

法令等遵守体制の整備状況等に係る経済産業省への報告について

2023年2月17日
関西電力送配電株式会社

当社は、本来、非公開とすべきお客さま情報を関西電力株式会社に漏洩させたことが判明し、2023年1月16日に、法令等遵守の観点から、経済産業省より報告徴収を受領しました。

(2023年1月16日 お知らせ済み)

本件を受け、当社は、法令等遵守体制の整備状況や新たに判明した不適切な取扱い、2022年12月27日公表した託送業務システム4画面のアクセスログ実績の追加調査結果等について取りまとめ、本日、経済産業省に報告しました。

本件はお客さま情報の漏洩と小売電気事業者間の公正な競争を揺るがす事態を発生させたものであり、改めて深くお詫び申し上げます。

本報告徴収に加えて、2023年2月3日に電力・ガス取引監視等委員会から最終保障供給契約のお客さま情報の適正な管理に係る調査依頼があったことから、本日、調査結果を報告しています。

当社は今後、監督官庁のご指導を賜りながら適切に対応するとともに、社内の調査検証・改革委員会にて原因究明に取り組み、対策を立案、実行してまいります。また、関西電力のコンプライアンス委員会の調査や、その分析結果等を踏まえた更なる改善策についても取り組んでまいります。

以上

別紙：経済産業省への報告概要

経済産業省への報告概要

関西電力送配電株式会社

2023年2月17日

- 経済産業省からの報告徴収（2023.1.16付）への報告 : P.2～21
 - 1. 法令等遵守体制の整備状況
 - 2. 法令等遵守体制を実効的に機能させるための取組みや工夫の実施状況
 - 3. 多角的に分析した結果及びそれを踏まえた改善策
 - 4. 法令等遵守の観点から懸念がある他の事案

- 電力・ガス取引監視等委員会からの
調査依頼（2023.2.3付）への報告 : P.22～25

経済産業省からの報告徴収 (2023.1.16付) への報告

当社の法令等遵守体制

■ 関西電力送配電コンプライアンス委員会

- コンプライアンスや行為規制に係る基本方針、コンプライアンス上の重大な問題事象に対する対処方針の審議・承認等、コンプライアンス推進に係る指導、助言および監督を担っている。

(コンプライアンス委員会の体制)

委員長	1名（社長）
副委員長	1名（副社長）
社外委員	1名（弁護士）
委員	8名（常務・執行役員・理事・企画部長）
オブザーバー	2名（監査役）
幹事	1名（総務部長）
事務局	総務部法務グループ

■ コンプライアンスに係る社内組織

- コンプライアンス業務は総務部法務グループに分掌されており、毎年、コンプライアンス推進計画を立案し、コンプライアンス委員会での審議・承認を経て、当該年度におけるコンプライアンス推進に係る取組みを展開している。

当社の法令等遵守体制（続き）

■ 行為規制に係る社内組織

- 法令に基づき、行為規制に係る情報管理責任者および法令遵守責任者として、行為規制担当役員を設置している。
- 行為規制に係る業務は企画部事業管理グループに分掌されており、毎年、行為規制遵守計画を立案し、コンプライアンス委員会での審議、行為規制担当役員の承認を経て、当該年度における行為規制遵守に係る取組みを展開している。

■ 監査に係る社内組織

- 会社法上の監査役による監査とは別に、執行側における業務監査・内部統制監査を分掌する組織として、経営監査部を設置している。また、当社グループの内部監査の適正性を確保するために社外委員を含む経営監査委員会を設置している。
- 経営監査部は毎年、経営監査年度計画を立案し、経営層から意見聴取のうえ経営監査委員会での審議、社長の承認を経て、監査を実施している。
- 会社法に基づく監査役は、毎年、監査計画を立案し、取締役会等への出席や取締役等から受領した報告内容の検証、業務に関する調査等を通じて、当該年度における取締役の職務の執行を監査している。

法令等遵守体制を実効的に機能させるための取組み

■コンプライアンス意識浸透のための情報発信・啓発活動

- 社内サイトにおいてコンプライアンス委員会の活動状況を紹介するとともに、委員長メッセージの発信やコンプライアンスにかかるメールマガジンの配信（月1回以上）等を継続的に実施。

■コンプライアンス等に係る研修

- 役員については年間100時間程度のコンプライアンス・ガバナンス研修等を実施。
- 従業員については全従業員を対象としたコンプライアンスについて能動的に考える討議型の研修やeラーニング等を実施。

■コンプライアンス相談窓口の周知活動

- コンプライアンス相談窓口の存在や秘密保持の取扱い等について、社長メッセージやメールマガジン、社内研修等により周知し、積極的な利用を慫慂。

法令等遵守体制を実効的に機能させるための取組み（続き）

■ 行為規制遵守に係る品質管理

- 社外監査として、電気事業法に基づく電気事業監査に関して、毎年度調査実績を経済産業省に報告。
- 社内監査として、企画部（行為規制統括箇所）が管理対象箇所の長を対象に行為規制遵守状況調査を実施。また、企画部と各部・各支社の行為規制担当箇所および経営監査部にて、行為規制に係る内部監査を実施。

■ 行為規制遵守に係る教育・啓発

- 行為規制に係る基礎知識の付与等を目的に、取締役と全従業員を対象としたeラーニングを実施。
- 各支社等への教育および意識啓発、業務実態調査（社内監査）として、企画部（行為規制統括箇所）による現場コミュニケーションを実施。

■ 行為規制遵守に係るルール運用

- 行為規制に係る業務マニュアルや解説資料について、上述の現場コミュニケーション等で得られた意見・要望や電気事業法の改正等を踏まえて、都度、見直しや充実を行っている。

① 電力小売全面自由化（2016年4月）に向けたシステム改修

■ 経緯・原因

- 現在運用している託送業務システムは1980年代後半から稼働しており、継続的に業務のシステム化に対応するとともに、お客さまサービスの向上や電気料金の改定・新メニューへの対応等を積み重ね、現在では719画面の規模に達する複雑なシステムに肥大化し、改修の難易度は高くなっていました。
- 今回、40件（36画面・4帳票）において非公開情報が閲覧可能な状況になっていた直接的な原因は、主にシステム開発を行う情報子会社に発注する仕様書作成時における考慮漏れであり、具体的には以下のとおり。

直接的な原因	説明	件数
設計時の考慮漏れ	改修対象範囲として認識していなかったもの（全ての項目でマスキング漏れ）	16件
	改修対象範囲として認識していたが、一部の項目についてマスキングが漏れていたもの	6件
	特定の表示パターンにおける考慮が漏れていたもの	13件
	画面間の遷移制限を考慮できていなかったもの	4件
プログラミング誤り	別のプログラム改修の際にプログラミングを誤り、以前のプログラムに戻ってしまったもの	1件

3. 多角的に分析した結果及びそれを踏まえた改善策

① 電力小売全面自由化（2016年4月）に向けたシステム改修（続き）

■ システム改修時の関係者※へのヒアリング結果

項目	結果	主なコメント
開発体制	・十分だった（9%） ・不足していた（91%）	・本システム改修と並行して、全面自由化に伴う別のシステム開発プロジェクトの対応もあり、輻輳状態が続いていた。
開発プロジェクト内の意思疎通・サポート状況	・十分できていた（64%） ・できていなかった（36%）	・概ね良好であったと思うが、役職者も含めて業務が輻輳しており、周囲へのサポート・フォローが十分ではない部分もあった。
当時の開発メンバーにおける行為規制への知識・意識	・行為規制のために遵守すべきことを理解していた（100%） ・ある程度知っていた（0%） ・ほとんど知らない（0%）	—
託送業務システムにおける行為規制上の不具合があることを知っていたか	・知っていた（0%） ・知らなかった（100%）	—
託送業務システムにおける行為規制上の不具合が内在している可能性があると思っていたか	・思っていた（0%） ・思っていなかった（100%）	—

※ヒアリング対象者（組織・職位は当時）：関西電力 お客さま本部 営業システムグループ チーフマネジャー以下7名
同 経営改革・IT本部 情報通信センター 課長以下5名

3. 多角的に分析した結果及びそれを踏まえた改善策

① 電力小売全面自由化（2016年4月）に向けたシステム改修（続き）

■ システム改修時の関係者※へのヒアリング結果

項目	主なコメント
なぜシステム改修に不具合が発生したと考えるか	<ul style="list-style-type: none">・別のシステム開発プロジェクトの対応もあり、細部までチェックが及んでいなかった。・イレギュラーな処理に対する考慮の甘さ。
長期間にわたり、システムの不具合を見つけることができなかった理由	<ul style="list-style-type: none">・開発から一定期間が経過すると、開発者では不具合を把握しづらい。・システム改修当時の対応により、不具合はないとの思い込みがあった。・仕様書自体が誤っており、仕様書に照らした検証では気付かなかった。・送配電部門のユーザーの立場では、すべての情報を照会できるため、不具合に気付きにくい。・関西電力のシステムユーザーが行為規制を十分に理解していない。・当時は分社化されていなかったことから、違和感を感じなかった可能性があるのではないか。

※ヒアリング対象者（組織・職位は当時）： 関西電力 お客さま本部 営業システムグループ チーフマネジャー以下7名
同 経営改革・IT本部 情報通信センター 課長以下5名

① 電力小売全面自由化（2016年4月）に向けたシステム改修（続き）

■ヒアリング結果を踏まえた考察

- 直接的な原因は、システム開発を行う情報子会社に発注する仕様書作成時における考慮漏れであると考えられる。開発プロジェクトの輻輳により、各機能の設計内容を役職者が十分にチェックする体制を組めていなかった状況が考えられ、漏れのある状態で発注が行われる形となった。
- 背景として、託送業務システムが大規模かつ複雑なシステムで、かつ短納期で対応する必要があった。
- テスト工程においては、設計書（仕様書）自体に誤りがあったので、設計書通りの稼働を検証するテストではプログラムの誤りを検出することができなかった。また、料金計算や顧客管理に使用する機能については細部まで網羅したテストが実施されたが、行為規制の観点でのテストは十分に行われなかった。
- 非公開情報を管理すべき当社としては、一旦開発したシステムへの過信や非公開情報管理者としての意識のあり方に課題があったものとする。

② 分社化（2020年4月）に向けたシステム改修・移管

■ 経緯・原因

- 2016年4月に実施した託送業務システムの改修後に初期不具合の解消を確認したことや、システム改修から約3年以上が経過しており、システムに対する信頼や「大丈夫」という思い込みがあり、行為規制に対する対応内容について改めて検証を行わなかった。
- それにより、行為規制の不具合が長期間継続することになった。

■ システム改修・移管時の関係者※へのヒアリング結果

項目	結果・主なコメント
当時の状況	・行為規制対応については電力小売全面自由化（2016年4月）対応時点で対応済みと認識していた。
当時の開発メンバーにおける行為規制への知識・意識	・行為規制のために遵守すべきことを理解していた（94%） ・ある程度知っていた（6%） ・ほとんど知らない（0%）
託送業務システムにおける行為規制上の不具合内在の把握	・今回顕在化するまで開発関係者全員が不具合が内在していることを把握しておらず、その可能性についても同様に把握していなかった。
長期間にわたり、システムの不具合を見つけることができなかった理由	・システムへの信頼、「大丈夫」という思い込みがあった。 ・（仕様書自体が誤っていたが、）仕様書通りには設計されていたので気付かなかった。 ・アクセスログ実績等の確認不足。

※ヒアリング対象者（組織・職位は当時）：関西電力 送配電カンパニー 情報技術部 託送システムグループ 部長以下10名
同 IT戦略室 室長以下6名
同 送配電カンパニー 経営監査部 業務監査グループ チーフマネジャー1名

改善策（システム改修・移管（①②）を踏まえた再発防止策）

■ 実務面における再発防止策

- 設計時の指示の具体化（非公開情報を明確に定義し、ルール化等）
- 行為規制の観点でのレビュー項目追加・テストケースの充実
- アクセスログの定期的なチェック等による行為規制の観点からの状況確認
- ユーザーからのフィードバックを集めて改善につながる仕組みの導入
- 漏洩するリスクを軽視しない、現状を是としない意識の醸成
- 開発体制の充実・専任化
- 託送業務システム全ての開発・維持運用を当社が担当
- 託送業務システムの共用状態を解消するため、完全分離を着実に推進

■ 意識面における再発防止策

- 本件を題材にした研修の実施
- システム開発ほか業務運営ルールへの行為規制遵守・個人情報保護のための内容追加

3. 多角的に分析した結果及びそれを踏まえた改善策

③ 従業員アンケート・ヒアリング

■ アンケート概要

項目	内容
対象者	○ 2023年1月25日時点で当社に勤務する役員・従業員
実施方法	○ WEBによるアンケート
実施状況	○ 対象者：9,250名 ○ 回答者：9,169名（回答率：99.1%）

■ ヒアリング概要

項目	内容
対象者	○ 上記アンケートにおいて、以下の回答があった者 ・ 関西電力が新電力の情報を閲覧できることを知っていると回答した者 ・ 電気事業法および個人情報保護法に抵触する事項や懸念事項に関する内容を記載していたもの
実施方法	・ WEB面談および電話

3. 多角的に分析した結果及びそれを踏まえた改善策

③ 従業員アンケート・ヒアリング（続き）

■ アンケート・ヒアリング結果

（関西電力にて新電力の顧客情報を閲覧できることを知っていたと回答）

回答者数	認知時の所属（再掲）		知った経緯（再掲）
15名	当社 （送配電業務）	2名	・関西電力から聞いた [2名]
	関西電力 （送配電業務以外）	13名	・同僚から聞いた [8名] ・自ら気付いた [5名]

（非公開情報を閲覧した目的）

認知時の所属	閲覧した人数	閲覧した目的
当社 （送配電業務） [2名]	0名	—
関西電力 （送配電業務以外） [13名]	12名	・新電力顧客からの問い合わせ（契約先や使用電力量）に対応するため [5名] ・関電ガスPR等に活用するため [3名] ・新電力顧客からの問い合わせ（関西電力に切り替えた場合の料金）に対応するため [2名] ・関西電力契約時に必要な情報（入居先の設置機器情報）を確認するため [1名] ・同僚から聞いたシステム不具合の内容を確認するため [1名]

3. 多角的に分析した結果及びそれを踏まえた改善策

③ 従業員アンケート・ヒアリング（続き）

（閲覧できることを知っていた者の行為規制違反認識と会社への報告有無）

認知時の所属	認識あり	認識なし
当社 (送配電業務)	2名	0名
関西電力 (送配電業務以外)	4名	9名



なぜ行為規制違反との認識がなかったのか	
関西電力 [9名] (送配電業務以外)	<ul style="list-style-type: none">・新電力顧客の情報を見てはいけなかったことを当時は知らなかった・今回の報道で初めて行為規制違反と認識した・見えてはいけなかったものであれば、マスキングされていると思った・分社化に関係した業務に従事していないため、行為規制違反という認識はなかった

（会社に報告したか）

認知時の所属	報告あり	報告なし
当社 (送配電業務)	0名	2名
関西電力 (送配電業務以外)	0名	4名



なぜ会社に報告しなかったのか	
当社 [2名] (送配電業務)	<ul style="list-style-type: none">・関西電力でシステム改修が行われるものと思っていた
関西電力 [4名] (送配電業務以外)	<ul style="list-style-type: none">・今後、改修されるものと思っていた・関西電力送配電に異動時に報告を求められなかった・行為規制違反ではあるが、重大な事象ではないと考えた・見えることが前提の業務をするやり方となっていた・明確にどの部分が行為規制に抵触しているかがわからなかった・規制対象は関西電力だと思い、異動先である当社で相談するものではないと思った

3. 多角的に分析した結果及びそれを踏まえた改善策

③ 従業員アンケート・ヒアリング（続き）

（電気事業法および個人情報保護法に抵触する可能性がある事項や懸念事項）

項目	ヒアリングでの確認結果
電気事業法違反（行為規制を除く）に抵触する可能性のあるもの	（なし）
電気事業法のうち行為規制違反に抵触する可能性のあるもの	<ul style="list-style-type: none">○関西電力と契約しているお客さまの検針エラーが発生した際に、当社と関西電力でシステムを共用していることから、関西電力は新電力よりも早期に把握できる。〔2件〕○過去に在籍していた同僚などからの新電力契約のお客さまの設備情報の問合せに答えたことがある。〔1件〕
個人情報保護法違反に抵触する可能性のあるもの	<ul style="list-style-type: none">○関西電力送配電にて関西電力のお客さまの電気料金が一部閲覧できる。〔5件〕○新電力から関西電力の規制メニューへのスイッチングにおいて、関西電力からの設備情報照会に対して、新電力の料金メニューをマスキングせずに返答してしまった。〔1件〕○他社との打合せ資料に個人情報が含まれているのを発見した。〔1件〕

今後、詳細調査を実施する。

改善策（従業員アンケート結果（③）を踏まえた再発防止策）

■ 行為規制は、安全・安定供給と同様に最優先であるという意識改革活動

- 役員等による行為規制に特化した現場コミュニケーションの実施
- 中期経営計画への行為規制の遵守徹底に対する決意表明
- 経営監査部の内部監査による意識改革活動状況の確認の追加

■ 行為規制に対する全社画一的な教育から、より各々の職場実務に則した教育への早急な見直しと異動後の速やかな教育の実施

- 行為規制を正しく理解する教育への見直し実施
 - ・ 行為規制に対する全社画一的な教育ではなく、それぞれの職場実態に則した個別研修の実施
 - ・ 行為規制の感受性向上に資するケースディスカッションの実施
- 関西電力から関西電力送配電異動直後の行為規制教育実施
- 違反や懸念事象の対応状況の適宜公開による従業員への見える化

改善策（従業員アンケート結果（③）を踏まえた再発防止策）（続き）

■ コンプライアンス（行為規制を含む）違反・懸念認知者への受動的な対応に加え、違反・懸念事象を能動的に問いかける新たな仕組みの追加

- 行為規制相談窓口への違反事象に対する報告といった受動的な取り組みだけでなく、違反に加え、懸念事項も含めた記述式アンケートによる定期的な聞き取り
- コンプライアンス上問題となる事象、または、その発生のおそれを認識した時の報告義務の再周知と定期的な促しの実施
 - ・ 行為規制相談窓口の存在に関する周知だけでなく、行為規制違反のコンプライアンス相談窓口への報告意欲
 - ・ 報告者に対する心理的安全性（報告者保護）の向上（聞き取りアンケートなどで把握される未報告者への意識に関する聞き取りなど）
- 経営監査部の内部監査にて違反認知者への働きかけ状況確認の追加

小売顧客情報の情報漏洩

■ 託送業務システムにおける不適切な取扱い（2023年1月13日公表分）

- 当初判明した託送業務システムの4画面（2022年12月27日公表）以外の32画面・4帳票で非公開情報が関西電力で閲覧できることが判明。
- 今回、新たに低圧2画面において、非公開情報を閲覧できることが判明。（計38画面・4帳票）
- 当初4画面の過去3年分のアクセスログ実績は以下のとおり。その他の画面におけるアクセスログ実績については、引き続き調査中。

調査期間		2019年11月26日～2022年12月19日
アクセスログ 実績※	閲覧者数	1,606名 (関西電力:511名) (委託会社:1,095名)
	お客さま数	153,095契約
	小売電気事業者数	190事業者

※2023.1.30に公表した閲覧者数1,013名、お客さま数40,806契約、小売電気事業者数159事業者を含む。
(調査期間:2022/4/1~12/19)

小売顧客情報の情報漏洩

■ 配電関係システムにおける不適切な取扱い（2023年1月13日公表分）

- 非公開情報を保有している配電関係システムにおいて、一部関西電力ユーザー4名（協会社ユーザー）にアクセス権限があること、およびアクセスログの一部保管不足があることが判明したもの。上記4名のうち1名にアクセス実績（2契約）あり。

■ 電力取引報における不適切な取扱い（2023年1月13日公表分）

- 関西電力において、電力取引報作成のため、関西電力から委託会社に対してデータ抽出を依頼していたが、その中に、非公開情報（契約名義、小売電気事業者コード）が含まれていることが判明したもの。
- 本件のお客さま情報の漏洩件数は約275万契約。

■ その他システム、帳票類における不適切な取扱い

- 関西電力の口座振替申込書登録業務や検針業務等において、関西電力に非公開情報を含むお客さま情報を漏洩していたことが判明（計3案件）。

関西電力のお客さま情報の閲覧

■ 当社従業員による関西電力のお客さま情報の閲覧

- 関西電力が契約中のお客さまに提供する電気使用量や電気料金請求金額をウェブ上で確認いただくサービス等において、当社従業員が関西電力のお客さま情報を閲覧できる状態になっていたことが判明（計5案件）。
- 今後、閲覧実態等について調査を進める。

再エネ業務管理システム

■ 再エネ特措法に基づく報告徴収（2023年2月10日付）に係る報告 （2023年2月16日公表分）

- 経済産業省が保有する「再エネ業務管理システム」を閲覧するために、当社に付与されたID・パスワードを関西電力の従業員に提供していたことが判明※。

※ 2月16日付で改めて報告徴収を受領しており、今後早急に調査を進める。

電力・ガス取引監視等委員会からの 調査依頼（2023.2.3付）への報告

確認事項	報告内容
<p>L R 需要家情報を管理しているシステム又はP C 端末、及び、当該システム又はP C 端末において用いられているL R 需要家情報へのアクセス制限の方法について報告すること</p>	<p><管理システム等></p> <ul style="list-style-type: none"> ○託送業務システムおよび社内サイトにて管理。 <p><アクセス制限></p> <ul style="list-style-type: none"> ○託送業務システムおよび社内サイトへのアクセス権限の付与は当社にて管理しており、本人が所持するI Dカードおよびパスワードを入力しないと使用できないようになっている。
<p>1 か月以上の期間の当該システム又はP C 端末の利用ログを解析し、自社の従業員以外の者が、L R 需要家情報にアクセスしたことがなかったことを確認すること</p>	<p><アクセス実績></p> <ul style="list-style-type: none"> ○2023年1月13日に公表（「小売顧客情報の漏洩に係る報告について」）したとおり、関西電力に対して、L R 需要家情報を含む高圧分野のお客さま情報が託送業務システム（13画面・2帳票）において閲覧可能となっていた。 ○今回、アクセスログ実績の調査を進める中で、高圧分野の一部の画面において、L R 需要家情報を含む高圧分野のお客さま情報に対するアクセスログ実績があったことを確認。 <p style="text-align: right;">⇒（画面イメージ：P.24・25）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○社内サイトへの関西電力のアクセス実績はなかったことを確認。

(参考) 画面イメージ①

「各種申込受付一覧」画面

○お客さま（低圧・高圧）より受付した過去の申出内容を検索する画面。

各種申込受付一覧

22.12.30 18:46

検索条件

事業所コード: 110 お客さま番号: (日程+町名+番号)

受付日: 20221201 から 20221201 まで 処理箇所: [v]

受付番号: 受付事業所コード: 受付会社: [v] 受付担当者: 申込者: 小売事業者: [v]

契約者: WEB未回答 INT申込番号:

検索用途

以前申し込んだこと (遅延管理) 電話取次再受付 受付中断再受付 開閉器操作 (計器稼働状態確認)

役職者点検 ホスト通知 ホスト通知応対

受付種別

当社設備 (計器 引込線 お客さま設備)

街路灯 温水器 お客さま設備

停止 不点 停電 お客さま調査

受付事業所	お客さま番号	契約者名	処理箇所	変電所
002				
004			京都CC	大仁
003			大阪あべのCC	
003				****
004			大阪あべのCC	****
002			大阪あべのCC	
002				
110				
000				鶴町
000			大阪あべのCC	****

契約者名義

ファイル出力(P) 検索(S) 前頁(B) 次頁(F) 処理(G) 戻る(R)

「お客さま情報集約（高圧・大口）」画面

- お客さま（高圧）対応において、コンタクトセンター受付者が申し出者を照会・特定するための画面。

お客さま情報集約（高圧・大口）

業務メニュー(M) 手配メニュー(I) 再検索(S) 履歴保存(H) 社外連絡(Q) 戻る(B) 関係(E)

使用中 九条(110) 施行票 23.01.09 15:23

ご契約開始 : 17年03月01日

基本情報

供給地点
特定番号1

産別

供給電圧 : kV
ご契約電力 : kW(常時)
kW(予備線)
kW(予備源)
kW(自家補)

他契種切替(F)
引込情報(A)

氏名:

ご使用場所(G) TEL
TEL
TEL

554-0051 主任技術者 : その他情報
連絡者 :

料金情報

検針日 前回 23.01.04

契約オプション情報

検針員情報

検針:

一般異動 受付番号: 110 受付者: 000 受付日時: 01.09 15:23 受付方法: 電話受付 状態: 受付中

各種申込 電気料金 不点 当社設備 漏電調査 温水器 お客さま設備 街路灯 電圧調査 停止 遠隔操作 お客さま調査 その他

配電線事故

支払延期 集金関係連絡 振込用紙再送付 入金連絡 その他要望 みる電受付 申出事項(C)
訪問集金 住所変更 扱変更 送金連絡 料金問合せ

申出理由: 要望内容:

入力複写:

電話取次(Q)
受付中断(I)
受付判定(J)
登録(U)

メモ(Z) 点検依頼:

供給電圧
契約電力