

## 具体的な相違事象と発生原因

## &lt; 相違事象 &gt;

相違事象	相違件数	精算件数	精算(払戻し)金額
ご契約上の通電時間が5時間のお客さまに対し、N T S 通電時間を8時間または10時間に設定	1,303 件	48 件	366 千円
ご契約上の通電時間が8時間のお客さまに対し、N T S 通電時間を5時間または10時間に設定	1,063 件	905 件	88,551 千円
ご契約上の通電時間が10時間のお客さまに対し、N T S 通電時間を5時間または8時間に設定	13 件	14 件	2,463 千円
通電時間を1時間単位で調整できるN T S を、ご契約と異なる通電時間に設定	838 件	60 件	5,227 千円
合 計	3,217 件	1,027 件	96,607 千円

相違件数1件に対し、入れ替わり等で複数のお客さまに精算を行なったケースがあります。

## &lt; 発生原因 &gt;

- (1) 給湯器買い替え受付時の通電時間変更の指示漏れ
  - ・ 給湯器の買い替えお申込の受付者が、ご契約のみ変更し、N T S 通電時間変更の指示を漏らした。
- (2) N T S 設置、取替時の通電時間設定の誤り
  - ・ N T S に関する工事を施工者に指示する際に発行する工事票の記載様式・記載内容が不明確であったため、施工者が判断を誤った。
  - ・ N T S の通電時間を設定する際、施工者がN T S の操作を誤った。
- (3) N T S 設置状況の定期的な確認の未実施
  - ・ N T S 設置状況に関し、定期的に通電時間を確認していなかったため、不適正な業務処理の判明が遅れた。