

営業・配電の業務区分見直し

平成27年10月

東京電力株式会社

1-1 現行との料金原価差異影響について

- 現状、支社等において、営業部門(小売)と配電部門(託送)が一体で行っている業務については、H28年4月以降、ライセンス制が導入されることを見据え、業務ごとに小売と託送の区分を見直し、業務量比率等により託送に係る原価を再算定した結果、132億円/年・5銭/kWhの原価減となります。

【現行託送料金原価の整理】

…小売

…託送

支社等の業務

契約受付

申込受付、契約審査、
異動登録・照合等

異動出向・調査

異動出向、竣工調査、
契約調査等

既契約管理

廃止中管理、計器改修・
契約是正、料金コンサル等

停電周知

停電周知等

電話受付

営業所受付・コールセンター

屋内停電・漏電、引越し、
収納 等

その他
相談・照会等

検針

指示数確認
検針結果通知等

集金

算定・請求、収納、停止等

調定

料金計算等

【今回申請した託送料金原価の整理】

支社等の業務

申込受付、契約審査、
異動登録・照合等

異動出向、竣工調査、
契約調査等

温水器
調査等

廃止中
管理

計器改修・
契約是正等

料金コン
サル等

停電周知等

営業所受付・コールセンター

屋内停電・漏
電等

引越し
等

収納等

指示数確認等

検針結果
通知等

停止等

算定・請求、
収納等

料金計算等

【単価影響】

合計▲5銭/kWh

+1銭/kWh

+1銭/kWh

+2銭/kWh

+1銭/kWh

▲1銭/kWh

▲1銭/kWh

▲6銭/kWh

▲2銭/kWh

1-2 業務内容ごとの託送・小売区分整理

- 販売（営業）職制が担っている以下の業務内容ごとに、H28年4月以降実施するライセンスに応じ、配電（託送原価）と販売（小売原価）に区分、不可分なものは共通に整理しました。

業務内容		区分			託送／小売の整理	
		託送	小売	共通	託送の主な業務	小売の主な業務
1.契約受付	① 申込受付（申込書確認等）			○	電気使用申込に伴う託送契約の受付等	電気使用申込に伴う小売契約の受付等
	② 契約審査			○	電気使用申込に伴う託送契約の審査等	電気使用申込に伴う小売契約の審査等
	③ 異動登録・照合			○	託送契約内容のシステム登録等	小売契約内容のシステム登録等
2.異動出向・調査	① 異動出向	○			契約異動に伴う計器取替等	—
	② 竣工調査（保安調査）	○			新增設時の計器選定・設置に関する協議等	—
	③ 契約調査			○	計器の調査等	夜間蓄熱機器調査等
3.既契約管理	① 契約是正、廃止中管理等			○	契約のない需要場所における無断使用調査等	お客さまからのご要望事項に対する対応・管理等
4.停電周知	① 停電周知・停電割引・公衆事故防止PR	○			停電交渉、停電周知等	—
5.電話受付	① 営業所受付・コールセンター			○	停電、漏電に関する問合せ対応等	電気料金に関する問合せ対応等
6.検針	① 指示数確認	○			計器の指示数確認等	—
	② 検針結果通知（検針票投函）		○		—	お客さま宅への検針票投函等
7.集金	① 算定・請求		○		—	電気料金の計算・発行等
	② 収納		○		—	電気料金の収納等
	③ 停止	○			供給停止等	—
8.調定	① 料金計算		○		—	収入金額の集約、審査等

1-3 業務内容ごとの区分見直し影響額

- 支社等の業務のうち、販売費から託送原価へ振替える額は、委託費等で振替額を特定可能なものは、託送原価へ直接振替(直課)し、それ以外は、業務ごとに設定した配分比率により人件費・諸経費等の振替額を特定しました。
- 今回申請原価における影響額は、合計で132億円/年・5銭/kWhの減となります。

【業務別区分見直し影響額】

(億円/年)

業務内容	影響額	主な見直し内容
1.契約受付	47	供給工事の受付等を託送に追加
2.異動出向・調査	20	契約異動に伴う出向作業業務委託費などを除外、現場出向用件のうち託送分に係る人件費・諸経費等を追加
3.既契約管理	56	廃止中使用調査等託送分に係る人件費・諸経費等を追加
4.停電周知	27	停電周知等託送分に係る人件費・諸経費等を追加
5.電話受付	▲34	カスタマーセンター業務委託費のうち非託送用件分およびこれに係る人件費・委託費等を除外
6.検針	▲33	委託検針費のうち検針結果通知業務およびこれに係る人件費・諸経費等を除外
7.集金	▲152	金融機関・コンビニ・委託集金員等の料金収納手数料およびこれに係る人件費・諸経費等を除外
8.調定	▲67	料金計算・請求システム業務委託費等を除外
合計	▲132	

(参考)支社等における職制と職員の人件費等の会計整理

- 支社等における職制（グループ）は概ね下表のような構成としており、職制ごとに、職員の人件費等を水力から附帯までのどの項に計上するか、経済産業省令に基づきあらかじめ設定しています。
- 他方、「販売」職制の業務内容を見ると、「配電」（託送）の業務を担っている部分もあることから、これらの業務量相当の人件費等を特定し、配電に再整理する必要があります。

支社の職制の例	職制別計上科目基準 (給料手当、厚生費、雑給、消耗品費及び諸費)											
	水力	汽力	原子力	内 燃 力	新 エ ネ	送 電	変 電	配 電	販 売	一 般	建 仮	附 帯
支社長付										般		
地域共生グループ										般		
総務グループ										般		
お客さまサービスグループ									販			
技術サービスグループ									販			
法人営業グループ									販			
お客さまコミュニケーショングループ									販			
料金グループ									販			
設備総括グループ						送	変	配		般		
設備サービスグループ								配				
配電建設グループ								配				
送電技術グループ						送						
送電保守グループ						送						
地中送電保守グループ						送						
電子通信グループ						送		配				
制御所												
制御グループ							変	配				
配電保守管理グループ								配				
配電保守技術グループ								配				
変電技術グループ							変					
変電保守グループ							変					
変電所							変					

「販売」職制で「配電」業務を担っている事例

低圧の電気供給の申込受付など

契約異動に伴う作業や停電対応、供給工事の検査など

高圧以上の電気供給の申込受付など

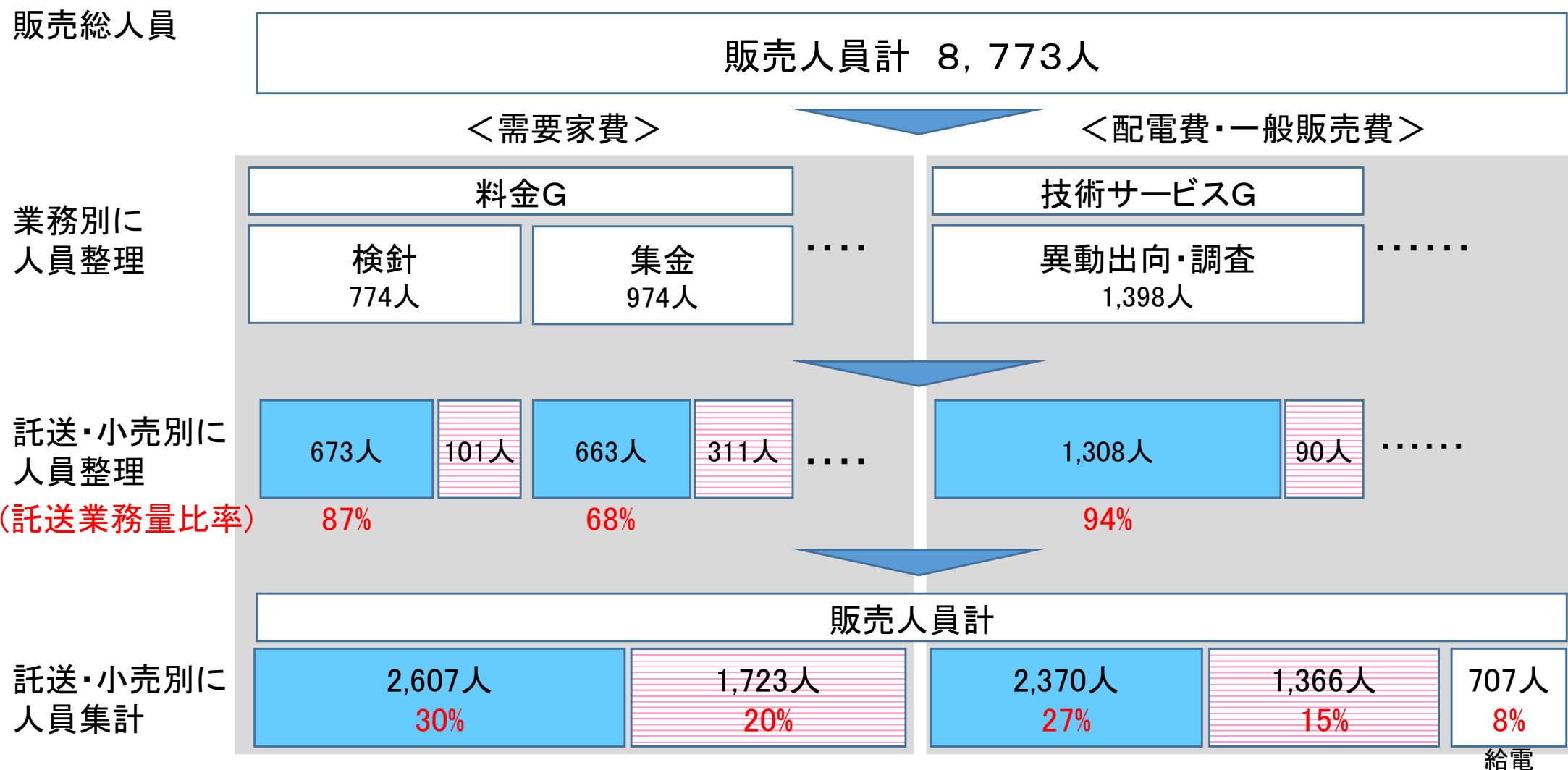
停電工事の周知や交渉など

検針作業や送電停止作業など

これらの業務量相当の人件費等を特定し、配電に再整理

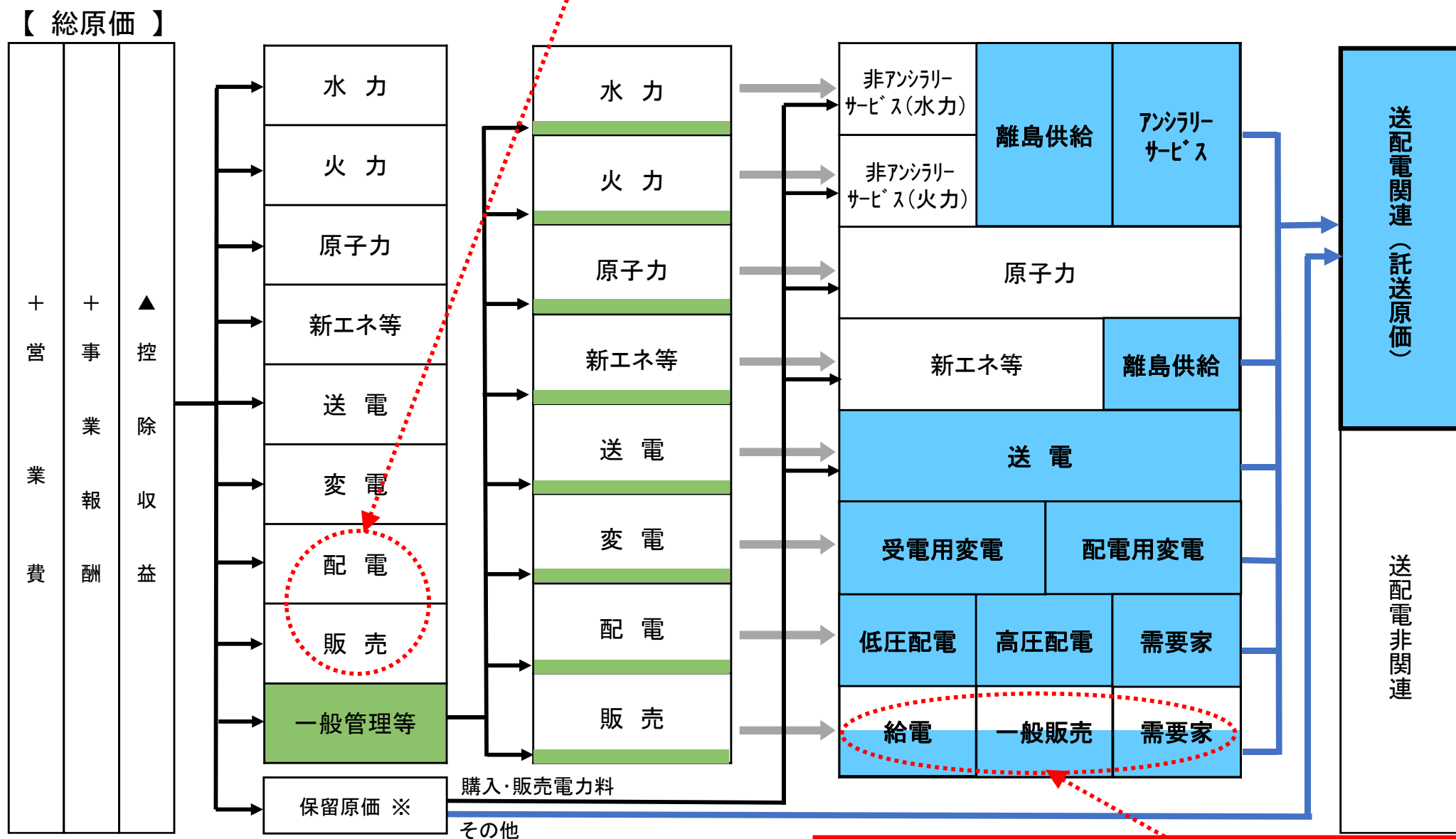
1-4 託送業務量比率の設定

- 販売費に整理した社員の人員数を、業務内容に応じて託送と小売に区分し、販売費全体に占める配電業務従事者比率(託送業務量比率)を設定しました。
- 託送料金算定フローの9部門整理の段階等において、販売費に託送業務量比率を乗じ、販売費から託送原価への振替額を算定しました。



(参考) 託送料金算定フローにおける販売から配電への振替箇所

step1: 9部門整理の段階で販売から配電に振替



※保留原価: 再処理等既発電費, 購入・販売電力料, 電源開発促進税, 事業税, 電力費振替勘定, 遅収加算料金, 託送収益, 事業者間精算収益, 電気事業雑収益, 預金利息

step2: 一般管理費配分後の販売費を託送・小売に区分

業務内容ごとの託送業務量比率の算定

2-1-1 契約受付①（申込受付・契約審査）の扱いについて

- 「契約受付」のうち、「申込受付・契約審査」については、申込書の確認項目等に基づき各業務の託送比率を算定し、各業務ごとの所要時間、発生割合による業務ウェイトで加重平均することにより託送業務量比率を算定しました。

< 申込受付の例 >

電気工事店さま(お客さまの代理人)から
電気使用申込書を受領

< 算定のイメージ >

申込書の確認項目ごとに託送・小売に区分

申込書の確認項目	業務区分
電気工事店等の連絡先	共通
引込線請負工事内容	託送
電気料金の支払い方法	小売
:	:

業務ごとの託送業務ウェイト※で加重平均

申込受付・
契約審査の
託送業務量比率

託送	小売
0.69	0.31

※業務ウェイト: 所要時間 × 発生割合 (業務量実態調査結果に基づく)

2-1-2 契約受付②（異動登録・照合）の扱いについて

- 「契約受付」のうち、「異動登録・照合」については、契約異動のシステム登録コード（廃止、停止、口座変更等）を基に託送比率を算定しました。
- システム登録コードごとに託送と小売のいずれかに区分し、各項目の託送比率をそれぞれのシステム登録件数で加重平均することで、託送業務量比率を算定しました。

<算定のイメージ>

お客さまからの申出受付内容を
システムに登録



システム登録コードごとに託送・小売に区分

システム登録コード	業務区分
廃止	共通
停止	託送
口座変更	小売
：	：

業務ごとの託送業務ウェイト※で加重平均

「廃止」・・・電気需給契約の解約
「停止」・・・電気料金滞納による供給停止
「口座変更」・・・電気料金の口座引き落とし内容の変更

異動登録・照合の
託送業務量比率

託送	小売
0.53	0.47

※業務ウェイト：システム登録件数

2-2 異動出向・調査の扱いについて

- 「異動出向・調査」については、出向業務ごとの人員数を託送と小売のいずれかに区分し、当該人員数に基づき託送業務量比率を算定しました。

<算定のイメージ>

契約異動に伴い現場出向し、
必要な作業を実施



出向業務内容ごとに託送・小売に区分

出向業務内容	業務区分
停電	託送
停止解除	託送
内線コンサルト	共通
：	：

異動出向・調査の
託送業務量比率

託送	小売
0.94	0.06

「停止解除」・・・電気料金滞納による供給停止の解除

2-3 既契約管理の扱いについて

- 「既契約管理」については、要請応対項目（廃止中管理、契約相談、新增設申込関係等）ごとに、託送と小売のいずれかに区分し、各項目の託送比率をそれぞれの要請応対受付件数で加重平均することで、託送業務量比率を算定しました。

※要請応対：お客さまからのご要望事項に対する対応

お客さまからのご要望事項に
対し主に電話等で対応



＜算定のイメージ＞

要請応対項目ごとに託送・小売に区分

要請応対項目	業務区分
廃止中管理	託送
契約相談	共通
新增設申込関係	共通
：	：

業務ごとの託送業務ウェイト※で加重平均

既契約管理の
託送業務量比率

託送	小売
0.84	0.16

※業務ウェイト：要請応対受付件数

「廃止中管理」・・・契約のない需要場所における無断使用調査

2-4 電話受付の扱いについて

- 「電話受付」については、受付用件（廃止、再点、停止解除、料金収納受付等）ごとに託送と小売のいずれかに区分し、各項目の託送比率をそれぞれの受付件数で加重平均することで、託送業務量比率を算定しました。

お客さまからの電話受付業務

＜営業所受付＞



＜コールセンター＞



「廃止」・・・電気需給契約の解約
「再点」・・・既存の建物における電気需給契約の締結
「停止解除」・・・電気料金滞納による供給停止の解除

＜算定のイメージ＞

受付用件ごとに託送・小売に区分

受付用件	業務区分
廃止	共通
再点	共通
停止解除	託送
料金収納受付(営業所)	小売
：	：

業務ごとの託送業務ウエイト※で加重平均

電話受付の	託送	小売
託送業務量比率	0.57	0.43

※業務ウエイト：受付件数

2-5 検針の扱いについて

- 「検針」については、委託検針手数料のうちの託送分と小売分の比率により配分しました。
- 委託検針手数料のうち電力量計の指示数等確認手数料相当は託送に整理、検針票等投函手数料相当及びPRチラシ配布手数料は、検針結果通知等に係る業務として小売分に整理し、当該整理結果に基づき託送業務量比率を算定しました。

<算定のイメージ>

検針業務

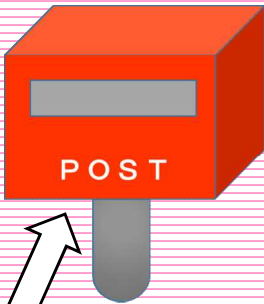
検針手数料項目ごとに託送・小売に区分

<指示数確認>

<検針結果通知>



託送



小売

検針手数料項目	業務区分
指示数等確認手数料相当	託送
検針票等投函手数料相当	小売
PRチラシ配布手数料	小売

検針の
託送業務量比率

託送	小売
0.87	0.13

2-6 集金の扱いについて

- 「集金」については、委託集金手数料のうちの託送分と小売分の比率により配分しました。
- 委託集金手数料のうち停止作業手数料相当は託送分に整理、料金収納手数料相当は小売分に整理し、当該整理結果に基づき託送業務量比率を算定しました。

集金業務

<停止>



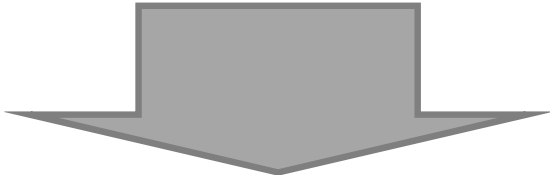
<収納>



<算定のイメージ>

集金業務内容ごとに託送・小売に区分

集金業務内容	業務区分
停止	託送
収納	小売



集金の
託送業務量比率

託送	小売
0.52	0.48

※当社の場合、停止予告業務も「停止」の一環として整理しております。

※算定・請求業務は全て小売に整理

2-7 停電周知および調定の扱いについて

- 「停電周知」については、送配電設備の工事や事故に伴うものであり、全て託送に整理しております。
- 「調定」は電気の使用量から電気料金を調査・決定する業務であり、全て小売に整理しております。

停電周知業務

<停電周知・停電割引等>

ご迷惑をおかけしますが、ご協力をよろしくお願いします。

停電

配電線切替のため停電させていただきます。
この付近の停電日時は

月 日 午前	時 分	～	時 分	分程度
(曜日) 午後	時 分	～	時 分	分程度

雨天の場合 ①予定通り実施させていただきます。 ②中止いたします。
③ 月 日 (曜日) の同時刻に変更させていただきます。

停電

のお願い

東京電力
TEPCO

▲電柱巻き用 停電周知用ポスター

託送

調定業務

<料金計算>



小売