

令和3年4月分の上水道料金・下水道使用料の過誤について

平素より、与那原町上下水道事業へのご理解とご協力を賜り、厚く感謝申し上げます。

さて、令和3年4月分の上水道料金・下水道使用料の上下水道課のシステムの操作ミスが原因で、指定口座からの引落としを利用している一部のお客さまに対し、二重に引落とされた事案が発生しました。

指定口座からの引落としを利用している一部のお客さまへは、多大なご迷惑をおかけすることとなり、深くお詫び申し上げます。

二重に引落としされた金額については、手続きが完了次第、速やかに対処してまいります。

今後、このようなミスが二度と起きないように、複数での管理確認体制の確立やシステムの改善などに努めてまいります。

この度の過誤により、多大なご迷惑をおかけしたことについて、重ねて心より深くお詫び申し上げます。

今回の経緯、経過は、下記の記載のとおりです。

(記)

1. 事故の原因

5月20日(木)に銀行口座から引落としされた上水道料金・下水道使用料をシステムの操作ミスにより、5月28日(金)にも二重に金額が引落とされてしまいました。

2. 事故の発覚

5月28日(金)に町民から2回引落とされているとの連絡があり、システムの操作ミスが発覚しました。

3. 事故までの経緯

(1) 4月分の銀行への口座引落とし依頼件数：428件

銀行への口座引落とし依頼金額：3,459,892円

(2) 5月20日に口座から引落としされた件数：402件

引落としされた金額：3,311,705円

(3) 5月28日時点で

二重に引落とされた件数：381件

二重に引落とされた金額：3,173,055円

4. 今後の対応について

- ・対象者へ速やかに対処していく予定です。
- ・複数での管理確認体制を確立します。
- ・システムの改善を検討します。

令和3年6月2日

与那原町上下水道事業管理者

照屋 勉