
検針ハンドブック

～ 検針業務マニュアル ～

平成29年4月

お客さまサービス部
料金業務管理グループ

第1部
基礎編

【 基 礎 編 目 次 】

はじめに	1
検針業務取り扱いの推移	2
I 東京ガスの一員として	
1. ハローメイトの役割	4
2. 検針業務におけるサービス行動基準	7
3. 検針業務の流れ	9
4. お客さま個人情報の取り扱い	20
5. 保安情報などの連絡	25
6. 毎日を安全に送るために	27
＜事故事例とその対策＞	
● 転倒事故	30
● 自転車事故	32
● 犬による事故	33
II 検 針	
1. 検針の意義	35
2. 1ヶ月ごとに検針を行う考え方	35
3. 検針方法	35
4. 定例検針（日）	38
5. 回分検針	38
6. 指定日検針	39
7. 回分指定検針	40
8. 検針日程の編成	41
9. ガス使用量の単位	42
10. ガス使用量の算定式	43
11. ガス使用量の月分およびガス料金の月分	43
12. 検針区分	44
13. 検針実施状況	44
14. 検針結果のお知らせ	47
15. 検針票（控）の保存	48
＜参考資料＞	
● 検針票投函ミスに関する原因分析	49

はじめに

『検針』という業務は、導管事業者としてTG小売、他小売関係なくお客さまのお宅を一軒一軒訪問して、指示数を確認するという非常に大事な仕事です。

また、『検針』という業務は単にメーターの数字を読んできるということだけではありません。その中には、「東京ガスグループの顔」として、お客さまが安全に安心してガスをお使いになれるように常に状況の確認をすることや、お客さまからいただいた「ご要望」や「ご用件」を確実に承りすみやかに対応することといった役割が期待されています。

この「検針ハンドブック」には、ハローメイトの皆さんがきちんと検針業務を行い、お客さまに信頼され、そして毎日、生き活きと仕事をするために必要となる基本的な“心構え”と“知識”が記載されています。はじめて検針業務をされる方はもちろん、すでに検針業務の経験をお持ちの方も、このハンドブックをお読みいただき、ご自分の仕事について考え、日々の業務に励んで下さい。

付け加えて、ガスの安全性（保安）に対するお客さまの目も厳しさを増し、確認不足から事故につながる場合もあり、保安関係業務では「指差し確認」が徹底されています。

検針業務時全般においても【指差し確認】を実施し、適切な作業遂行に努めていただくことをお願いいたします。

＜ 検針業務取り扱いの推移 ＞

1966年	8月	隔月検針・毎月請求の実施（～1987年12月）
1975年	4月	検針回分の短縮（21回分 → 19回分）
1982年	5月	ヒーツ検針の実施
1988年	1月	毎月検針・毎月請求の実施 ＜苦情対応、料金表A・料金表B・料金表C導入対応＞
1988年	7月	ヒーツ検針用携帯端末機（「はこ」）の導入
1989年	6月	自動検針の実施
1990年	4月	検針用携帯端末機（「はこ」）の導入
1994年	4月	〃 の第2世代機種への切り替え ＜印字速度の迅速化、軽量化、静音化＞
1994年	12月	検針回分の短縮（19回分 → 17回分）
1996年	4月	検針票への料金単価（当月検針分適用単価と翌月検針分適用単価）表示 ＜原料費調整制度導入への対応＞
1996年	5月	空調夏期契約の指定日検針から回分検針への移行
1997年	1月	検針票への当月使用分ガス料金（税込み）表示 ＜お客さまサービス向上＞ 毎月第1営業日を指定日検針のみの日としハローメイトによる指定日検針に実施（指定日検針の支社内応援体制の解消） 自動検針検針票の「はこ」出力とハローメイトによる手配り実施 ＜郵送料、ハガキ代印刷費減＞ お客さまお名前、建物名の検針票への漢字表示 ＜お客さまサービス向上＞ 小型空調契約、空調夏期契約の「はこ」検針化
1998年	5月	検針用携帯端末機（「はこ」）の第3世代機種への切り替え ① 検針票の大型化 ＜見易さの向上＞ ② 当月請求予定金額とともにその内訳（ガス料金、延滞利息額、消費税等相当額、マイツーカー料金等）の表示 ＜苦情対応＞ ③ 口座振替開始のお知らせ文言の検針票への表示 ＜ハガキ大チラシ配布の廃止＞ ④ 軽量化（680g → 550g）

2002年 5月	検針用携帯端末機（「はこ」）の第4世代機種への切り替え
2002年 7月	検針回分の延長（17回分 → 18回分）
2002年10月	無線検針（検針HHT用無線アダプタ）の実施
2003年 7月	検針業務を東京ガス・カスタマーサービス（株）へ業務委託
2005年 12月	<p>検針用携帯端末機（「はこ」）の第5世代機種への切り替え</p> <p>① 検針票の表示方法の変更</p> <p>② 当月請求予定金額とともにその内訳（ガス料金、延滞利息額と加算対象月、消費税等相当額、マイツーカー料金、割賦機器代金、前回請求繰越分、新旧メータ取替え等）の詳細表示</p> <p>③ 各作業内容の登録と検針接客履歴表示</p> <p>④ セキュリティの強化</p> <p>⑤ ガスとヒートポンプを1台の「はこ」で検針可能</p>
2008年 4月	検針業務を東京ガスライフバル各社に業務委託
2008年 11月	無線によるUHメーターの指示値・マイコン警報の受信を実施
2010年 11月	<p>検針用携帯端末機（「はこ」）の第6世代機種への切り替え</p> <p>① 郵送にてお届けしていた払込書を、検針時に投函するよう変更</p> <p>② 「ガスご使用量のお知らせ」と「払込書」が一体となった「払込書付き検針票」を携帯プリンターで出力</p>
2013年 3月	負荷計測器（デマンドメーター）「はこ」検針化
2016年 4月	電気小売全面自由化
2017年 4月	ガス小売全面自由化

I 東京ガスの一員として

1 ハローメイトの役割

ハローメイトの皆さんに行っていただく『検針業務』の基本は、何よりもまず、正確にガスの使用量を確定し、確実にお客さまにお知らせをし、東京ガスに報告をする、ということです。

また、毎月一度お客さま宅にお伺いすることから、ハローメイトの皆さんには「東京ガスグループの顔」としての様々な役割が期待されています。

ハローメイトの皆さんの役割は、大きく分けて五つあります。

(1) 第一の役割は、『**検針業務**』です。これには、次の①～④があります。

- ① 「ガスメータ」および「ヒートメータ」の検針（＝指示数の読み取り、デマント計も含む）
- ② TG小売のお客さまへの自動検針検針票の配布（無線検針通信読み取りを含む）
- ③ お客さまへのご使用量に関するご説明
- ④ ご使用量連続 0m³ の調査

- ★ お客さま宅を検針した時に、例月に比べてガスのご使用量が極端に多かった場合は、お客さまにその旨を伝えましょう。お客さまに心当たりがあれば、誤検針やガスメータの故障でないことを確認でき、お客さまも東京ガスも安心できます。
- ★ ご使用量が3ヶ月以上連続 0m³ の場合は、お客さまに使用状況の調査をおこないます。

(2) 第二の役割は、『**お客さま情報の訂正・維持管理**』です。

検針担当者は、導管事業者として検針業務を適切に行うためのお客さま情報管理を行う必要があります。つまりお客さまについての情報を、常に正しい内容で適切に維持管理することは、企業として当然しなければならないことであるとともに、お客さまにとっても重要なこととなります。したがって、お客さまから情報訂正の依頼があった場合はもちろん、ハローメイトの皆さんには間違ったお客さま情報を発見した場合、未登録のお客さま情報があつた場合にはこれらを訂正・報告していただきます。

例えば、閉栓中であるはずのガスメータを検針した時に新しいお客さまがガスを使っていることを発見した場合は、TG小売のお客さまなのか、他小売なのか不明のため一度検針を保留扱いとし、TG小売と契約のお客さまの場合は新しいお客さまの名義などを確認します。TG小売のお客さまであれば速やかに開栓手続きをとります。なお、他小売のお客さまから情報訂正の依頼があった場合についても、検針業務で必要な情報については訂正・報告が必要となります。ただし、ハローメイトの皆さんで判断が難しい場合は、地域料金センターへ相談しましょう。

＜参考＞ お名前漢字情報

TG小売のお客さまのお名前の漢字をお聞きする際に、その理由を聞かれた場合は次のようにお答えしましょう。

『ガスご使用の契約者名義となるお客さまのお名前は、本来漢字で登録すべきですのでお伺いしております。また、検針票や払込書へのお名前表示がカナ文字の表示になっているため次回から漢字で表示させていただきます。』

(3) 第三の役割は、『**口座振替のお勧め**』です。ガス料金のお支払いが「払込み」になっているTG小売のお客さまには、便利な口座振替をお勧めして下さい。

口座をお勧めする場合は以下の内容に留意しましょう。

① 検針用「はこ」の支払方法が「払込（口座勧誘）」以外は口座申込用紙を投函しない。

【口座勧誘表示】

- ・ 開栓後 45 日を経過し支払い方法が『払込み（一般）』の場合に、検針用「はこ」に「口座勧誘」が表示されます。この表示があった場合は口座勧誘を行い（口座申込用紙を投函等）登録に報告をします。
- ・ 検針用「はこ」に「口座勧誘」表示のアクション登録後、さらに 180 日を経過し支払い方法が『払込み』であった場合は、検針用「はこ」に再度「口座勧誘」を表示します。この表示があった場合は口座勧誘を再度行い（口座申込用紙を投函等）登録に報告をします。
- ・ 『払込み』のお客さまには口座申込用紙の投函は行わない。声かけでお客さまに口座をお勧め下さい。

② お客さまサービス情報の「口座拒否」はお勧めしないで下さい。

★ 口座振替のお勧めにあたっては、以下の点に注意をして下さい。

お客さまによっては口座振替を望まない方もいらっしゃいます。こうしたお客さまについて「はこ」にその旨の情報が表示された場合は、口座振替をお勧めしないよう注意が必要です。（口頭でお勧めしたが「〇〇の理由で口座にしない」、電話連絡で「口座申込拒否」を確認した情報は、お客さまサービス情報に必ず登録をしてください。お客さまの声事例では、「以前も口座依頼を断ったのにまたしつこく勧誘された」等があります。また検針用「はこ」からCSメニューで「口座拒否」を登録しても次月から検針用「はこ」に拒否が表示されるだけなので、お客さまサービス情報の「口座拒否」に報告をお願いします。

【サービス情報報告例】 〇9年1月奥様より口座拒否連絡あり

(4) 第四の役割は、『**ガスの保安に関する業務**』です。“東京ガスグループ”の一員として、お客さまにガスを安全にご利用いただくために、検針時にマイコンメータの点滅やマイ

コンメータの復帰荷札が脱落していないかをチェックするなど、保安の確保に努めていただきます。

⇒ 【関連項目】 5 保安情報などの連絡（21ページ）参照

（5）第五の役割は、『コミュニケーション活動』です。

① ハローメイトの皆さんは毎月一度、お客さま宅を訪問し検針をしますが、こうした検針の機会には、直接お客さまにお会いすることがあります。

③ TG小売のお客さまとお会いできた貴重な機会に、お客さまに喜んでいただける「東京ガスグループの取組み、各種サービス、商材」を紹介する取組みです。独自メニューを含めお客さまとの信頼関係を拡大し当社グループを選択していただくための取り組みであり、究極的には東京ガスグループの顧客づくりを目指すものです。具体的には検針用「はこ」操作マニュアルの「登録」を参照下さい。

注）検針という業務は、ガス事業固有業務となりますので、必ず業務が終了したことをお客さまに告げ、お客さまからの許可を得てから提案を行うようにして下さい。

2 検針業務におけるサービス行動基準

私達は、以下のサービス行動基準に沿って行動をしてまいります。

どんな時でも、お客さまの立場に立って考え行動する、という「お客さま中心主義」にのっとり、お客さまからの信頼を獲得していきます。

- ① ガスのプロとして、基本に忠実で迅速な仕事を行い、お客さまに安心してガスをお使いいただきます。
- ② お客さまとの約束や、法律、仕事上のルール、マナーを必ず守ります。
- ③ お客さまの声に耳を傾け、いただいたご意見、ご要望は迅速・的確に東京ガスに届けます。

常にお客さまの立場に立って自分の行動を考え、自分がもし相手の立場だったら、「こんなことはしてほしくない」、「こういうことをやってほしい」ということを考え、それを実行に移して下さい。私達はこれを「お客さま中心主義」として、すべての行動の基本としてまいります。

そして、こうした行動の積み重ねが、お客さまのハローメイトの皆さんに対する信頼、ひいては“オール東京ガス”への信頼につながっていくと信じて取り組んでまいります。

(1) 「ガスのプロとして、基本に忠実で迅速な仕事を行い、お客さまに安心してガスをお使いいただきます。」

- ① まず第一に、正確な検針を心がけて下さい。つまり、ガスメータの指示数を正確に読み取り、ガスの使用量をお客さまに確実にお伝えすることが、お客さまからの信頼を得る第一歩です。
- ② また、検針時にはガスメータが点滅をしていないかチェックをしますが、皆さんは“検針員”である前に“東京ガスグループ”の一員でありガスのプロです。こうしたガスの安全に関わるような場合にはお客さまに適切にお知らせする、あるいは会社に速やかに電話連絡をするといった基本に忠実な対応をとって下さい。

《あなたがお客さまだったらどう思いますか?》

- * 急にガス料金が毎月に比べて増えたので東京ガスに問い合わせたら、検針の数字が間違っていたことがわかった。
- * 隣の家に自分の家の検針票が間違っって入っていた。

(2) 「お客さまとの約束や、法律、仕事上のルール、マナーを必ず守ります。」

- ① 例えば、家の中にガスメータがあるお客さまとの訪問日時の約束、敷地内に入る時は必ず声をかけて欲しい、というお客さまとの約束など、ハローメイトの皆さんとお客さまとの約束は必ず守って下さい。
- ② また、ハローメイトの皆さんが守らなければならない法律もあります。例えば、お客さまの敷地に入る時には、「住居侵入ではないか」と疑われることのないように配慮する必要があります（お客さまが、普段から特にお断りをしないで立ち入ることを了解されている場合は該当しません）。また、検針の際に、ガス器具を販売することは“独占禁止法”という法律に違反していると疑われるおそれがありますので十分に注意が必要です。（ただし機器に関する情報提供は可能。その際、検針業務が終了したことをお客さまにお知らせする必要があります。）
- ③ そして、仕事上のルールは、こうした法律を守り、検針を正確にするために決められたものですので、これを遵守することが、基本に忠実な作業を行うためにも重要となります。
- ④ マナーについては、自分がお客さまだったらどう感じるだろうか？という視点から、当たり前のことを守って下さい。

《あなたがお客さまだったらどう思いますか？》

- * 午前中に検針に来ると言っていたので、半日家で待っていたが来なかった。
- * 家の裏手にごそごそと人の気配がするので見たら、東京ガスの検針員だった。

(3) 「お客さまの声に耳を傾け、いただいたご意見、ご要望は迅速・的確に東京ガスに届けます。」

- ① お客さまからいただいたご用件、ご意見、ご要望、そしてクレームを、私たち東京ガスグループにとってかけがえのない財産と考えます。こうしたお客さまからの声は迅速に的確に、集め、お客さまにお答えし、あるいは仕事のしくみの改善などに生かしていきます。他小売のお客さまからの検針業務以外のご用件、ご要望に関しては契約会社へ連絡していただくよう説明します。
- ② したがって、ハローメイトの皆さんには、その場で回答できることは的確にお答えし、回答ができない場合には、迅速に会社にその声を伝えて下さい。

《あなたがお客さまだったらどう思いますか？》

- * 東京ガスの検針員に、機器修理の用件を伝えたのだが、その後、一向に連絡がなかった。

3 検針業務の流れ

これから、検針業務の標準的な流れを見ていきます。また、場面ごとにこれまで東京ガスに寄せられた「お客さまの声」を記載しますので、皆さんの行動に反映させて下さい。

1

訪問前

- (1) 服装・髪・靴・靴下など、身だしなみを清潔にするとともに、必要な携行品を確認します。
- (2) 検針の際に、事前の連絡が必要なお客さまには、必ず予め連絡をします。
- (3) お客さまとの約束がある場合は必ず守ります。

● 約束は、おつきあいの原則

家の中にガスメータが取り付けられているお客さまなどとお約束した訪問の日時は必ず守りましょう。万一、約束の時間に訪問できない場合は、必ず事前にお客さまに連絡をして下さい。

● 検針にお伺いする時間や電話をする時間については、お客さまのご迷惑とならないよう十分に配慮しましょう。

《 気をつけましょう！！ 》

お客さまに電話をかけるときは、午前8時から午後9時までとして下さい。

＊お客さまに電話する場合は、「4 お客さま個人情報の取り扱い」のお客さま宅へ電話する場合の具体的な取り扱いを参照して下さい。

《 お客さまの声 》

お店の忙しい時間帯は検針に来るのを避けて欲しい！！

ガスメータが厨房内にあるが、昼時の時間帯に検針に来る。午前の早めか、午後2時以降に来てほしい。

(1) 自転車やバイクを停める時は、通行者の迷惑になる場所や車の出入りする場所でないか確認をして停めます。

- お客さまの家の前や敷地等に長時間駐輪する場合は、お客さまに声を掛けてご了解を得ましょう。

(2) 検針時に敷地内に入る。 立入り関連

お客さまの敷地に入るときは必ずあいさつをします。

- お客さまの敷地に入るときは、家の中に入らなくても「ガスの検針にお伺いしました」と必ずあいさつしましょう。お客さまがご不在で検針できないからといって、無断立ち入りをしてはいけません。

※ ただし、お客さまが例月不在時の立ち入りを了解している場合を除きます。

また、検針のため他にお客さまの敷地を通る場合も、一言「失礼します、ガスの検針です。通らせていただきます」とお断りしましょう。

- 新設の一戸建て等（代替後も含む）で敷地内に入る外メータの初回検針は、インターホン等で検針に伺った旨を説明します。また、今後の検針の声かけ等（立ち会いなしの出入りを了解いただく場合やインターホンでの声かけ等）の確認をします。
- 外メータで立ち会いなしの出入りを了解いただいた場合は、お客さまサービス情報（検針関連情報）に了解の報告をします。たまにお会いできた時は挨拶をして情報の継続の確認をして下さい。

《 お客さまの声 》

- ☆ 黙って（断りもしないで）人の家（敷地内）に立ち入らないで欲しい。
- ☆ インターホンが付いているのに、検針時に無言で庭に入ってくる。
- ☆ 当然のように隣宅の検針を我が家の敷地内を通過して検針している。今後は隣の家敷地からきちんと見るように。

《 お客さまの敷地に入る場合や、隣のメータを検針する場合について 》

この場合、通らせていただくお客さまに事情をご説明しご了解をきちんといただくことが大前提です。そして、「翌月以降につきましても、本日のようにお客さまをお呼び出ししてご了解をいただく方がよろしいでしょうか？それとも、特にお呼び出しせずに立ち入らせていただいてもよろしいでしょうか？」とお伺いして下さい。

※必ず帰社した後にC I Sのお客さまサービス情報報告（検針関連情報）に登録をして下さい。

例文「検針時は呼出し不要。09年6月奥様確認済」

(3) 訪問の「あいさつ」をするとともにその「目的」をはっきりとお伝えします。

【例】「おはようございます（こんにちは）ガスの検針にお伺いしました。」

● 笑顔で「こんにちは」

「いつもありがとうございます」、「おじゃまします」、「ありがとうございます」等、あいさつはいつも笑顔で。笑顔のあいさつは、お客さまにとってもとても気持ちのいいものです。

《 名前の名乗り方について》

あいさつをする際の名乗り方は、次のとおりになります。

「東京ガスライフバル〇〇、検針担当の××です。」

(4) 訪問のあいさつのために何度もベルを鳴らしたり、玄関先において大きな声で呼びかけない。

- こうしたことは、お客さまのご迷惑になることがあります。特に「赤ちゃん」や「ご病人」がおられるお客さまは嫌がられます。十分な注意を払って下さい。

《 お客さまの声 》

赤ちゃんが寝ているから、うるさい音は出さないで欲しい！！

(5) 門扉の開閉は静かに行う。検針作業が終了した時は、門扉を閉めた事を必ず確認して下さい。 開閉関連

- 検針が終わると検針票の投函場所に気をとられ、門扉を閉める事を忘れてしまったケースがありました。閉めるときは「門扉よし！」と確認しましょう。

《 お客さまの声 》

☆ 門扉の開閉は静かにしてもらいたい。

☆ 検針後に門が開けっ放しになっていた。小犬を時々庭に放す事があるので、門が開いていると逃げってしまうので注意して。

(6) インメータのお客さまでお客さまが不在の場合は勝手に入室しない。

- アパート等で家主・管理人さんの許可があっても、入居者のご了解を得ていることを必ず確認してから、家主・管理人さん立ち会いのうえで入室しましょう。また「鍵を渡すから検針して」と言われても、立ち会いのお願いをして下さい。

《 お客さまの声 》

- ☆ 断りなしに勝手に入室しないで欲しい！！
- ☆ 家の中を見られたくない！！

【「訪問のあいさつ」と「ベル」について】

- ★ 訪問のあいさつは、お客さまとの信頼関係の醸成にとって不可欠であり、また「無断で敷地に入った。住居侵入ではないか。」といった声をいただかないためにも必要なものです。
- ★ しかし、すべてのお客さまに対して「ベル」を押してあいさつをしてから検針をすることは、場合によってはお客さまのご迷惑になることもあり、また現実的ではありません。
- ★ そこで、以下の基準を目安にして訪問のあいさつは行うようにして下さい。

[一戸建ての場合]

<基本型>

- 敷地内に入る時に「こんにちは、ガスの検針にまいりました」とはっきりと声を出してあいさつをする（状況に応じてベルを押すようにして下さい）。
 - ※ 普段から検針の際に特にベルを鳴らさずに敷地に入ることを了解されている場合には、お客さま対応上も法律上も問題はありません。
 - ※ 声を出す場合も、周囲の環境や時間帯などを配慮して下さい。

<例外>

- 過去に「無断で入った」というクレームのあったお客さまなど、お客さまよりベルを鳴らすことを求められている場合。
- 例えば、お客さま先でガス漏れを発見した時など、ごあいさつだけでなくお客さまにお会いしてお伝えすべきことがある場合。

[集合住宅の場合]

<基本型>

- 共有部分にメータがある場合には特段のごあいさつはしない（ベルは鳴らさない）。

<例外>

- お客様の家の中にメータがある場合。
- 例えば、お客様先でガス漏れを発見した時など、ごあいさつだけでなくお客様にお会いしてお伝えすべきことがある場合。
- その他、例えば管理組合・管理人様などにあいさつをすることを求められているなどといった場合。

- (1) メータボックスは、静かに開閉する。開けにくい場合や大きな音が出る場合には、無理をせずお客さまに声をおかけして了解してもらって下さい。場合によっては、お客さまに立ち会っていただいて下さい。 開閉関連

- メータの扉はしっかり閉めて下さい。中途半端に閉めたり、鍵がうまくかかっていないと風が強い日等にメーターの扉が開いてしまいます。
- メータの扉関連のサービス情報が登録されていた場合は、過去に扉の開閉についてお客さまよりご指摘いただいたものですので特に注意しましょう。メーター扉を閉める時に「扉ヨシ!」と確認しながら閉めると閉め忘れを防止できます。

- (2) 指示数の読み取りは正確に行います。

- 読み取った指示数の検針用端末（「はこ」）への入力は正確に行いましょう。また、検針票、帳票への転記も正確に分かりやすい字で丁寧に記入しましょう。
- 誤検針を防止する工夫をしましょう。
 - ① メーターの指示数を読み「はこ」へ入力します。
 - ② 検針票に印字された今回指示数を確認します。
 - ③ 検針票の今回指示数とメータ指示数を再度確認します。このように3回確認すると「読み間違い」や「入力誤り」が防止できます。
- 前月、前年の使用量を確認しましょう。変動が大きい場合は指示数を再確認します。

《 絶対にやめましょう!! 》

★「誤検針を隠す」

誤検針してしまった場合は、お客さまに説明し速やかに正しい内容に訂正しましょう。誤検針を隠してあとからその事実が発覚した場合、お客さまにご迷惑をおかけするばかりでなく、大きな苦情につながりオール東京ガス全体の信頼を失う可能性もあります。

《 正しく訂正します!! 》

- ★ お客さまに誤検針した事を説明しますが、お客さまから「今回の使用量は0m3でいいですよ」と言われたり、お客さまが了解いただいたので「今回は0m3とさせていただきます」等は絶対行わないで必ず正しい内容に訂正をします。誤検針隠しが発覚した場合、不適切な検針業務に対する厳しい処分となります。

《 お客さまの声 》

正しく検針して、正しい料金を請求するのがあたりまえ！！

(3) 例月のご使用量と大きな差がある場合は、お客さまにご使用状況を確認します。

- 例月に比べてガスのご使用量が極端に多い、もしくは少ない場合は、ガスの微量漏れやメータ誤作動の疑いもありますので、お客さまに声をかけて、何か異常な理由に基づくものかどうか確認をします。また、お客さまがご不在の場合は、「ご使用量確認のお願い」用紙を投入します。

＜確認内容：例＞

- ① 季節の変化によるご使用状況の変更があったか
- ② ガス機器の新規購入等によるご使用量の増加があるか
- ③ 長期ご不在によるご使用量の減少か
- ④ その他お客さまのご使用状況に変化があったか 等

(4) 開栓中「連続0m3」のお客さまご使用状況を確認します。

【3ヶ月連続0m3が続いていた場合】

- 検針時、使用量が3ヶ月連続0m3の場合は検針「はこ」から振動でお知らせします。ガスメーターの指示数を確認して、検針指示数の右側検定用の指示数も確認します。お客さまが在宅していた場合は声をかけご使用状況を確認して下さい。長期間ご使用にならない場合は、TG小売のお客さまには季節閉栓を勧めて下さい。他小売のお客さまには閉栓は案内しません。お客さまがこのままの状態であればサービス情報に内容を登録します。お客さま不在の場合は、「連続0m3のお知らせ」を投入します。ガスを使用している確認が取れた場合は、ガスメーターの故障などが考えられるため調査が必要であることをお伝えし、帰社後スタッフへ報告してください。

(5) TG小売のお客さまの「検針結果のお知らせ及び領収証」(検針票)は、次のいずれかの方法によりお客さまに渡します。

投函関連

他小売のお客さまは検針票が発行されません。

「検針結果のお知らせ及び領収証」(検針票)からは、お客さまのお名前やガス使用量をはじめ、様々な情報を読み取ることができます。こうしたお客さまにとってプライバシーにも関わる大切な書類ですから、お客さま本人以外の第三者の目に触れないようにしましょう。検針票(控)も同じです。

① 郵便受けまたはドアポストに確実に投函する。

集合住宅は基本的にはドアポストへ投函します。お客さまから集合ポストへ投函するよう依頼があった場合は、個人対応なのか建物全体なのかをお客さまサービス情報へ登録して約束事項を守っていきます。（最近の建物はドアポストがないので集合ポストへ投函をします。）

② お客さまの指示された場所に投函する。

③ お客さまに手渡しする。

- 検針票を手渡しするときは、お客さま本人か該当お客さまの家族に渡しましょう。誤って第三者に渡さないようにしましょう。家主・管理人さんに渡すのは、お客さま本人がそれを了解していることが必要となります。
- 検針票を投函する場合は、ポストの名前・部屋番と検針票の名前・部屋番をきちんと合わせて投函しましょう。ポストと検針票の部屋番を声出しにて確認し投函すると誤投函がなくなります。
- 投函するポストが無い、ドアの隙間から中に入れられない（この場合お客さまサービス情報の投函情報が登録されているもの）等、検針票が風に飛ばされる可能性がある場合（ポストの裏側が壊れている）はお客さまに確認します。
不在の場合は翌日もう一度声かけをして確認しますが、それでも不明の場合は検針票を持ち帰って下さい。投函できない状況のメモ書きを添えて一度は郵送にて対応して下さい。次月も同じ状況であれば責任者に報告をします。また場合により検針用フォルダー（検針保護ビニールカバー）を使用して下さい。
- 集合住宅の検針順はメータ順となっています。投函順となっていないので、集合ポストでの投函は特に注意が必用です。検針票とポストの部屋番号やお名前をきちんと確認しましょう。（誤投函が多い事例）

《 気をつけましょう！！ 》

「検針結果のお知らせ」（検針票）は、お客さまのプライバシーに関する書類です。郵便受けやドアポストに投函するときは、“投函口”にはさんだままにせず、中まで完全に入れましょう。ドアにはさんでおくことは絶対しないようにしましょう。また投函するときは部屋番、名前を確認して誤配布に注意しましょう。誤投函が多く発生する時間（11時過ぎ）に、「誤投函が多く発生する時間帯です」というメッセージが表示されます。休憩を取ることが困難な現場や、回分があるかと思いますが、お茶を飲む、一息入れるなど休憩をとる工夫をしましょう。繰り返しや、単調さを感じたときにメリハリをつけることが誤投函防止に効果的です。

《名前・部屋番号確認 ヨシ！》

《 お客さまの声 》

- ☆ 「検針結果のお知らせ」(検針票)をドアポストにはさんでおかないで欲しい。(風に飛ばされてしまう、他人に見られてしまう 等)
- ☆ 検針票は、必ず約束した場所において欲しい。
- ☆ 隣の家私の検針票が入っていた、個人情報大切に扱ってほしい。
- ☆ ポストがあるのに扉にはさんでいる、ポストから検針票が飛び出ている。

- 「はこ」(携帯端末機)の画面は、お客さま本人であってもお見せしない。

《 気をつけましょう！！ 》

「はこ」には、たくさんのお客さまの検針関係情報を収録しています。

第三者に渡るとこれらの情報が洩れる恐れがあります。「はこ」を紛失したり盗まれたりしないように厳重に管理しましょう。また、「ID」、「パスワード」等を記載した紙を「はこ」本体に貼ってはいけません。

(6) 検針時にお客さまの家や所有物等を損傷しないよう十分注意する。

- 荷物がじゃまでどうしても検針が難しい場合は、無理をせずにお客さまのご承諾をいただいた上で動かすか、お客さまに荷物の移動をお願いして下さい。ガスメータ近くの植木や置物を壊さないように気をつけましょう。万一誤って、お客さまの持ち物を傷つけてしまったときは、ほんの少しと思っても丁重にお詫びを申し上げ、すみやかに会社に電話で報告をして下さい。※お客さまがご不在であった場合には、承り票などに毀損した旨を記入しポストに投函して下さい。この場合も速やかに会社に電話で報告して下さい。
- お客さまから詫び状などの書面の交付や損害賠償を求められた場合には、その場で判断せずに、「申し訳ございませんが私からは回答いたしかねますので、追って責任者より回答させていただきます」とお客さまに伝えて下さい。

(1) 検針のために開けた、メータボックスの扉は必ず元どおりきちんと閉める。開閉関連

- 半開きのような中途半端に閉めないで確実に閉めましょう。また、静かに閉めましょう。
- 閉まらないメータボックスがあった場合、検針責任者に相談して下さい。

《 お客さまの声 》

- ☆ 帰宅したら廊下のメータボックスが開けっ放しになっていた。ドアポストに検針票が入っていた。作業後はきちんと閉めるよう指導してほしい。
- ☆ 検針の時にメータボックスの扉をきちんと閉めてなかった為、強風で扉が曲がってしまい修理が必要となった。
- ☆ メータボックスの施錠が不完全。扉の上下に鍵があるが下の鍵を掛けていない。

(2) お客さまの敷地に入って検針を行った場合は、終了後は忘れずに「どうもありがとうございました」とお礼のあいさつをする。

(3) 検針のためお客さまに脚立等をお借りしたときは、必ずお礼を言ってお返りする。

(4) お客さまから依頼された用件（お名前の漢字や建物名の訂正、お申し出の受付）は、伝票発行・端末処理・関係課所への連絡等、確実に処理する。

(5) 検針時にお客さまから教えていただいた情報（オートロックマンションの入館暗証番号等）は、東京ガスの検針や料金収納、開閉栓、安全点検巡回等などの業務以外の目的では使用できないため、当該業務に携わる当社社員以外の第三者には原則開示しない。

- 協力企業に上記の業務を当社が委託している場合には、個別の問い合わせに対しては開示せずに、会社の方に問い合わせるようにお伝えして下さい。

《 気をつけましょう！！ 》

★ 業務上必要なお客さまのお名前やお電話番号等の情報は、どんな小さなことでもお客さまのプライバシーに関することです。人に聞かれても、絶対に答えてはいけません。

★ お客さまの検針結果情報（ガス使用量、延滞利息の有無、合算請求料金の有無等）を他のお客さまに話してはいけません。

＜例＞ お客さまから「自分の家のガス使用量は多すぎると思う。隣の家が同じような家族構成なので参考までに隣の家をガス使用量を教えて欲しい。」と言われても教えてはいけません。「お客さま個人情報保護の観点からお教えできません。」とお断りしましょう！！

★ お客さま宅で見た、聞いたりしたこと（プライバシー）を他人に話してはいけません。

（6）最後に、「はこ」や検針票ロール紙などの携行品の紛失がないか、もう一度確認をします。

● 検針が終了したら「はこ」の電源ボタンを切っておきましょう。

（参考）検針業務でいただく「お客さまの声」の上位は以下のものです。

- | | |
|-----------------|-------|
| 1. 検針票の誤投函・・・ | 投函関連 |
| 2. メータ扉、門の開閉・・・ | 開閉関連 |
| 3. 無断侵入・・・ | 立入り関連 |

いままでの検針業務の流れで説明したように、一つ一つの作業を確実に行うことによりお客さまの信頼を獲得していきます。

4 お客さま個人情報の取り扱い

1 基本的な考え方

検針「はこ」や帳票検針票、収納「はこ」や「供給停止のお知らせ」・各種督促状は、お客さま個人情報が収録・記載された極めて重要な情報機器・書類であり、紛失・盗難事案が発生した場合には、お客さまへの謝罪、監督官庁への説明、マスコミへの公表が必要になるなど、東京ガスグループへの信頼を損なう不祥事であることを認識してください。

このため、業務上必要なもの以外については持ち出さないでください（業務上必要のため持ち出す場合は、持ち出しと返却の管理を行っています）。

業務上、特に持ち出しが定められていない独自リストや、メモ等の持ち出しは厳禁です。これらのリスト等のみに情報がある場合は、お客さまサービス情報（応対時留意情報、検針支援情報、訪問集金支援情報等）に登録し、リスト等は持ち出さないでください。また、督促情報や個人情報に準ずるオートロック暗証番号についても、定められた登録を行い、検針「はこ」・収納「はこ」による照会・活用するよう心掛けてください。

2 具体的な取扱い

（1）持ち出し管理方法

① 持ち出し可能な帳票

現場に持ち出す帳票は必要最小限とし、次の帳票のみ持ち出し可能とします。

- a. お客さまにお渡しする帳票（帳票検針票・供給停止のお知らせ・各種督促・払込書）
- b. 業務連絡票
- c. 料金業務管理グループが特に認めた帳票

（a）検針順序番号報告書

マンション等新設件名が多い場合に巡回用に使用する。

リスト形式であるが、業務の必要性から持ち出しを可とする。

- （b）「バイパスcock “閉” 確認対象お客さまリスト」等料金センターから依頼があった帳票

② C I S画面ハードコピー・移転済み管理票の取り扱い

原則、持ち出しを不可とする。

苦情対応や使用量協定等、現場対応に必要な情報がある場合は、個人情報の記載がないよう工夫のうえ、必要最低限の情報を「持ち出しノート（注1）」へ、転記・画面コピーの切り抜きの糊付け等で対応する。なお、やむを得ず持ち出す場合は、必ず事前に「情報の機密レベルの指定者（注2）」の了承を得る。

（注1）持ち出しノートの留意点

- ・業務用に用意した専用ノート・専用ルーズリーフを使用し、個人用の手帳等で代用しない。
- ・紛失時に備え、専用ノート・専用ルーズリーフには、あらかじめ連絡先（事業所名・部所名・電話番号）を明記する。

(注2) 情報の機密レベルの指定者とは

- ・地域お客さまサービス推進部；原則としてGM
- ・ライフバル；原則として部長

③ 持ち出し時の留意点

- a. 「持ち出し帳票一覧リスト（管理簿）」を作成し、帰社後に紛失が無いことを必ず確認する。なお、「供給停止のお知らせ」については「督促状発行対象お客さま一覧リスト」にて照合する。
- b. 業務連絡票や、止むを得ずC I S画面ハードコピーを持ち出す場合は、「持ち出しノート」への貼り付け、バインダーの活用等の紛失防止策を講じたうえで持ち出す（帳票単体では持ち出さない）。
- c. 不要となった帳票は「持ち出しノート」添付分も含め、当日のうちにシュレッダーまたは溶解処分を行う。

(2) 作業準備

各種督促状等、「はこ」以外の携行品は、極力ひとつのかばんの中に収納する。

「はこ」・かばんは、ストラップ・肩ひも等により、首や肩から提げることとし、手を離しても身体から離れないようにする。

(3) バイク荷物ボックス／自転車かごへの積み込み時

「はこ」等の携行品は、ストラップ・肩ひも等を外したら、直接荷物ボックスに積み込む。荷物ボックスは施錠する。ストラップ等を外してから積み込むまでの間に、周り（バイクシート・地面等）に置かない。荷物ボックスから取り出すときも、直接ストラップ・肩ひも等を掛けて身に付ける。周りに置かない。

(4) 現場巡回時

① 「はこ」等の携行品

現場を徒歩または自転車で移動する時は、食事・休憩・手洗い等いかなる時も、荷物ボックスに格納するのではなく、身に付けておくこと。ただし、バイクで移動する場合は、安全面を配慮して「鍵の付いた収納ボックスへ入れてから移動」することも可とします。ただし、バイクから離れる場合は、徒歩と同様に身に付けておくこと。

② 「検針票・払込書付検針票」

検針結果を印字した検針票について、その場でドアポスト等へ投函できない場合は、検針票を身体から離さず紛失・盗難とにならないよう保管・移動時に細心の注意を払ってください。また、検針結果を印字した検針票の保存には、封ができる（チャック付等の）クリアケースを利用し、さらにクリアケースをゴムひも等で身体に括りつけたり、バッグに格納するなど、紛失・盗難とにならないよう保管・移動時に細心の注意を払ってください。

なお、検針票の投函場所が1階の集合ポスト等となる集合住宅などで、各戸の検針作業のみを完了した後に、一括して検針票をまとめて印刷する場合は、検針「はこ」のまとめ印刷を利用します。（移動時の紛失リスクを無くす）

検針作業では、結果を印字した「検針票」、再発行した「検針票（印字ずれ、ロール紙切れ等）」、「はこ画面の印刷」、帳票検針票、さらに「事前連絡需要家リスト」を活用したり、検針作業中にお客さまよりご用件を承った際に「受付けメモ」を発行しています。

《 気をつけましょう！！ 》

☆ お客さま個人情報の印字・記載された検針票、印字ずれで持ち帰った検針票は、一般ゴミに混入しないよう管理のうえ処分しましょう。

☆ お客さま個人情報の記載された帳票（C I S画面）の裏面を再利用してはいけません。

このほか、「検針はこから自動検針配布分のみをまとめて印刷して配布しようとした際にその一部を紛失」、「風が強い高層階で検針票を発行した際に風に飛ばされて紛失する」という事象も発生しています。管理は厳重に行ってください。

（５）盗難・紛失発生時の速やかな連絡

万一、検針「はこ」、収納「はこ」や「供給停止のお知らせ」・各種督促状の紛失・盗難が発生した場合には、速やかに関係者に連絡すること。事案の詳細が不明でも速やかな第１報を心がけること。

- ① 担当者は、紛失・盗難に気づいた場合には、速やかに上長に報告する（気付いてから１０分以内目途）
- ② 上長は、(1)の報告を受けたら速やかに、各地域料金センターに連絡する。（担当者からの連絡を受けてから１０分以内目途）。
- ③ 各地域料金センターは、速やかに料金業務管理グループに連絡する。

（６）検針「はこ」の持ち帰り

- ① 検針「はこ」を持ち帰る時は業務時間の移動中同様に以下を厳守してください。
 - ☆ 移動途中であっても、検針「はこ」・無線親機・検針ロール紙等の入ったリュックやバックは、棚、バイクおよび自転車等に置いたままにせず、身体から離さず紛失・盗難に細心の注意を払ってください。自転車の前カゴからの盗難、自転車の後ろの収納ボックスの鍵を壊されて盗難にあった事例もあります。
 - ☆ 検針「はこ」は終了キーの初期画面状態で電源を切っておいてください。
- ② 帰宅途中に検針「はこ」で検針する場合は、必ず検針責任者に事前に報告して許可を得てから行ってください。（再調検針のみ検針可能）終了後には初期画面状態にして電源を切ってください。
- ③ 検針「はこ」は自宅で開かないでください。

【検針はこのセキュリティー機能】

- ・ 検針「はこ」は操作をおこなわないと１０分で電源が切れ、再度電源を入れてもパスワードを入力しなければ使用できない。さらに３０分経過後は従事者番号と暗証番号の入力が必要です。

- ・ 従事者番号と暗証番号の入力を10回連続して誤ってしまうと、検針「はこ」内部の情報が消去されてしまい、以後使用できないようになります。
- ・ 本体に差し込んでいるメモリーカードに収録されたお客さま情報は高度に暗号化されています。


(7) お客さま宅へ電話する場合の具体的な取扱い

- ① お客さま宅へ電話する場合は、原則として会社事務所から連絡をします。
ただし、以下の場合は自宅からお客さまへ電話を可とします。
 - ☆ これまで検針の事前連絡（翌日以降の検針予定等）を自宅から行っているお客さま。
 - ☆ これまで自宅から電話し、ガスメータの指示数読取りに協力いただいているお客さま。
 - ☆ 連続推定等のお客さまで新たに自宅から電話する場合は、今後のご協力についてお客さまの了解を得ることを前提とします。
- ② 会社事務所からお客さまへ電話する場合の注意点
お客さまが「電話番号表示不可」（非通知）を着信拒否している場合は、「専用回線ありダイヤルイン」または「会社支給の携帯電話」から「1・8・6（当方を通知）」して電話することとします。通常の内線電話から「0」発信で「1・8・6」して電話した場合に、お客さまに表示される当方の電話番号情報は非公開のものであり、折返しお客さまが電話された場合トラブルの原因となるためです。
- ③ 自宅からお客さまへ電話する場合の注意点
 - ☆ 自宅からお客さまへの電話は、検針（調定）に関連する業務に限定します。
（注）「暖らんぷらん」等の紹介を目的に夜間に電話することは不可とします。
 - ☆ お客さまの電話番号をダイヤルする前に「1・8・4（当方を非通知）」して電話をします。（会社事務所から「0」発信して電話した場合と同等とします）
（注）非通知電話を拒否されているお客さまには、自宅の電話番号を通知して電話をしないで下さい。（会社事務所から「1・8・6」で電話をします）

【理由】

 - ・ 万一、お客さまが不在でお客さまの着信履歴に自宅の電話番号が残っていた場合、折返し電話があっても電話した本人が不在等になる可能性があります。
 - ・ お客さまから折返し電話があった場合、自宅から電話していることからお客さまからの不信感となりがねない場合があります。
 - ☆ お客さまへの電話は午前8時以前、午後9時以降は行わないでください。
 - ☆ 自宅から電話するお客さまは、お客さまサービス情報（検針専用情報等）に登録して管理をお願いします。（例）「検針時不在の時は〇〇時頃に電話連絡する」
- ④ 自宅からお客さまへ電話するためのリストについて
 - ☆ 「事前連絡需要家リスト」コピーを自宅に持帰る場合は、検針責任者または事業所長に報告して承認印を押印したものを使用して下さい。個人的に作成したノート、手帳、メモ等は使用しないようにします。
 - ☆ 「事前連絡需要家リスト」コピーは盗難・紛失等ないように厳重に管理します。
会社から帰宅途中の公衆電話からは、お客さま情報の記入帳票を紛失する恐れがあるため極力電話はしないでください。
 - ☆ 使用したリストは検針責任者（事業所長）に必ず戻してください。

職場にて個人情報保護の重要性の徹底、お客さま情報の漏洩防止取り組みをしています。
職場内でのルール（保管場所・破棄方法等）を確認しましょう。



個人情報を取り扱っています。注意しましょう

5 保安情報などの連絡

検針作業を行っている間に、ガスの保安に関して必要な情報を会社（ガスライト24）に速やかに連絡することもハローメイトの皆さんの大切な役割です。

また検針時にマイコンメータの復帰荷札が外れていないか確認をします。マイコンメータには安全機能があり使用時に異常があった場合にガスをしゃ断します。原因が判明している場合はお客さまが復帰操作をしています。操作手順が復帰荷札に書かれているため、安全周知を含めて確認をします。

(1) ガス漏れに関する情報の連絡

次の場合は、TG小売、他小売関係なく直ちにガスライト24に電話連絡をします。

- ガス漏れを発見した場合
 - 少しでもガスの臭気を感じた場合
 - お客さまからガス漏れやガスの臭気があるとの申し出を受けた場合
- ほかの臭気の疑いであっても、万一のことを考え、積極的に連絡するよう心がけて下さい。

(2) ガス漏れを発見した後、お客さまにお会いできた場合は、ガスライト24の担当者が到着するまで以下のように処置していただくようお願いします。

- ① ガス栓（メータガス栓・器具ガス栓）を閉める
- ② 屋内の場合は、窓や戸を開けて換気していただく
- ③ 屋外の場合は、窓や戸を閉めてガスが屋内に入らないようにする
- ④ ライター、マッチなどは絶対に使わない
- ⑤ 電灯、換気扇などはスイッチ操作により火花がでるため、絶対にスイッチにはさわらない（スイッチをOFFにする操作でも火花がでる可能性があるため）
- ⑥ 屋外の場合は、必要に応じてご近所にも注意を呼びかけていただく
- ⑦ ガス臭気の場合への立入りを禁止する
- ⑧ 必要に応じて、避難誘導をお願いする

(3) マイコンメータのランプ点滅を発見した場合は、以下のように対応します。

- ① ガスが遮断されている場合には、お客さま在宅時であればお客さまにマイコンメータの復帰操作をお願いするか、お客さまから復帰操作を依頼された場合は、ガス機器が使用状態でないことを確認して復帰操作をして下さい。操作後も点滅している場合は会社に連絡します（不在時には不在票を投函します）。
- ② 風呂等の口火式機器を使用中の場合は、1時間以上ガスの使用を停止していただいた後、再度確認するようお客さまにお願いします

- ③ お客さまがご不在の場合は、不在連絡用紙にてお知らせします。但し業務用マイコンメータの場合は速やかにガスライト 24 に連絡します。

(4) マイコンメータ復帰用荷札の確認と取付け

マイコンメータには復帰用荷札が取付いています。外メータの場合、雨風等で復帰用荷札が外れている場合があります。検針時に確認をして復帰用荷札が外れていた場合は再取付けをします。復帰用荷札は1日10枚程度持ち出し10件以上荷札が外れていた場合は、翌月に取付けます。

(5) その他保安に関する情報の連絡

ガスの保安上またはガス設備の維持管理上、必要であると思われる情報については、ガスライト 24 に連絡します。例えば、次のような場合には連絡して下さい。

- ① ガスメータが取付けられたままで、家屋を取り壊している場合
- ② 空き地にガスメータだけが残っている状態の場合
- ③ ガスメータの破損、ガスメータ傾きなどの場合
- ④ 下水・水道・電気など他企業が行っている工事で、ガス管が危険な状態になっている場合 等

6 毎日を安全に送るために

私たちは、安全と健康がベースとなって幸せな生活を送ることができます。しかし、これをつい忘れがちになり、ケガをしたり病気になったときに安全とか健康の重要さが身に沁みてわかります。しかし、そうなってからでは手遅れになります。

たとえ、お金や地位・名誉がいくらあっても、毎日痛い目にあったり、寝たきりになったのでは苦痛の多い辛い生活になります。

そうならないよう、日頃からケガをしないよう注意して行動することが大切です。

《もしあなたがケガをしたら・・・》

もしあなたがケガをしたら仕事も休まなければなりませんので、職場の同僚にも大変な迷惑をかけてしまうことになります。あなたひとりが受けた事故でも、まわりの人の生活に大きな影響をあたえるのだということを認識しておきましょう。

● 安全は非常に重要

「安全第一」という文字をいたるところで見かけます。そして、さまざまな安全教育がなされミーティングの中で「安全第一」が叫ばれています。

《「安全第一」ってどういうことでしょうか？》

私たちは仕事をすることによって報酬を貰い、そのお金で生活を営むことができますし、会社は私たちが仕事をするによって経営が成り立っています。したがって、「仕事が第一」のはずです。にもかかわらず「安全第一」というのは何故でしょう。

「安全第一」の意味は、働く人が働くことによってケガをすることは、人間尊重の考えに反しているとともに、本人や家族の不幸はもとより、職場においては同僚の作業負担増になったり、会社においてはいろいろな手続きや出費が必要となり多大な負担となります。したがって、安全は本人・家族・職場・会社のいずれにとっても非常に重要なのです。

☆ 以下では、検針でケガをしないための注意点を述べます。 ☆

(1) 落ち着いて・あせらずに行動するように心がける。

(2) 行動する直前にシッカリ確認する。

私たちは、常にさまざまな危険と隣あわせに日常生活を送っています。地震や洪水といった個人の力ではどうすることもできない天災は別にして、路上・家庭内・職場等では、ちょっとした不注意から、もう少しで大事故になっていたというケースがあります。私たちが注意したり、考え方を変えたりすることによって、かなり防ぐことができます。

特にケガをなくすうえで重要なことは、「行動する前にシッカリ足元・左右・頭上等を確認する」ことです。

● ケガの防止は自分自身の行為にかかっている

検針の現場では、不安全な状態を改善することはできませんが、「不安全な行為」をなくすことは私たち自身でできることです。したがって、ケガの防止は自分自身の行為にかかっているのです。

「不安全な行為」は・・・

- | | |
|---------------------|--------------|
| ① まわり道が面倒だから | ⑤ 考えごとをしていて |
| ② 危険と分かっていたが急いでいたので | ⑥ 脇見をしながら |
| ③ これぐらいは大丈夫だろうと甘くみて | ⑦ 錯覚、思い違いをして |
| ④ 禁止されていることを知らずに | 等でおこります。 |

(3) どんな場合が危険であるかを常に考える。

どんな仕事中でも、どんな行為中でも、私たちは「注意を払って」いるはずですが、時として事故を引き起こしてしまうことがあります。その結果、「不注意だったから・・・」と責められることになります。

注意には、あることに集中しなければならない注意と、あちこちに広げなければならない注意とがあり、同時に両方注意することは困難です。したがって、この配分をどう取るかによって上手な注意と下手な注意に分けられます。

上手な注意とは、常に体験や知識で事前に危険を予知し、注意力を配分しながら行動することです。そのためには、どんな場合が危険であるかを常に考えて行動する習慣が大切です。「危険予知訓練」や「指差呼称」は上手に注意するための手段です。何に注意すれば良いかが具体的に分かる人が注意の名人といえます。

● 必要なところに「注意」を向けることが良い仕事をするポイントです！！

(4) 発見もれや見落としをなくす。

私たちはケガを引き起こさないために、危険を予知し注意を払って作業していますが、危険要因の発見もれや見落としがあつては大変です。そこで次のような「・・・かも知れない項目」でチェックし安全行動に結びつけましょう。

「かも知れない」項目

① 踏み外すかも

<物では>

② 滑るかも

① 動くかも

④ 倒れるかも

③ ぶつかるかも

② 回るかも

⑤ 外れるかも 等

④ つまずくかも 等

③ 落ちるかも

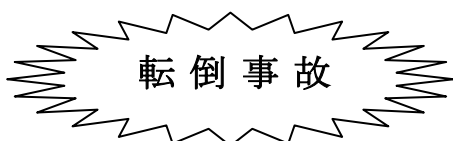
(5) 犬に対する危険予知。

検針時に犬に噛みつかれる事例があります。すべての犬有りのお客さまに対応することは困難ですが、検針時にはお客さまに犬をおさえていただいたり、危険と判断できる場合はお客さまに立ち会いなしで検針が出来る「電話検針（難検針）」「無線検針」をお勧めできます。事業所の難検針計画数があるため、お客さまに折衝する前に予め検針責任者に相談して下さい。

事 故 事 例 と そ の 対 策

ハローメイトの皆さんの検針業務上の事故について、多いもの3つについてその型を見ると次のようになります。

	型 別
1	転 倒
2	自転車交通事故
3	犬に噛まれる



～ハローメイトの皆さんの最も多い災害原因～

(1) 「はこ」を見ながら歩いて転倒

「はこ」を操作しながら玄関をでたとき、放置されていたブロックにつまずき転倒、ひざを打撲あるいは挫創した。

原 因	「はこ」を操作しながら歩いたため、足元の確認がおろそかになった。
対 策	「はこ」の操作は立ち止まって行う。

(2) 急ぎ足で階段を降りる途中、壁に氣をとられ転倒

検針件数が多かったので、急ぎ足で狭い階段を降りようとした。このとき左右の壁に氣を取られ、らせん状の階段を踏み外し転倒、足の甲の骨を折った。

原 因	① 幅の狭い階段のため左右に氣をとられていた。 ② 一番下の階段だけラセン階段になっていたことに気がつかなかった。
対 策	狭いところ、複雑なところでは足もとを確認しゆっくり歩く。

(3) 鎖をまたいで後足をひっかけバランスを崩して転倒

駐車場出口の仕切り鎖をまたいで足をひっかけバランスを崩して転倒し、足首を捻挫した。

原 因	① 鎖をまたいで通ろうとした。 ② 鎖をよく見なかった。
対 策	① 仕切り鎖をまたがないようにする。仕切りの鎖のない所を通るようにする。 ② 仕切り鎖をまたいで通らねばならないときは、横向きで通る。

(4) 天候の悪い日（雨・雪）の転倒

天候が悪日であり足元も悪かったため、足元がすべり転倒して腰を強打してしまった。

原 因	① 雪などは場所により凍結している。 ② 早く作業を終了させたいとの気の焦り。 ③ 自分は大丈夫との気の油断。
対 策	① 足元の注意の徹底。 ② 天候が悪い日はゆっくりと作業するよう心がける。

事故状況・・・

事故の状況を分析してみると、いくつかの共通点があります。

- ① 「はこ」を見ながら、「はこ」を操作しながら…
- ① 件数が多かったので、早く終わらせたかったので…
- ② 自分は大丈夫という油断

また分担が変更になった時や、応援分担など不慣れな場所での検針作業も注意が必要です。



(1) 信号のない交差点で自転車どうしの衝突

信号のない交差点を自転車で通過中、左側から走ってきた自転車と接触し転倒、肩の骨を折った。

原因	① 信号のない交差点で左右の確認をしなかった。 ② 交差点通過時、スピードを出しすぎていた。
対策	① 交差点では左右の確認をしてから通過する。 ② 信号のない交差点は徐行する。

(2) 坂道で自転車とともに転倒

自転車に乗ったまま検針票をポストに投入しようとしてバランスを崩し転倒、膝の骨にひびが入った。

原因	① 坂道で自転車に乗って足を着こうとしたが、谷側であったため思ったように足が地面に届かなかった。 ② 自転車に乗ったままで検針票をポストに入れようとしたため、体勢に無理があった。
対策	自転車に乗ったままで、検針票をポストに入れない。

(3) 濡れている鉄板の上で自転車がスリップし転倒

雨で濡れている鉄板の排水溝蓋の上を自転車で通過するとき、右ハンドルのブレーキをかけたため、スリップして転倒、膝を強打した。

原因	鉄板の排水溝蓋が、雨で濡れて滑りやすかった。
対策	ハンドルを切りながら、右ハンドルブレーキ（前輪ブレーキ）をかけない。

自転車の点検・・・

坂道で突然自転車のブレーキが利かなくなるといった事故が発生しています。自転車の故障による事故は、事前にチェックしていれば、ある程度防げるものばかりです。自転車に乗る前には、必ず安全点検をして下さい。



(1) 裏庭に放し飼いにしている犬に噛まれる

裏庭に木戸があり、その内側に犬が飼われていた。ガスメータを探すため木戸の内側に入ったとき、突然犬が跳び出てきて噛みつかれた。

原因	① 犬情報があるのに油断した。 ② 初めての現場のため、木戸内に犬が放し飼いになっているのが分からなかった。
対策	① 敷地に入るとき、家人に声をかける犬のいる位置を確認する。 ② 犬情報のある家では、犬の所在がわかるまで油断しない。

(2) 犬の近くを通り後ろから噛まれる

犬小屋の前を通るとき、犬がおとなしくしていたので、そのすぐ近くを通ろうとしたとき、突然後ろから噛まれる。

原因	① 犬がおとなしくしていたので、油断をして犬の近くを通った。 ② 犬の近くで、犬に後ろを見せた。
対策	① 犬の近くを通るときは足元を確認するとともに、犬を見ながら通る。 ② 犬が出てきたとき、できるだけ後ろを見せない。

(3) 犬が出てきたので慌てて逃げるとき転倒

敷地に入りガスメータに近づいたとき、犬が跳び出てきたので慌てて逃げ、下り坂で転倒、膝の骨を折った。

原因	犬が跳び出てきたので、慌てて逃げバランスを崩した。
対策	敷地に入るとき、家人に声をかける犬のいる位置を確認する。

犬に噛まれないために・ ・ ・

- 1 犬がいるか（飼われているか）どうかを十分確認してから検針作業に入る。
（注）犬がいるかどうかは、
 - ① 「はこ」の 犬情報の有無
 - ② 玄関先の「猛犬注意」の札の有無等で確認する。
※ 「はこ」に犬情報がないのに実際には飼われていた場合には必ず入力して下さい。
- 2 犬がいる場合、むやみに近づいたり、かわいいからといって手を出さない。
- 3 犬がいる場合は、まずクサリにつながれているか、クサリの長さは大丈夫か等、十分に注意する。
（注）ガスの立て管に犬がつながれている場合は、検針の妨げとなる恐れがあるので別の位置につないでいただくようお願いして下さい。
- 4 犬がいて検針できないときは、次のような方法で対処して下さい。
 - ① 呼び鈴等で家の人を呼び出し、検針の間、犬を押さえていただく。
 - ② お客さまが不在の場合は、時間をおいてから再訪問する。または、お客さま宅に不在メモを投入するか、帰社後お電話して次回の訪問日に必ず在宅をお願いする。
- 5 危険と思われる現場は検針責任者に相談して下さい。状況により無線検針化の折衝をし作業安全確保をします。

《 交通事故・ケガが発生した場合 》

- ★ 交通事故が発生した場合、物損事故ならばその場から速やかに検針責任者に連絡し、処置方法等の指示を仰ぐ。
- ★ ケガをしているときは、応急手当を受けたあとで検針責任者と最寄りの警察署へ連絡する。

Ⅱ 検 針

1 検針の意義

東京ガスは、導管事業者としてガスの供給を継続しつつ、一定期間（＝基本的には「1ヶ月」間）ごとに使用量算定のため検針を行います。また、算定した使用量は、小売事業者との託送料金の精算、小売事業者、お客さま間のガス料金の精算に使用します。

2 1ヶ月ごとに検針を行う考え方

1ヶ月ごとに検針し料金を請求するのは、次の考え方からです。

『我が国においては、商取引は一般的に1ヶ月を単位に決済されています。また、光熱費・水道料金・電話料金等多くの代金が“月”を単位として決済されています。さらには、勤労者の給与も多くは月を単位として支払われています。そこで、ガス料金についても月を単位として算定し、決済することとしています。このため、1ヶ月ごとに検針することとしています。』

3 検針業務について

東京ガスは導管事業者として、TG小売はもちろん、他小売のお客さまについてもこれまで同様に検針作業を実施しますが、他小売のお客さまについては検針票の発行や、請求金額の通知などはせず、TG小売のみ通知します。

4 検針方法

(1) 訪問検針

検針員がガスメータ設置場所まで赴き、ガスメータの指示数を目視で読み取る検針方法をいいます。

- 訪問検針では、次のいずれかを持参して検針を行います。

- a 「はこ」(携帯端末機) ※ 「ハンドヘルド・コンピュータ」の頭文字をとって、「はこ」と呼称しています。

「はこ」には、前月(前回)のガスメータ指示数データが収録されています。当月(今回)のガスメータ指示数を入力すると、当月(今回)のガス使用量を自動的に計算するとともにその使用量にもとづきガス料金を自動的に計算します。そして、これらを検針票に印字します。他小売のお客さまに対して、導管事業者としてこれまで同様に検針を実施しますが、その際、契約中の他小売が実施すべき検針票の発行や、請求金額の通知などは当社では実施しません。

b 帳票検針票

帳票検針票には、各ライフバル・広域支社の「オフコン」から発行する検針票（「オフコン発行検針票」と呼称しています）とホストコンピュータから発行する検針票との2つがあります。いずれにも前月のガスメータ指示数が印字されています。当月のガスメータ指示数を手書き記入するとともに当月のガス使用量を計算して手書き記入します。

※ 「オフコン発行検針票」は、次の場合に発行します。

- ① 「はこ」に『不明』または『保留』と入力した場合
- ② 「はこ」に収録している検針データが検針未済のまま、未収分再収録期間を経過した場合（初期設定は2営業日・即件+翌検となっています）
- ③ 自動検針を行っている検針回分が1回分・2回分および指定日のお客さまが検針エラー（変動使用量チェックエラーを除く）となった場合
- ④ 「はこ」に『開マーク』を入力した場合（TG小売か、他小売か判断できないため保留扱いとなる）

【 帳票検針票（ホストコンピュータ発行分）の区分 】

帳票検針票については、次のとおり区分しています。

	区 分	設 定 基 準
1	帳票（中圧）	供給圧力が「低圧」以外の場合に設定されます。
2	帳票（定期）	検針指定日がある場合に設定されます。
3	帳票（負荷調）	契約種別が「一般契約」以外の場合に設定されます。
4	帳票（負荷記録計）	他小売に負荷記録計が設置されている場合に設定されます。
5	帳票（夜検等）	1～4に該当しない場合に設定されます。

また、発行される検針票の様式も次の5種類に区分されます。

- ① 普通検針票（一般契約分検針票）
- ② GHP用検針票（GHP直列用検針票）
- ③ GHP並列・空調夏期・床暖房用検針票
- ④ 選択約款契約検針票
- ⑤ デマンド検針票（他小売のお客さま）

(2) 自動検針（＝電話検針）

ガスメータの指示数を電話回線設備を利用して遠隔で読み取る検針方法をいいます。マイツーカー契約や難検針のお客さまが対象となり、メータ指示数の読み取りは該当回分の3日前に行っています。自動で読み取った検針票は3回分以降検針時に配布をしています。（1日指定日定期・1回分・2回分は郵送）また、なんらかの事情で読み取りエラーになった場合は、「はこ」で回分検針時にフォローしています。

【例・電話検針読み取り日程】

月日	回分	電話検針読み取り回分	郵送検針回分	配布検針回分
6/1	定期	1日指定日定期・3回分	1日指定日定期	***
6/2	1	1回分・4回分	1回分	***
6/3	2	2回分・5回分	2回分	***
6/4	3	6回分	***	3回分
6/5	4	7回分	***	4回分

(3) 無線検針

ガスメータの指示数を「はこ」（携帯端末機）と無線親機を利用して遠隔で読み取る検針方法をいいます。

検針方法を「はこ＝無線」と登録したものが「はこ」で読み取りができます。

●登録条件

次の2つの条件をともに満たすお客さまのみ、無線「はこ」の検針対象お客さまとしての登録を可能とします。

- ① メータ形式が通信機能付きの「NS (P)」・「NI」・「FH」・「UH」・「JO」・「NO」のいずれかである。
- ② メータ指示数の表示桁数が「6桁」以下である。

(注) 次のいずれかの条件に該当する場合、CISにて無線「はこ」検針対象としての登録は行えるが、検針「はこ」での無線機能は使用できない。

この場合、無線テスト機能（メーター社番検索による無線通信）により、指示数を取得し検針「はこ」に入力することとなります。

- * 「GHP直列専用グループメータ」（元メータ・直列専用メータ）である。
- * 「総合グループメータ」である。

【無線検針での留意点④】

無線テスト機能による指示数を取得した場合は、表示桁数以上の指示数（ガスメータ内部にある回帰カウンター指示数）も取得されてしまうため、注意が必要です。

* 事例 表示桁数4桁1234 → 11234（上1行目の1は指示数に読まない）

4 定例検針（日）

ガス料金の算定の基礎となるガス使用量を算定するために毎月1度行う検針を『定例検針』といいます。その定例検針を行う日を『定例検針日』といいます。

5 回分検針

（1）回分検針とは・・・

東京ガスの膨大な数のお客さまの定例検針を毎月1日（いちにち）で終了させることは、多数の検針員が必要となり効率的ではありません。そこで、東京ガスでは、供給区域を複数の検針区域に分割し、予め定めた順序にもとづいて1日に1区域ずつ検針していきます。そして、当該複数日数で全区域の検針を終了させることとしています。この検針方法を『回分検針』といいます。

毎月N日間ですべてのお客さまの定例検針を終了させるには、東京ガスの供給区域をN個の検針区域に分割することになります。

（注1）供給区域を複数に分割した検針区域を「号」（検針号）と呼びます。通常1つの「号」は、300～400件のお客さま単位で構成しています。

（注2）効率よく検針作業を行うため、号単位にお客さまには『検針順序番号』（訪問順序番号）を付しています。

（2）回分方式の呼称

毎月N日間で検針を終了させる場合を『N回分』方式と呼称します。

【例】毎月18日間で検針を終了させる場合は『18回分』方式と呼称する。

（3）東京ガスの検針回分

東京ガスの検針回分は、18回分方式としています。

（4）回分検針の開始日

東京ガスは、18回分検針方式において第1回分の検針を毎月第2営業日から開始します。毎月第1営業日は「1日（ついたち）指定日検針」（「6 指定日検針」を参照）の日としています。

（5）各回分の呼称

毎月第N回目に行う検針をN回分の検針といいます。例えば、毎月第5回目に行う検針であれば5回分の検針、第18回目に行う検針であれば18回分の検針といいます。

(6) お客様の検針日の決定基準

- a お客様の検針日は、お客様のガス使用場所は東京ガス側が18に分割した検針区域のどの検針区域に属するかによって決まってきます。例えば、お客様のガス使用場所が第5検針区域に属するのであれば5回分の検針となり、毎月第5回分に検針することになります。
- b お客様の希望する日に検針することは原則行いません。

《 検針日を変えて・・・ 》

月によって検針日が違うので同じ日にできないのか？ 毎月上旬にガス料金の払込用紙が届くが、私の給料日は20日だから検針日を変えてほしい等、お客様の事情で検針日の変更を依頼される場合があります。回分検針方式を行う事によって効率化を図っています。回分検針にご理解をいただくよう説明をお願いします。

(口座の場合は指定日振替サービスを周知して下さい)

6 指定日検針

- (1) 回分検針の順序によらず、毎月1日や10日、15日といった一定の日に行う検針を『指定日検針』といいます。
- (2) 指定日検針は、選択約款契約等のお客様を対象とするものであり、例外の取り扱いです。他小売のお客様に対して指定日検針の設定を求められた場合は、地域料金センターに相談の上、対応を検討して下さい。
- (3) 指定日検針の種類
次の7つがあります。

	種 類
1	毎月 1日指定日検針
2	〃 5日 〃
3	〃 10日 〃
4	〃 15日 〃
5	〃 20日 〃
6	〃 25日 〃
7	〃 月末日 〃

(4) 指定日検針における検針日の具体的決定基準

a **1日指定日検針**

各月の第1営業日

b **5日～25日指定日検針**

休日でない場合は、その日。休日にあたる場合は、その日の前後の回分検針日のうち
暦日勘定で最も近い回分検針日。同数のときは若い方の日。

【例】日付の下段に○印の日を「10日指定日検針」とする。

ケース	日付（曜日）				
1	9日（木）	10日（金）	11日（土）		
		○			
2	8日（金）	9日（土）	10日（日）	11日（月）	
				○	
3	9日（金）	10日（土）	11日（日）	12日（月）	
	○				
4	8日（金）	9日（土）	10日（日）	11日（月：祝）	12日（火）
	○				

c **月末指定日検針**

各月の最終営業日

7 回分指定検針

(1) 5（6）の設定基準をもとに定めた回分でない回分を指定した検針をいいます。

(2) 指定日検針は、選択約款契約等のお客さまを対象とするものであり、例外の取り扱い
です。

(3) 指定日検針の種類

次の2つがあります。

	種 類
1	1回分
2	2回分

8 検針日程の編成

(1) 東京ガスは、各年度の検針日程を年度開始前に必ず編成します。

(2) 検針日程編成の基本的考え方

a 使用日数（＝前回の検針日の翌日から今回の検針日までの日数）が25日～35日の範囲内に収まるようにします。

b 東京ガスの休日（土曜日・日曜日・祝日・1月4日・5月1日・12月29日・30日・31日）は、原則として検針日としません。ただし、所要の検針日数を確保できない場合等は、東京ガスの休日も検針日とします。

c 回分検針の第1回分の検針を毎月第2営業日から開始します。

d 自動検針お客さまの回分検針の日程

（注）自動検針の指定日検針の日程については、「6（4）」に準ずるものとします。

（a）1回分

各月の第2営業日

（b）2回分

各月の第3営業日

（c）3回分～18回分

訪問検針の回分検針日より各々3営業日繰り上げた日

（注）3回分～18回分の自動検針日程を訪問検針日程よりも3営業日繰り上げているのは、次の理由からです。

『自動検針日から3営業日後に行う同一回分訪問検針の順路の中で検針員が自動検針結果のお知らせ（＝検針票）をお客さまに手配りできるようにするため。』

なお、自動検針結果のお知らせを手配りするのは、それを郵送するよりもコストが安く済むからです。

e 検針日程に余裕のある月は、月の途中の営業日を検針日としないで検針非稼働日（「(3)」を参照）とすることがあります。

(3) 検針非稼働日

東京ガスの営業日であって回分検針を行わない日をいいます。

《検針方法別検針日程関連表》

月の営業日	回 分 検 針		指 定 日 検 針
	訪 問 検 針	自 動 検 針	
第 1 営業日	—	3 回分	1 日指定日
〃 2 〃	1 回分	1 〃 , 4 〃	
〃 3 〃	2 〃	2 〃 , 5 〃	
〃 4 〃	3 〃	6 〃	
〃 5 〃	4 〃	7 〃	5 日指定日 ^(注)

〃 1 5 〃	1 4 〃	1 7 〃	
〃 1 6 〃	1 5 〃	1 8 〃	
〃 1 7 〃	1 6 〃	—	
〃 1 8 〃	1 7 〃	—	
〃 1 9 〃	1 8 〃	—	
最終営業日	—	—	月末指定日

(注) 第5営業日を暦上の「5日」と想定しています。このため、第5営業日＝5日指定日としています。

9 ガス使用量の単位

(1) ガス使用量は、「1立方メートル単位」で算定します。

(2) ガスメータ指示数の読み取り方法

ほとんどのガスメータには、1立方メートル未満の指示数（最小0.001立方メートルまで）も表示されています。検針時には、これら1立方メートル未満の指示数は、切り捨てて読みます。

【例】 ガスメータ指示数が「3215.605」の場合は、「3215」と読みます。
ただし、連続0m3調査は1立方メートル未満の指示数（最小0.001立方メートルまで）のリットル調査をします。（6号メータ以下）

10 ガス使用量の算定式

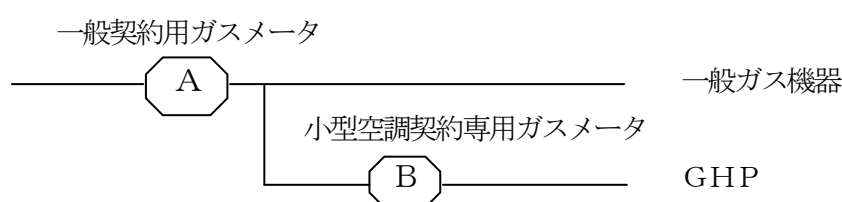
(1) 次の算式で一定期間（＝基本的には「1ヶ月」間）のガス使用量を算定します。

$$\text{今回分ガス使用量} = \text{今回検針日のガスメータ指示数} - \text{前回検針日のガスメータ指示数}$$

(2) ガスメータ直列設置（GHP直列設置メータ）の場合のガス使用量算定方法

小型空調契約専用ガスメータ（GHP専用ガスメータ）が、一般契約用ガスメータの先に直列に設置されている場合、一般契約分のガス使用量は一般契約用ガスメータで算定したガス使用量から小型空調契約専用ガスメータで算出したガス使用量を控除したガス使用量とします。

【例】



$$\text{Aメータ使用量} = 170 \text{ m}^3$$

$$\text{Bメータ使用量} = 80 \text{ m}^3$$

$$\text{一般契約分ガス使用量} = 170 \text{ m}^3 - 80 \text{ m}^3 = 90 \text{ m}^3$$

※Bメータで使用したガスが、Aメータも通過しています。このため、Aメータ使用量からBメータ使用量を差し引いて、Aメータの本来の使用量を算出します。

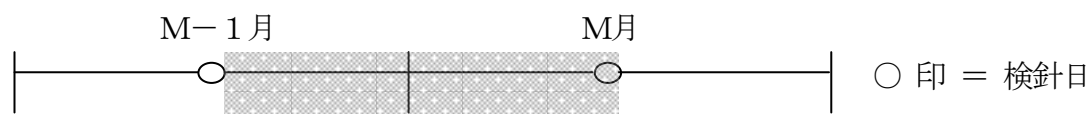
11 ガス使用量の月分およびガス料金の月分

(1) 今回検針日が属する月をもって、当該月分のガス使用量といいます。例えば、前回検針日がM-1月に属し、今回検針日がM月に属する2つの検針によって算定されるガス使用量を「M月分のガス使用量」といいます。

従って、「M月分のガス使用量」といっても、暦日上のM月1日からM月末日までの間に使用したガス量をいうわけではありません。

(2) M月分のガス使用量にもとづき算定したガス料金をM月分のガス料金といいます。

《概念図》



＊ 網掛部分の期間に使用したガス使用量を「M月分のガス使用量」といいます。

＊ このM月分の使用量により算定されたガス料金を「M月分のガス料金」といいます。

1 2 検針区分

(1) 即日検針（即検）

予め定めた定例検針日当日に予定どおり検針できた検針を「即日検針」（即検）と呼びます。

(2) 再調検針（再調）

予め定めた定例検針日当日に検針することができず定例検針予定日の翌日以降に検針することを「再調検針」（再調）と呼びます。

(3) 指定日検針（指定日）

指定検針日の扱いで検針するものを「指定日検針」（指定日）と呼びます。

1 3 検針実施状況

(1) 実検針（実検）

定例検針日に検針に伺って検針担当者が実際に検針できた場合、それを「実検針」（実検）と呼びます。

(2) お客さま検針（客検）

ガスメータが室内にある等の場合は、定例検針日に検針に伺ってもお客さまが不在等で検針できないことがあります。この場合は、お客さまにガスメータの指示数を読んでもらいその指示数を教えていただくことがあります。これを「お客さま検針」（客検）と呼びます。

(注) これは、あくまで東京ガスが行うべき検針を臨時にお客さまに補助していただいたに過ぎません。東京ガスが有する検針の権限と責任をお客さまに委ねたものではありません。

検針は、東京ガスが自らの権限と責任にもとづき行います。検針を行ってガス使用量を算定する権限と責任は、東京ガスにありお客さまにはありません。

例えば、お客さまが適宜の日に自分で検針して『今月の使用量は50m³になるから50m³で料金を計算してほしい』といっても東京ガスはそれに応じません。

(3) 推定検針（推定）

- a ガスメータが室内にある等のため定例検針日に検針に伺ってもお客さまが不在等で検針することができないことがあります。この場合は、その月のガス使用量を前月のガス使用量と同量とみなすことにしています。ガスメータの実際の指示数を読み取らずに前月のガス使用量と同量とみなすことを「推定検針」（推定）と呼びます。
- 但し、前月の使用量と同量とみなすことができない場合は、任意の使用量とせざるをえないこともあります。
- （例として、対前年同月使用量として「推定検針」を行う。前月の使用量で「推定検針」をすると、季節変動（11・12月や3・4月）等が考慮されていないために任意の使用量として増減差をつける場合もある）

b 推定検針を行う理由

定例検針日に検針に伺ってもお客さまが不在等で検針することができない場合でも、その月の検針を省略し翌月になって2ヶ月分を検針するということは行いません。推定検針を行って毎月必ずガス使用量を算定することとしています。その理由は、『検針できたお客さまには毎月ガス料金を請求し、検針できなかったお客さまについては2ヶ月に1度ガス料金を請求するという扱いは、お客さま間の公平を欠くことになる』からです。

c 推定検針月の翌月のガス使用量算定式

（当月ガスメータ指示数 － 前々月ガスメータ指示数）－ 前月推定ガス使用量

なお、この算式による算定結果がマイナスになる場合は、前月と当月で同量ずつガスを使用したものとみなし、「当月ガスメータ指示数 － 前々月ガスメータ指示数」の $1/2$ （端数切り上げ）を当月のガス使用量とし、残りを前月のガス使用量とします。従って、この場合は、前月の料金を計算し直して精算することになります。

（注）一般ガス供給約款 「18（4）、（5）」および「24（1）」を参照

d 選択約款の推定

選択約款契約はシステム登録上で推定検針はできません。（家庭用選択約款契約は除く）再調検針等で実検針の努力をしても実検できない場合は推定をします。

この場合システム登録は客検メモとし、接客履歴に「選択約款契約、再調検針するも推定するもの」等情報を登録します。また推定する場合は検針責任者へ報告をし、推定使用量を確認して下さい。

*家庭用選択約款契約は平成18年2月より推定が可能となったが、検針結果はC I S の「検針結果報告」で行う。

(4) 閉栓中メータの対応（実検針・客検・推定検針）

閉栓中のガスメータが室内にある等（外メータで確認出来ないものも含む）での検針は6ヶ月に1回以下の対応をします。

- a ポストおよび部屋の状況を外から判断して、住んでいそうである場合は閉栓中であつてもお客さまに声かけをして検針をさせていただく。ガスを使用していなくとも6ヶ月に一度はメータを確認させていただく事をご説明する。

次月以降の対応としてサービス情報「検針業務専用情報」に居住内容を登録します。

〔記入例〕 閉栓中居住あり、声かけ客検要 即日実検針・再調客検針対応の報告

- b ポストおよび部屋の状況を外から判断して、住んでいそうである場合は声かけをして不在であれば客検用紙を投函する。客検用紙には「ガスは止まっていますが、メータ指針のご記入にご協力をお願いします」とメモ書き等をする。

再調検針に伺い客検用紙が貼ってあったものは客検とし、客検用紙が貼っていないものは推定をする。また客検用紙が残っていた場合は記入が無くとも回収をする。

＜閉栓中メータ＝検針実施状況＝ 再調＝推定は居住推定の判断＞

- a と同様にサービス情報「検針業務専用情報」に居住内容を登録します。

再調客検針・再調推定対応の報告

- c ポストおよび部屋の状況を外から判断して、あきらかに住んでいない場合は客検用紙の投函はしないで即検で推定をすることを可とする。住んでいない場合の条件として、次月以降対応のサービス情報「検針業務専用情報」に内容を登録することは不要です。

＜閉栓中メータ＝検針実施状況＝ 即検推定＝推定は居住無推定の判断＞

即日推定検針対応の報告

- d 家主様や管理会社様が時々しか検針立会ができない場合は、客検の投函はしないで即検で推定をします。ただし数ヶ月に1回メータの指示数が確認できることが条件になります。またサービス情報の「検針業務専用情報」に立会い内容を登録します。

〔記入例〕 家主〇〇様、検針立会いが時々できる

＜閉栓中メータ＝検針実施状況＝ 即検推定＝サービス情報あり＝推定は一定期間内に実検針のできる可能性ありの判断＞

即日実検針・即日推定検針対応の報告

1 4 検針結果のお知らせ

(1) T G小売のお客さまには、検針を行ったら速やかに検針結果を検針票にてお知らせします。他小売のお客さまにはお知らせはしません。

(2) 検針方法・検針手段別検針結果のお知らせ方法

	検針方法	検針手段	検針結果のお知らせ方法	
1	訪問検針	「はこ」 (=携帯端末機)	「はこ」で検針票(払込付)に印字・出力し、その検針票を配布してお知らせします。	
		帳票検針票 (「オフコン検針票」を含む)	当該帳票検針票に今月指示数、使用量を手書き記入してお知らせします。	
2	自動検針 (=電話検針)	電話回線設備	検針回分=1・2 回分のお客さま	ホストコンピュータで「ハガキ」に印刷し、そのハガキを郵送してお知らせします。
			検針回分=3～18 回分のお客さま	訪問検針の順路の中で「はこ」で検針票に印字・出力し、その検針票を配布してお知らせします。

(注1) 上記にかかわらず、「検針票郵送先情報」の登録があるお客さまについては、その検針結果をハガキでお知らせします。

(注2) 自動検針で検針回分が「3～18回分」のお客さまについて、当該検針情報が料金計算時にホストコンピュータで「異常使用量」と判定された場合は、検針エラーフォロー報告(オンライン報告)のフォロー対象となります。
 当該検針分の検針結果のお知らせ(検針票)については、エラーフォロー報告完了後に、その検針結果をハガキでお知らせしています。

(注3) * 「はこ」検針票には、当該検針分の「請求予定金額」(「内訳」を含む)を「はこ」で計算して表示しています。

* 「帳票検針票」(「オフコン検針票」を含む)には、当該検針分の「請求予定金額」(「内訳」を含む)は表示(記入)していません。

* 「検針結果お知らせハガキ」には、当該検針分の「請求金額」(「内訳」を含む)を表示しています。

(3) 口座振替済領収証の表示

a ガス料金の支払方法が「口座振替」のお客さまで口座振替できた場合の領収証(「ガス料金等口座振替済領収証」)を検針票に表示しています(ただし、予め「ガス料金等口座振替済領収証」をハガキで発行しているお客さまを除きます)。

b N月分の料金を口座振替した場合、原則としてN+1月分の検針票に領収証を表示します。

- c N月分の口座振替日が当初予定より遅れ、N+1月分の検針票への領収証表示が間に合わない場合は、振替日直後の月分の検針票に表示します。ただし、振替日から「35日」を経過しても直後の月分の検針がなされない場合は、口座振替済領収証をハガキで発行します。
- d 移転直前の定例料金の口座振替済領収証は、ハガキで発行します。

(4) 特別な理由があつて投函できない検針票の取扱い

ポストが封印されているウィークリーマンション・別荘等、検針票を投函できない場合があります。現場で郵送等の調査または郵送を行います。郵便戻りになった場合は3ヶ月間保存をします。

15 検針票（控）の保存

検針票（控）の保存期間は、次のとおりです。

	区 分	保存期間
1	「はこ」検針票（控）	3ヶ月間 (検針業務マニュアル参照)
2	帳票検針票（控） オフコン発行検針票（控）	
3	検針関係：オフコン発行 およびシステム発行帳票類	

(注) 「はこ」検針票（控）とは、50件（メータ取替・デマント指示数含む）検針が終了するごとに「はこ」で自動的に出力されるものをいいます。

<参考資料> 検針票投函ミスに関する原因分析

【R&D 企画部 数理・マーケティング G「検針時誤投函に関わるエラー特性分析と対応策の検討」報告より】

検針業務は年間を通して約1億件の検針票配布があり、これと比べた場合に検針票投函に関わる苦情の発生率は極めて少ないといえます。しかし、①（もともと配布件数が1億件もあるため）苦情件数としては最大であること、②個人情報保護の意識が高まる中で検針票投函ミスの重大性が相対的に増していること、などの観点から、検針票投函に係る苦情を減らすための取り組みが行われています。

検針票投函に係る苦情をより一層減らすために、「お客さまの声」データを詳細に分析することで、検針業務のどの作業段階で投函ミスが起こっているのか、何が原因で投函ミスが起こっているのかを明らかにすることを試みました。ここでは、これまでの分析結果について報告いたします。

(1) 「お客さまの声対応結果報告書」の分析結果

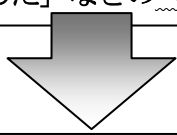
★ 「対応結果報告書」からは、以下のことが分かりました。

特に注意が必要な物件や状況がある

- ① 二世帯住宅 ・ポストが2つあることを確認しない、または気付かない
- ② ドアポストのない集合住宅 ・集合ポストへ投函の際に名前・部屋番号などを確認しない
・勝手に判断し、思い込みで投函してしまう
- ③ 検針票の手渡しが必要な店舗や事務所 ・お客さまのご要望にできていない

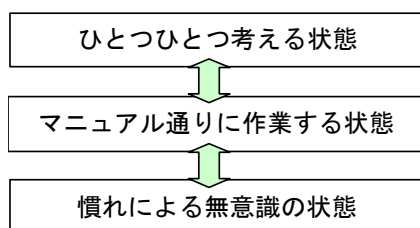
「慣れによる不注意」が多い

検針業務に習熟すると、ひとつひとつ考えなくても作業が行なえるようになるため、「勝手に判断する」、「～だと思い込んだ」などの「慣れによる不注意」が原因の作業ミスが多くなる

- 
- ① 「～だと思い込んでしまった」
 - ② きちんと「見る」「考える」を行わなかった
 - ③ 「慣れによる無意識の状態」で作業した

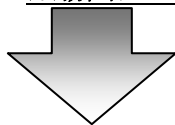
★ ③の「慣れによる無意識の状態」を詳しく分析すると、以下のことが分かりました。

● 検針業務には、常に「3つの作業状態」すべてが必要です！



▼ 「慣れによる無意識の状態」→「繰り返し作業の状態」、また「慣れによる無意識の状態」→「ひとつひとつ考える状態」の意識の切り替えがうまくできずに、「慣れによる無意識の状態」だけで“流れ作業”をしてしまう人が投函ミスを起こしています。

※場面によって“作業状態を切り替える”が必要です！



★さらに、3つのモデルの結果を分析してみると、以下のことが分かりました。

●**タイプ別で投函ミスのパターンは異なる！**

投函ミスをする人は以下4つのタイプに分類できました。

▼**うっかり型：全体の 約30%**

～ しっかり確認をせず、そのまま流れ作業を継続してしまった

例) 集合住宅などで「部屋の並びとポストの並びは同じ」と思い込み、ちゃんと確認せず間違ったポストに投函してしまった。

▼**強行型：全体の 約30%**

～ ルールや規則とは異なることを、自分の勝手な判断で行なってしまった

例) お客さま宅のポストは正面から見当たらなかったのに、開けっ放しになっている隣接するアパート入り口にある下駄箱の上に検針票を置いておけば、大家であるお客さまが気付くだろうと思っていた。

▼**おうちゃく型：全体の 約10%**

～ お客さまなどへの確認作業を怠った、または必要な業務のステップを省略した

例) 裏手にポストがあることは知っていたが、行く手を大きな荷物がふさいでいたため表側のシャッター下に差し込んでおいた。

▼**その他：全体の 約30%**

例) 雨が降ってきたので、検針票が濡れないように慌てて投函したら間違えてしまった。

例) サービス情報の記載内容通りに検針業務を行なったが、記載事項に誤りがあったため苦情になってしまった。

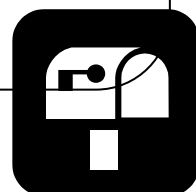
*原因分析の詳細は最終ページ（A3版）を確認下さい。また料金センターのイントラにも掲載されています。

(2) 心がまえ (知るためのコラム集)

ちょっとした心がまえで、その日の作業が変わります。

【「思い込み」を体験しましょう！】

水道の栓もレバー式のものが増えていますね。旅行先などで洗面所の水を止めようとしてレバーをグイと押し下げたら、ドーンと水が噴出して服を濡らしてしまったというような経験はないでしょうか？実は、水道のレバー式には、レバーを下げて水を出すタイプのものとレバーを上げて水を出すタイプの2種類があるのです。ちょっと確認をすれば、すぐに気が付くことですし、服を濡らさなくて済みます。検針先のお客さまのポストの位置なども同じです。建物ごとに場所も異なり、マンションでも必ずしも一定の並び方をしているとは限りません。投函時の思い込みは禁物です。(参考文献：「失敗のメカニズム」 芳賀繁著 (2000年) p99～p105)



【慌てると増える誤投函。心にゆとりを持ちましょう！】

駅のホームで、慌てて電車に飛び乗ったが、行き先が違っていったというような経験はないでしょうか？人は慌てると、確認を飛ばして、目の前の作業を優先しようとする傾向があります。このことはベテランも初心者も同じです。仕事は心に余裕を持って行なうことが必要です。これは時間的な余裕というよりは、心理的な余裕が大きく関わっています。検針業務は当日の持出し件数や、お客さまとの時間約束等時間に余裕がない回分があります。しかし、どんな状況に出くわしても「慌てない」ことが大切です。「早く次の検針に行かなければ！」と思ったときには一度深呼吸をしてみましょう。

(参考文献：「ヒューマンエラー」 小松原明哲著（2003年） p41）



【気持ちの持ち方ひとつでエラーの発生率は大きく異なります！】

一般的に、月曜日と金曜日には業務上の事故が多いと言われています。月曜日は休日の疲れがあったり、また仕事か、、という暗い気持ちで仕事に望んだりするためではないでしょうか？金曜日も、今週の仕事を早く終わりにしなければいけないという焦りの気持ちや、早く休みに入りたいという願望の現われが原因ではないかと思われます。一方で、夏期休暇などの連休明けは、意外にも事故が少ないことが知られています。これは気分がリフレッシュされ、仕事への意欲も高まっているからではないでしょうか？毎朝、新たな気持ちで仕事に望むためには、いつもより10分早く起きて、朝ゆっくり朝食を食べるなど（もちろん散歩をしたり、ゆったりとコーヒーを飲んだりするのも効果的です）心に余裕を持つ生活を心掛けましょう。

(参考文献：「ヒューマンエラー」 小松原明哲著（2003年） p81）



【指摘し合える風土を作りましょう！】

作業内容や手順について他者に注意されるのはあまり良い気持ちはしません。しかし、お客さまからのクレームを減らすためには、ハローメイトさん同士の情報交換や上司からの情報提供は欠かすことができません。こんなとき、指摘されてムッとするのではダメです。言われてカッとするのはもっとダメです。「何を言われたか」よりも「誰に言われたか」によってその内容を聞き入れない人もいるのではないのでしょうか。指摘された側は「何を言われたのか？」を考えるようにしましょう。そして、「何を改善すれば良いのか？」を真剣に聞いたり考えたりするようにしましょう。また、指摘する側は「人格を否定」したり、「技量を疑う」ような発言は絶対にしないようにしましょう。自分が間違いを犯さないためには、他の人の視点や意見を受け入れること、そして、他の人にも自分の意見を伝えること、が大切です。



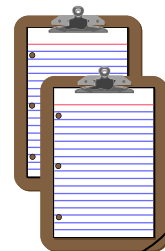
【人はそもそも間違いを犯す存在です！】

あなたもヒューマン（人）である以上、エラー（作業ミス）は避けて通れません。「ヒューマン・（の）エラー」ではなく「ヒューマン＝（イコール）エラー」だという人までいるくらいです。実際、誤投函などをしてしまっても、お客さまからのクレームとならない場合もあります。それゆえ、まだ一度もクレームを受けたことのないハローメイトさんも多いことと思います。しかし、こういった間違いは自分には無関係のものだとは考えないで下さい。注意力を高めるためには、「自分も間違ふかもしれない」「もしかしたら今間違っているかもしれない」という認識を常に持って行動することが大切です。

【検針ルール「なぜ？」を知りましょう！】

どんなに立派な規則やマニュアルでも、時間が経つにつれて「なぜその規則が必要なのか？」「何故こういう手順になったのか？」という意識は消えていってしまうものです。作られた時点ではその「規則」や「手順」がなぜ必要なのかを皆さんが理解していたとしても、時の流れとともに、ルールや手順の内容は知っていてもその理由（なぜ必要なのか？）を知らない人が増えていってしまいます。その結果、「改善」という名目で重要な規則が姿を消してしまうことも少なくありません。「なぜこの作業が必要なのか？」「なぜこのような手順なのか？」という背景を知り理解することは、お客さまからのクレームを減らすためにも、ハローメイトさん自身の安全を守るためにもとても重要なことです。ルールには、必ずその背景にお客さまのご要望や過去の失敗への反省など重要な理由があります。ルールにはこう書いてあるけれど、「（自分流で）こうやっても良いかな？」と思った時には、必ずもう一度そのルールがある理由を考えてみましょう。

（参考文献：「ヒューマンエラー」 小松原明哲著（2003年） p59～63）



【「STAR」運動】

作業ミスを防止するためには、以下のようなセルフチェックが有効です。それぞれの頭文字をとって「STAR（スター）」と呼ばれます。みなさんで「STAR」運動に取り組んでみましょう。

- | | |
|------------|---|
| S = stop | : 立ち止まる（ <u>本当にその判断・動作で良いのか？</u> ） |
| T = think | : 考える（ <u>意図した行動と期待される結果を再度検討する</u> ） |
| A = act | : 行動する（ <u>再検討した行動を実行する</u> ） |
| R = review | : 検証する（ <u>動作の結果が期待されたものであるかを確認する</u> ） |



検針票投函ミスに関する原因分析

検針業務は年間を通して約1億件の検針票配布があり、これと比べた場合に検針票投函に関わる苦情の発生率は極めて少ないといえます。しかし、①（もともと配布件数が1億件もあるため）苦情件数としては最大であること、②個人情報保護の意識が高まる中で検針票投函ミスの重大性が相対的に増していること、などの観点から、T Gライフバル・エネスタのみなさまのご協力のもと、検針票投函に係る苦情を減らすための取組みを行っています。検針票投函に係る苦情をより一層減らすために、「お客さまの声」データ（「お客さまの声対応結果報告書」03年4月～04年6月の153件、「投函に関する調査シート」04年8月～10月の37件）を詳細に分析することで、**検針業務のどの作業段階で投函ミスが起こっているのか、何が原因で投函ミスが起こっているのかを明らかにする**ことを試みました。これまでの分析結果について中間報告いたします。（この分析は、サービス推進部から提供した情報をデータ分析・活用のプロであるR＆D企画部数理マーケティングGで行った結果です。）

わかりました！

分析結果	投函ミスをしないために特に注意が必要な物件・状況がある	①二世帯住宅	・ポストが2つあることを確認しない、または気付かない
		②ドアポストのない集合住宅	・集合ポストへ投函の際に名前・部屋番号などを確認しない、勝手に判断し、思い込みで投函してしまう
		③検針票の手渡しが必要な店舗や事務所	・お客さまのご要望にできていない
	投函ミスは「慣れによる不注意」で起きることが多い	・検針業務に習熟すると、ひとつひとつ考えなくても作業が行なえるようになるため、「勝手に判断する」、「～だと思い込んだ」などの「慣れによる不注意」が原因の作業ミスが多くなる	

この結果を、3つの「ヒューマンエラー分析の考え方」で分析してみると・・・

①「人に問題があるのか」、「人と作業環境に問題があるのか」の2つの面から分析してみると・・・～『環境要因-人的要因モデル』で153件を分析～

「～だと思い込んでしまった」ことが原因！

▼「思い込み」（人）が原因で発生した投函ミス：全体の約70%

例）同姓のお客さまが同一敷地内に住んでいるため、ポストも共同だと思い込み2枚一緒に投函してしまった。または、逆に投函してしまった。

▼「思い込み」（人）に「お客さまの建物構造」や「ポストの位置」などの原因（作業環境）が重なって発生した投函ミス：全体の約20%

例）二世帯だと認識しているのに、1つのポストに2枚とも投函してしまった。視野に入る範囲しかポストの存在を確認せず、それ以上深く考えなかった。

②検針作業を「見る」「考える」「行動する」の3つのステップに分けて分析してみると・・・～『情報処理モデル』で153件を分析～

ちゃんと「見る」「考える」を行わなかったことが原因！

見る

→

考える

→

行動する

▼「ちゃんと見る」を行わなかったための投函ミス：全体の約45%

例）集合住宅や二世帯住宅で、部屋の並びとポストの並びは同じだと思い込んで、ちゃんと確認せず間違ったポストに投函してしまった。

▼「ちゃんと考える」を行わなかったための投函ミス：全体の約45%

例）お客さまのポストの中身が一杯であったにも関わらず、何も考えずにそのまま投函したため、検針票が風で飛ばされてしまった。

③さまざまな現場がある一日の検針業務、現場ごとに異なる作業状態を3つに分けて分析してみると・・・～『SRKモデル』で153件を分析～

どの現場でも「慣れによる無意識の状態」で作業したことが原因！

一日の検針業務の中には、集合住宅など流れ作業のように繰り返しの動作が

初心者

ひとつひとつ考える状態

マニユアル通りに作業する状態

慣れによる無意識の状態

ベテラン

不慣れな為、ひとつひとつ考えながら作業をする状態

マニユアル通りのパターン化された作業をする状態

考えなくても作業ができる状態

続く現場や、二世帯住宅など個別に判断する必要がある現場などさまざまです

▼「慣れによる無意識の状態」で発生した投函ミス：全体の約50%

例）集合住宅でまとめて検針し1階集合ポストに投函する際に、メータとポストの並び順が違う箇所があることに気が付かず、そのまま投函してしまった。

▼初心者は、「ひとつひとつ考える状態」での投函ミスが多く、ベテランになるほど「慣れによる無意識の状態」での投函ミスが多い

「慣れによる無意識の状態」での作業ミスをなくすことが必要！そのためには…

①“メリハリある作業”が重要です！

一般的に、単調作業での作業ミスは作業を始めてから一定時間経過後に増加することが知られています。また、連続して同じ作業を行なう場合には、休憩を挟むことで作業ミスが減るといわれています。今回の「投函関連調査シート」による分析結果からも、11時台の投函ミスが多くなっている傾向が見られます。

※提案※

休憩を取ることが困難な現場・回分も多いとは思いますが、検針を始めてから1時間半程度（遅くとも2時間程度）経過したころに、「お茶を飲む」「公園のベンチで一息入れる」など休憩を取る工夫をしましょう。また、検針作業中にも、「お客さまと会話する」「コミュニケーション業務を適宜挿入する」などして、「繰り返し」や「単調さ」を感じた時にメリハリをつけるための工夫をすることが有効です。

②基本に忠実な作業を徹底する！

経験の浅いハローメイトさんの場合、なるべく早い段階で現場状況に即してマニュアルにあるルールが適用できるようになるためには、マニュアル（＝基本に忠実な作業）をしっかりと理解することが必要です。一方、十分に経験を積んでいるベテランのハローメイトさんでも、マニュアルは理解しているのに作業効率を優先させるためなどの理由で、基本に忠実な作業を行わず、マニュアルとは異なることを自分の勝手な判断で強行した結果、苦情となったケースは全体の30%にものぼります。

※提案※

事業所内や全社的に蓄積されている仕事上の工夫や経験は十分に活かしつつ、「自分が勝手に作ったルール」ではなく、状況に応じてルール＝マニュアルに即した判断を行なえることが大切です。

③“作業状態を切り替える”必要がある場面を見極める

今回の分析結果からは、集合住宅における投函ミスの一定割合は、ルールを適切に適用すれば防止できたケースが多いことが分かりました。また戸建住宅の場合には、無意識状態での作業ではなく、十分な判断が行われていれば防止できたケースが多かったのです。

※提案※

これらのケースでは、「慣れによる無意識の状態」での作業から、「マニュアル通りに作業する状態」や「ひとつひとつ考える状態」に切り替える必要があります。状態を切り替えるためには、なんらかの“きっかけ”が必要ですが、“きっかけ”とは、例えば車を運転している時に「ボールが公園から転がってきたら、次に子供が飛び出してくるかも知れない」と考える“危険予知の手法”に似ています。日頃の検針業務でもこのような危険予知を心がけて、「この状況の現場では、どんなミスを起こす可能性があるだろう？」と考えたり、ミーティング時の事例研究で自分の担当現場をイメージしたりすることなどは、“きっかけ”作りに役立つと思われます。