

報 道 資 料

令和7年5月19日
奈良県広域水道企業団
担当：総務部総務課 橋本、乾井
電話番号：0744－32－1260

上下水道料金支払い済みのお客様に対する督促状の誤発付について

下記のとおり、橿原市域において、コンビニ・スマートフォン決済等で上下水道料金をお支払いいただいたにもかかわらず、誤って督促状を送付してしまう事例が発生しました。（他の地域では確認されておりません。）

対象者のお客様にはご迷惑をおかけすることとなりましたことを深くお詫びするとともに、再発防止に努めてまいります。

記

1. 事例の発生地域と件数

橿原市域 271件

2. 事案の概要

5月15日（木）夕刻、橿原市の複数の上下水道利用者から、納入通知書により上下水道料金を支払ったにもかかわらず、督促状が届いたという電話連絡が本企業団にあり、確認したところ、上記件数で当事例が発生していることが判明。

3. 発生の原因と再発防止策

橿原市域の上下水道利用者で、コンビニ・スマートフォン決済等で4月2日（水）にお支払いいただいたお客様の支払いデータ（昨年度まで使用していた料金システムに取り込まれたデータ）が今年度から使用している本企業団の新システムに正常に取り込めていなかったため、このような事例が発生しました。

引き続き、原因の詳細を調査するとともに、その再発防止策を講じてまいります。

4. 本事案の対象者への対応

対象者のお客様には、投函文書により個別に経緯を説明のうえお詫びしました。なお、重複してお支払いいただいたお客様につきましては、還付等させていただく旨、ご案内しております。