

発信日：令和5年（2023年）9月26日（火）

発信元：つくば市 上下水道局 上下水道業務課

☐取材依頼 ☐周知依頼 ☐募集告知 ☒その他

上下水道料金クレジットカード払いの 請求処理誤りについて



上下水道料金の9月分のクレジットカード払い利用のお客様に対し、重複請求する事案が発生しました。

原因は、担当課においてカード決済システム会社に請求データを送信した際、送信が完了していないと誤認し、3度にわたり再送信したためです。

本事案は、クレジットカード会社から引き落としメールが重複して通知されていることに気づいたお客様からの問い合わせを受けて発覚しました。

本日26日、決済システム会社に取消処理を依頼しましたので、実際の利用分のみが引き落としされます。（実際は引き落としされておらず、還付は発生しません。）

【対象者】 3,290件

【対象金額】 31,633,343円

【対応状況】 該当のお客様には、本事案の説明及びお詫びについて封書にて通知します。

【再発防止策】 請求データ作成後、決済システム会社へのデータ送信までのフローを見直すとともに、フローチャート兼チェックシートに基づき、チェック体制を強化し再発を防止します。