

資料には、テプコ・ソリューション・アドバンス株式会社
またはその他の企業の秘密情報が含まれている可能性があります。
当社の許可なく本資料の内容を本来の目的以外に使用すること、
ならびに第三者に開示、公開する行為を禁止します。

テプコ・ソリューション・アドバンス株式会社

新增設申込サービス 仕様書

2025年6月

テプコ・ソリューション・アドバンス株式会社

目次

1. 基本事項.....	2
1-1 サービス名.....	2
1-2 目的と適用範囲.....	2
1-3 端末機器の使用.....	2
1-4 電話機取扱い.....	2
1-5 出張旅費の取扱い.....	2
1-6 消耗品等の使用.....	2
1-7 法令の遵守.....	2
2. サービス内容.....	3
2-1 対象業務.....	3
(1) 新增設業務.....	3
(2) 新增設申込等に伴う問合せ対応業務.....	3
3. サービス運営の取扱い.....	3
3-1 対応期日.....	3
3-2 業務品質の維持・向上への取り組み.....	3
3-3 研修の実施.....	3
3-4 個人情報・機密情報の管理.....	3
3-5 データの機密保護および適正管理.....	4
3-6 クレーム対応.....	5
3-7 再委託.....	5
4. 利用料金の取扱い.....	5
4-1 利用料金の支払い.....	5
4-2 報告書の提出.....	5
4-3 完了確認方法.....	5
4-4 請求書発行方法.....	6
5. 仕様書の定めのない事項の取扱い.....	6

1. 基本事項

1-1 サービス名

「新增設申込サービス」

1-2 目的と適用範囲

本仕様書は、テプコ・ソリューション・アドバンス株式会社（以下、「当社」）の提供する新增設申込サービス（以下、「本サービス」）の利用規約に定める仕様書として、当社および本サービス利用者（以下、「サービス利用者」）に適用する。

1-3 端末機器の使用

本サービスを遂行するための端末機器、必要なツール等については、当社にて準備する。

なお、端末機器へシステムツール等のインストール作業等が必要な場合は、サービス利用者の費用により実施するものとする。

当社の故意または過失によりシステムの故障・破損が生じた場合は、修理のための費用は当社が負担するものとする。

1-4 電話機取扱い

本サービスを遂行するための携帯電話機（付帯設備を含む）は当社にて用意する。

当社の故意または過失により携帯電話機の故障・破損が生じた場合は、修理のための費用は当社が負担するものとする。

1-5 出張旅費の取扱い

本サービスを遂行するうえで、サービス利用者起因により発生した出張旅費については、実費相当額をサービス利用者が負担するものとする。

1-6 消耗品等の使用

本サービスを遂行するうえで使用する消耗品については、当社にて負担するものとする。

1-7 法令の遵守

当社は法令およびその精神を遵守し、社会のルールに反する行為を行わず本サービスを遂行するものとする。

2. サービス内容

2-1 対象業務

本サービスの項目は以下の通りとする。

(1) 新增設業務

分類番号	業務項目	業務内容
No. 1	新增設	<ul style="list-style-type: none">• 新設・契約変更・設備変更• 託送申請• 不備対応（工事店・サービス利用者・各一般送配電事業者への対応）• 工程管理• 実績集計• 報告書作成

(2) 新增設申込等に伴う問合せ対応業務

分類番号	業務項目	業務内容
No. 1	問合せ対応	<ul style="list-style-type: none">• 問合せ対応（サービス利用者への対応）

3. サービス運営の取扱い

3-1 対応期日

当社は、本サービスを行うにあたり、以下の期日にて対応を実施するものとする。ただし、当社は業務繁忙にともない以下の期日以内に対応が不可能と判断した場合は、当社は期日前にサービス利用者へ申し出ることとし、サービス利用者とは当社で協議の上、サービス利用者がこれを承諾した場合は、期日を超過し対応してもよいものとする。なお、期日を超過する場合も、「3. 3-2 業務品質の維持・向上への取り組み」を実施する。

当社は需要家・工事店・サービス利用者から「2. 2-1 (1) 新增設業務」の書類受領後、受領日を含め3営業日以内にサービス利用者へ需要家情報を確認し、サービス利用者から需要家情報を受領後すみやかに工事申請を実施することとする。しかし、受領時に工事申請に必要な書類の不足、または不備がある場合は、受領日を含め3営業日以内にサービス利用者へ需要家情報を確認し、サービス利用者から需要者情報を受領後すみやかに不足書類の提出依頼、または不備解消に向けた確認を実施することとし、必要資料が揃った日、または不備解消日を含め3営業日以内に工事申請を実施することとする。

3-2 業務品質の維持・向上への取り組み

当社は、本サービスを実施するにあたり、お客さま満足度向上のため、迅速かつ的確処理、業務遂行における定常管理を徹底し、業務品質の維持・向上への取り組みを実施する。

3-3 研修の実施

当社は、業務従事者に対して、本サービスに必要な電力契約に関する知識および応接マナーについて、適宜指導・研修を実施する。

3-4 個人情報・機密情報の管理

当社は、業務従事者に対して、個人情報およびプライバシーの保護、機密情報の管理について十分

な研修を実施し、個人情報およびプライバシーの保護、機密情報の重要性について万全の認識をさせることとする。

3-5 データの機密保護および適正管理

当社は、本サービスの内容、取り扱うデータ、個人情報に関するデータおよび本サービスに関連して知りえた機密ならびに情報を本サービス以外に利用したり、第三者に漏洩してはならない。また、本サービスに関連し、提供された情報およびデータ等の紛失、改竄、漏洩等の防止に努めなければならない。

情報データの取扱いについて、以下の各項を遵守する。

(1) 目的

本サービスにおいて取り扱う各種データについて、適正なデータ保護・管理方策、情報システムのセキュリティ方策、及びデータの漏洩、亡失、改竄、消去等（以下、「データ漏洩等」という。）発生時に実施すべき事項を明確にすることを目的とする。

(2) 適用範囲

本サービスで取り扱う、サービス利用者が交付又は使用を許可した全てのデータ（電子データ、印刷された情報を含む）を対象とする。

(3) 当社が遵守すべき事項

① サービス利用中における遵守事項

a. データ管理

当社は、サービス利用者から提供された各種ドキュメント、電子データ類又は、本サービスを実施するにあたり作成されたドキュメント、電子データについて、授受方法、保管場所、保管方法、使用場所、使用目的等取扱方法を作業手順書にて明確にする。

② サービス解約時の遵守事項

a. データ返却等処理

当社は、本サービス解約時に全てのデータについて、返却、消去、廃棄等の措置を行う。なお、その処理について、方法、日時、場所、立会い者、作業責任者等の事項を事前にサービス利用者と協議し、承認を得たうえで、処理を実施すること。

③ 上記以外の遵守事項

a. データ漏洩等発生時の対応

当社は、本サービスに関し、データ漏洩等が発生した場合は、以下により、直ちに対応を図る。

[発生状況報告]

本サービス利用中に、データの漏洩等が発生した場合は、その事由が発生した日時、場所、理由を明らかにし、速やかにサービス利用者に報告する。

[対応措置]

当社は、サービス利用者の指示に基づき、対応措置を実施する。

[報告書の提出]

当社は、サービス利用者が指定する期日までに、発生した事態の具体的内容、原因、実施した対処措置等を内容とする報告書を作成のうえ、提出する。

b. 再発防止策の策定・提出

当社は、データ漏洩等が発生した場合、その処理後に再発を防止するための措置内容を策定し、サービス利用者の承認を得た後、速やかにデータ漏洩等再発防止策を実施する。

c. 第三者への開示

当社は、サービス利用者が交付又は使用を許可した情報に限らず、本サービスを履行するにあたり知り得た情報について、本契約の目的以外に使用又は第三者に開示若しくは漏洩等してはならない。

3-6 クレーム対応

本サービスにおいて当社起因により発生したクレームについては、当社にて対応する。

なお、当社起因によらないクレームについては、サービス利用者にて対応する。

3-7 再委託

当社は、サービス利用者から委託された本件業務の全部または一部を第三者に委託する場合、あらかじめサービス利用者へ通知する。

4. 利用料金の取扱い

4-1 利用料金の支払い

利用料金の算定は毎月月末を支払単位、完了払いとし、翌月末までに利用料金を支払うこととする。

作業処理完了の定義

<新增設業務>

供給地点特定番号単位で1件とし、不調に終わったものも含めて、受領した対応件数とする。件数は月次における「処理完了件数報告書(完了通知書)」にてその明細を付すことでエビデンスとする。ただし、供給地点特定番号が同一の場合でも、異なる複数の工事申請を実施する場合は、工事申請1件で対応件数1件とする。

新增設業務は、下記についても対応件数1件とする。

(1) 業務内容

工事申請不要で、お客さま(工事店含む)へ電話またはメール対応を実施したもの(一般送配電事業者からの対応依頼分を含む)。

(2) 請求

託送申込書を受領した日の月分にて請求するものとする。

4-2 報告書の提出

当社は、報告書を作成し、速やかにサービス利用者へ提出する。

(1) 報告の方法

原則として、月次における「処理完了件数報告書(完了通知書)」を、処理当月の翌月第一営業日までにサービス利用者へ提出する。

4-3 完了確認方法

サービス利用者は、上記「4. 4-2 報告書の提出」で当社が提出した「処理完了件数報告書（完了通知書）」の内容を確認する。確認結果については、処理当月の翌月第二営業日13時までに当社へ報告する。

上記の確認において報告内容に誤りが判明し、サービス利用者が当社にその旨を通知したときは、当社は、サービス利用者と協議して定めた期間内に必要な範囲で誤りを修正し、再度サービス利用者の確認を受けるものとする。

なお、当社による「処理完了件数報告書（完了通知書）」の提出後、処理当月の翌月第二営業日13時までにサービス利用者が確認結果を通知しないときは、サービス利用者は「処理完了件数報告書（完了通知書）」の内容の完了を確認したものとみなす。

4-4 請求書発行方法

当社は、サービス利用者による上記「4. 4-3 完了確認方法」の確認をもって請求書を作成の上、処理当月の翌月第二営業日までに、サービス利用者へメールで送付する。

5. 仕様書の定めのない事項の取扱い

本仕様書に定めのない事項については、サービス利用者および当社にて別途協議する。

以 上