

電気料金の誤った請求について

京葉ガス株式会社は、このたび電気料金を算定するにあたり、1,612件のお客さまに対し、誤った適用月の燃料費調整単価（以下、「燃調単価」）を適用したことにより、電気料金を誤って請求していたことが判明いたしました。

当社といたしましては、このような事態が生じたことを重く受け止めており、お客さまに大変ご迷惑おかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。今後同様の事態が発生しないよう再発の防止に努めてまいります。

なお、対象のお客さまにはこのたびの事情を説明のうえお詫びし、既にご入金いただいているお客さまにはすみやかに返金手続きを進めてまいります。お客さまには手続きにあたり、ご迷惑をおかけしますことを重ねてお詫び申し上げます。

記

1. 対象のお客さま件数ならびに誤請求額等

- (1) 誤請求したお客さま件数：1,612件（過大請求：731件、過少請求：881件）
- (2) 発生期間：2017年6月12日～2019年9月11日料金計算分
- (3) 誤請求額：過大請求総額 8,862円(平均金額 12円/件)
過少請求総額 -10,336円(平均金額-12円/件)

2. お客さまへの対応

- (1) 過大請求のお客さま
返金対象となるお客さまには、ダイレクトメール等にてご連絡を差し上げたうえで、翌月の電気料金との相殺または、ご指定口座への振込等にて返金手続きを進めてまいります。
- (2) 過少請求のお客さま
ダイレクトメール等でのご連絡および、差額請求はいたしません。

3. 判明した経緯と発生の原因

- (1) 判明した経緯
当社社員が消費税対応のため、料金システムの計算仕様を確認していたところ、料金プラン定義書記載内容と異なっていることが判明いたしました。
- (2) 発生の原因
料金システムの計算仕様と、料金プラン定義書で記載している料金計算仕様に異なる記載があったため、誤請求いたしました。

4. 再発防止について

システム改修を実施し、改修完了までは日次にて暫定対応（データを直接修正）いたします。
なお、今後はシステムの仕様確認を徹底し再発防止に努めてまいります。

5. お問い合わせ

京葉ガスお客さまコールセンター

047-361-0211

【受付時間】月曜日～土曜日 9:00～19:00

【休業日】日曜日、祝日、年末年始等

お問い合わせいただいた時間帯や内容によっては、翌営業日以降の対応になる場合がございます。
あらかじめご了承ください。

以上

