

電気料金の誤った請求について

京葉ガス株式会社は、2016年4月から低圧電力を販売しております。このたび2018年5月1日以降に定率割引対象の電気料金プラン「マイホームあかりライト」「ビジネスちから」にご契約いただいた351件のお客さまに対し、電気料金の割引額計算において算定を誤り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総額等

- (1) お客さま件数：351件
- (2) 発生期間：2018年7月4日～2019年4月1日までの料金計算分
- (3) 誤請求総額：356円（最大2円：5件、最小1円：346件）

2. お客さまへの対応

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、お客さま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。

3. 判明した経緯と発生の原因

(1) 判明した経緯

使用日数が1か月に満たないお客さまの料金計算を登録する際、当社担当箇所にて検算した結果とシステムによる計算結果に1円の誤差が発生したことから判明いたしました。

(2) 発生の原因

システムによる割引額計算において割引前の料金に割引率を乗じて算定した結果、小数点以下の切上げ処理の設定に不具合があり本事象が発生したものです。

4. 再発防止について

4月10日に、割引額が正しく算定されるようシステム処理を修正したことにより、同様の事象は発生いたしません。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

以上