

## 「ガスご使用量のお知らせ」における「マイツーホー料金」の表示額の誤りについて

東京ガス株式会社

東京ガス株式会社は、外出先からもガスを遮断できる等のサービス「マイツーホー」をご希望のお客さまに有償で提供しており、お客さま宅の検針の際に配布する「ガスご使用量のお知らせ」に当該サービスの料金をガス料金等とともに「請求予定金額」として表示しお知らせしております。

このたび、弊社は「マイツーホー」をご利用の一部のお客さまについて、「ガスご使用量のお知らせ」において「マイツーホー料金」を誤って表示していたことが判明いたしました。

なお、お支払い時の請求額には誤りが無く、過大に請求し受領した事例の無いことを確認しております。

弊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をおかけしましたことを心からお詫び申し上げます。対象のお客さまには、このたびの事象を個別に説明しお詫び申し上げるとともに、今後、同様の事象を繰り返さないよう、再発の防止に取り組んでまいります。何卒、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

### 記

#### 1. 発生事象と対象のお客さまおよび件数

##### (1) 発生事象と対象のお客さま

###### ①料金が過大に表示される場合

お客さま宅の検針が第4回分<sup>※1</sup>で行われており、前月の最終営業日の翌日から当月の第1営業日以内に「マイツーホー」の契約を他のサービスなど<sup>※2</sup>に切替えた場合、あるいは解約した場合に、当月の「ガスご使用量のお知らせ」に不要な切替前のサービスの料金が合算されて表示されます。

###### ②料金が表示されない場合

お客さま宅の検針が第3回分、または第4回分で行われており、当月に「マイツーホー」の利用を再開した場合に、当月の「ガスご使用量のお知らせ」に表示されるべき「マイツーホー料金」が表示されません。

※1：回分・・・毎月の検針は、特定の地域を、原則として18地区に分割し、その1地区を回分と呼びます。1営業日に1回分を巡回し、毎月18営業日かけて一巡して該当地域の全お客さま宅のガスメーターの検針を完了します。第1回分は毎月の第1営業日に近く、第18回分は最終営業日に近くなっており、特定のお客さまの属する回分は原則、毎月同じです。

※2：他のサービス・・・離れて暮らす方にガスの使用状況をお知らせするサービス「みまも〜る」や「マイツーホー」の2世代目のサービス「マイツーホーII」への切替や、契約単位（戸建、集合）の切替。

##### (2) 対象数

106件

※複数回対象となったお客さまはありません。

(内訳)

①料金が過大に表示される場合 101件

②料金が表示されない場合 5件

#### 2. 発生した期間

2014年12月～2016年4月

#### 3. お客さまへのお知らせ

対象のお客さまをほぼ特定していることから、準備が整い次第、個別にダイレクトメールを送送し、このたびの事情を説明するとともにお詫びしてまいります。

#### 4. 判明した経緯と発生の原因について

##### (1) 判明した経緯

2016年4月7日に、「ガスご使用量のお知らせのマイツーホー料金に誤りがある」と、対象のお客さまから問合せを受け、社内で調査し判明いたしました。

##### (2) 発生の原因

2014年11月に作製した「マイツーホー」の料金計算などを行うシステム（以下、本システム）では、当月に請求する「マイツーホー料金」について毎月第2営業日までに計算が完了するため、第3回分と第4回分のお客さまについては本システムでは料金計算が間に合わないことがあることから、「ガスご使用量のお知らせ」に表示する「マイツーホー料金」を補助システムを用い「請求予定金額」として計算しております。このたびの調査により、当該の補助システムの計算において、契約の切替や解約処理が行われた場合に不要な切替前の料金を合算してしまうとともに、利用再開の処理が反映されないプログラムとなっていることが判明しました。なお、第1回分と第2回分のお客さまにつきましては、本システムで計算した料金を、はがきの「ガスご使用量のお知らせ」にてお知らせしております。

#### 5. 再発防止策について

6月初旬までに、「ガスご使用量のお知らせ」の「マイツーホー料金」の表示額を正しい金額となるようにシステムを改修します。

なお、このたびの事例につきましては、担当部内で事例共有するとともに、今後、当該システムを改修する際には細部にわたり確認するなど、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。

請求予定金額の誤表示例(28年5月分)

毎度東京ガスをご利用いただきありがとうございます。

**ガスご使用量のお知らせ** 13A 45マガジュール

お客さま番号 **1000-000-0001**

パークタワーマンション

**28年 5月分** **A1ウ-2016** **東京 太郎 様**

検針月日(日数) **5月23日(33日)** □座振替予定日 **6月1日**

ご使用期間 **4月21日～5月23日** ご契約種別 **一般契約**

ご使用量 **32m<sup>3</sup>** **請求予定金額 5,869円**

今回指示数 235 (内ガス料金分消費税等) 380円

前回指示数 203

ガス基本料金 1,036.80円

ガス従量料金 4,098.56円

マイナー料金 734円

料金内訳

メーター番号 100-000-001

次回検針予定日 6月22日

前年同月使用量 34m<sup>3</sup>(31日)

前月使用量 46m<sup>3</sup>(28日)

●電気 5月分使用量158kWh。詳しくはWebで「東京ガス料金明細」検索。

当月適用単位料金 B表 128.08 円/m<sup>3</sup>

翌月適用単位料金 (単位:円/m<sup>3</sup>)

A( 0m<sup>3</sup>～ 20m<sup>3</sup>) 142.66 D( 201m<sup>3</sup>～ 500m<sup>3</sup>) 122.68

B( 21m<sup>3</sup>～ 80m<sup>3</sup>) 128.08 E( 501m<sup>3</sup>～ 800m<sup>3</sup>) 114.04

C( 81m<sup>3</sup>～ 200m<sup>3</sup>) 125.92 F( 801m<sup>3</sup>～ ) 106.48

料金・お引越し等のご連絡先(月～土:9時～19時 日曜・祝日:9時～17時 受付)

東京ガスお客さまセンター 0570-XX-YYYY

(ご利用になれない場合) 03-XXXX-YYYY

ガスもれ時連絡先(24時間受付) 03-XXXX-YYYY

ガス機器修理等のご連絡先(月～土:9時～19時 日曜・祝日:9時～17時 受付)

東京ガスライフバルXX 03-XXXX-YYYY

担当 東京ガスライフバルXX 検針員 検針 花子

ガス料金等口座振替済領収証

お客さま番号 **1000-000-0001**

東京 太郎 様

28年 4月分 領収金額 **11,128円**

ご使用期間 3月23日～4月20日

ご使用日数 28日

ご使用量 46m<sup>3</sup>

ガス料金 6,928円

(内ガス料金分消費税等) 513円

電気料金 4,200円

・上記金額を 5月 2日に領収いたしました。

・この領収証によりガス料金等をいただくことはありません。

**東京ガス株式会社**

東京ガスお客さまセンター

0570-XX-YYYY

(ご利用になれない場合) 03-XXXX-YYYY

税 務 署 承 認 済

付 託 認 済

印 紙 税 申 告 納 簿

請求金額の表示例(28年6月分)

毎度東京ガスをご利用いただきありがとうございます。

**ガスご使用量のお知らせ** 13A 45マガジュール

お客さま番号 **1000-000-0001**

パークタワーマンション

**28年 6月分** **A1ウ-2016** **東京 太郎 様**

検針月日(日数) **6月23日(31日)** □座振替予定日 **7月1日**

ご使用期間 **5月24日～6月23日** ご契約種別 **一般契約**

ご使用量 **32m<sup>3</sup>** **請求予定金額 5,642円**

今回指示数 267 (内ガス料金分消費税等) 380円

前回指示数 235

ガス基本料金 1,036.80円

ガス従量料金 4,098.56円

マイナー料金 507円

料金内訳

メーター番号 100-000-001

次回検針予定日 7月22日

前年同月使用量 34m<sup>3</sup>(31日)

前月使用量 32m<sup>3</sup>(31日)

当月適用単位料金 B表 128.08 円/m<sup>3</sup>

翌月適用単位料金 (単位:円/m<sup>3</sup>)

A( 0m<sup>3</sup>～ 20m<sup>3</sup>) 142.66 D( 201m<sup>3</sup>～ 500m<sup>3</sup>) 122.68

B( 21m<sup>3</sup>～ 80m<sup>3</sup>) 128.08 E( 501m<sup>3</sup>～ 800m<sup>3</sup>) 114.04

C( 81m<sup>3</sup>～ 200m<sup>3</sup>) 125.92 F( 801m<sup>3</sup>～ ) 106.48

料金・お引越し等のご連絡先(月～土:9時～19時 日曜・祝日:9時～17時 受付)

東京ガスお客さまセンター 0570-XX-YYYY

(ご利用になれない場合) 03-XXXX-YYYY

ガスもれ時連絡先(24時間受付) 03-XXXX-YYYY

ガス機器修理等のご連絡先(月～土:9時～19時 日曜・祝日:9時～17時 受付)

東京ガスライフバルXX 03-XXXX-YYYY

担当 東京ガスライフバルXX 検針員 検針 花子

ガス料金等口座振替済領収証

お客さま番号 **1000-000-0001**

東京 太郎 様

28年 5月分 領収金額 **5,502円**

ご使用期間 4月21日～5月23日

ご使用日数 33日

ご使用量 32m<sup>3</sup>

ガス料金 5,135円

(内ガス料金分消費税等) 380円

マイナー料金 367円

・上記金額を 6月 1日に領収いたしました。

・この領収証によりガス料金等をいただくことはありません。

**東京ガス株式会社**

東京ガスお客さまセンター

0570-XX-YYYY

(ご利用になれない場合) 03-XXXX-YYYY

税 務 署 承 認 済

付 託 認 済

印 紙 税 申 告 納 簿