

「ガスご使用量のお知らせ」におけるガス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、お客さま宅の検針の際、ご使用量、ガス料金などの請求予定金額を表示した「ガスご使用量のお知らせ」を個別に配布しておりますが、このたび、本年5月1日に東京ガス(株)に統合し、設立した弊社佐倉支社管内^{※1}の一部のお客さまにつきまして「ガスご使用量のお知らせ」に記載しているガス料金の表示額に誤りのある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、誤った額を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。

※1・・・以下行政区の一部、千葉県成田市・佐倉市・八千代市・四街道市・富里市・千葉市・酒々井町・芝山町・多古町

記

1. 対象のお客さま・件数・発生した期間について

(1) 対象のお客さま

対象は、5月1日に弊社に統合したことにより、4月の検針日の翌日から5月の検針日までの日数が29日以下となり^{※2}、5月23日までに「ガスご使用量のお知らせ」を受領されたお客さまです。

弊社の供給約款^{※3}では、従来からガスをご使用のお客さまは1か月の使用期間^{※4}が24日以下の場合、基本料金を日割り計算^{※5}しております。また、新たにガスを使い始めたお客さまは、同期間が29日以下の場合に同様の取り扱いをしております。このたびの統合の対象のお客さまにつきましては、従来からガスをご使用のお客さまとして諸準備しておりましたが、「ガスご使用量のお知らせ」の請求予定金額を計算している検針用携帯端末が、新たにガスを使い始めたお客さまとして計算する設定となっております。

※2・・・電話回線を利用した自動検針のお客さまについては東京ガスに統合されたことにより検針日が早まったため、自動検針のお客さまに多く発生しております。

※3・・・一般ガス事業者がガスの供給を行うにあたり、ガス料金その他の供給条件を定めたもので、ガス事業法において経済産業大臣の認可を受けるべき義務が課されている。

※4・・・検針日の翌日から翌月の検針日までの期間

※5・・・基本料金×1か月の使用期間／30

(2) 件数

30件

(3) 発生した期間

5月9日～23日

2. 誤った表示額

最大100円から最小24円を全て過小に表示しておりました。

(一件当たりの平均33円)

3. お客さまへのお知らせ

対象のお客さまを全て特定していることから、昨日、個別にダイレクトメールを発送し、このたびの事情を説明するとともにお詫びしております。

4. 判明した経緯と発生の原因について

(1) 判明した経緯

本年5月23日に「ガスご使用量のお知らせ」の投函場所が不明なお客さまについて、住所を確認するためお客さま情報を照会したところ、当該のお客さまの請求予定金額の表示額が誤っていたため、調査し、このたびの事象が判明いたしました。

(2) 発生の原因

お客さまのガス料金の請求額を計算するホストコンピュータにおいて、このたび統合される対象のお客さまについて、従来からガスをご使用のお客さまとして登録しましたが、検針用携帯端末にも反映されると誤認していたため、事前の検証等からも漏れていました。

5. 再発防止策について

今後、本件と同様に都市ガス事業を統合する場合には、予めガス料金の請求額等に関し検証テストを行い、統合の影響をチェックするとともに必要に応じシステム改修等の対策を実施してまいります。

なお、6月以降は検針用携帯端末でも、従来からガスをご使用のお客さまとして計算することから、同様の事象は発生いたしません。