

2016年7月28日

電気料金の誤った請求について

東京ガス株式会社

東京ガス株式会社は、本年6月検針分の電気料金について、6件のお客さまに誤って二重に請求し、そのうちの5件のお客さまから二重に受領していたことが判明いたしました。

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。

なお、対象のお客さまには個別にこのたびの事情を説明の上、お詫び申し上げ、電気料金を二重に受領したお客さまには返金しております。お客さまには返金の手続きにあたりご迷惑をおかけしましたことを重ねてお詫び申し上げます。

弊社は、電気料金について、送配電事業者から送付された検針データに基づき電気料金を算定した後、ガス料金の請求日に一緒に請求しております。なお、送配電事業者からの検針データの送付が遅延し、ガス料金の請求に間に合わない場合は、電気料金は検針データを受領した日に確定した後、2営業日後にお客さまへの請求手続きをし、その際に「請求中」と記録されます。また、送配電事業者から検針データの訂正の連絡があった場合には、請求状況を照会し、請求前であれば料金を訂正して請求しますが、請求中の場合には別途、差額調整する運用となっております。

このたびの件名は、送配電事業者からの検針データの送付が遅延したため、ガス料金の請求日を超えて受領した後、加えて、その翌日、当該検針データの訂正の連絡があったものです。処理担当者は、マニュアルに従い、当該のお客さまへの請求状況を照会しましたが、検針データを受領から2営業日経過していなかったため、「請求中」と記録されておらず、その際の対応がマニュアルに記載されておりませんでした。このため、管理者ならびに処理担当者が請求前で訂正可能と誤認し、料金の訂正をしたことにより、訂正前の請求に加え、訂正後の請求が行われてしまいました。

弊社といたしましては、今後、同様の事態を繰り返さないよう、下記のとおり、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. 対象のお客さまについて

- (1) お客さま件数：6件
- (2) 誤った請求の時期：2016年6月28日～29日
- (3) 誤った請求の総額：45,161円（最大12,474円、最小2,603円）
 - ※内、誤って受領した件数：5件
 - 〃 総額：37,768円（最大12,474円、最小2,603円）

2. 判明した経緯と発生の原因について

(1) 判明した経緯

7月4日にお客さまから6月分の電気料金の払込用紙が2通郵送されてきた旨の申し出があり、すみやかに社内で調査を開始したところ、二重請求していたことが確認できたため、最初に届いた払込用紙を破棄いただくようお願いしました。本件を受け、4月以降に電気料金を請求した全件名を確認したところ、7月8日に、お申し出いただいたお客さまと同じタイミングで訂正を行った口座振替のお客さま5件について、二重に請求し、受領していたことが判明いたしました。

なお、本件とは別に、5月に解約したお客さま1件について、マニュアルに従って5月の解約日までの検針データで料金計算すべきところ、誤って請求済みの前月分の検針データで料金計算し請求手続きをしたため、二重に請求していましたが、6月15日に入金状況を確認する中で気づき、その後返金しております。

(2) 発生の原因

送配電事業者からの検針データの送付が遅延し、ガス料金の請求に間に合わない中で、電気の検針データを受領した場合は、2営業日以内は「請求中」と記録されず、もし訂正すると、訂正前と訂正後の二回にわたり請求が行われてしまうことについて、マニュアルに記載されていなかったことから、管理者ならびに処理担当者が訂正可能と誤認してしまいました。

3. お客さまへの返金について

誤った請求額を受領していた5件のお客さまについて、7月12日から、このたびの事情を説明のうえ、お詫びし、7月26日までに返金の手続きを終了しております。

4. 再発の防止について

(1) 送配電事業者からの検針データの送付が遅延し、ガス料金の請求に間に合わない中で、電気の検針データを受領してから2営業日以内は、検針データの訂正の連絡があったとしても訂正は行わず、3営業日以降に請求済みか照会した上で、訂正データに基づき差額調整するよう、業務マニュアルを変更いたします。

(2) (1)の変更点を中心に業務マニュアルについて、管理者ならびに処理担当者に教育し、マニュアルに沿った正確な作業を徹底いたします。