

「くらし見守りサービス」の料金の請求 ならびに通知の漏れについて

東京ガス株式会社

東京ガス株式会社は、ガスの消し忘れやエネルギーの使用状況をお知らせする「くらし見守りサービス」を有償で提供しておりますが、このたび当該サービスをご利用の一部のお客さまについて、本年4月分料金の請求ならびに通知が漏れ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、お客さまに大変な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。

弊社では、従来の「マイツーホー」^{※1}に、前日のガスの使用状況を事前に登録した方にお知らせするサービスを加えた「くらし見守りサービス」を本年4月からご希望のお客さまに有償で提供しており、「マイツーホー」にご加入のお客さまには、「くらし見守りサービス」への切り替えをお勧めしております。また、切り替えではなく4月以降、新規に「くらし見守りサービス」のご利用を開始されたお客さまにつきましては、サービス開始月の翌月から料金をお支払いいただいております。

このたびの事象は、本年3月末までに「マイツーホー」から「くらし見守りサービス」に切り替えのお申し込みをいただいたお客さまについて、新規にご利用を開始されたお客さまと同様の登録としたため、4月分料金の請求が漏れてしまったものです。弊社では、4月6日に電話受付担当者がお客さまの請求情報を確認する中で請求漏れに気づき、翌7日に登録を修正したため、7日以降に当該サービスの料金計算が行われたお客さまにつきましては、請求漏れは発生しておりません。しかしながら、料金通知については、7日に登録を修正した場合には12日料金計算分から反映されるため、7日から11日に料金計算をしたお客さまについては、通知しないまま料金請求することとなりました。

弊社では、対象のお客さまにこのたびの事情を個別に説明しお詫びするとともに、請求の漏れたお客さまにつきましては、5月に2ヵ月分の料金を請求させていただく旨をお知らせいたします。対象のお客さまには、2ヵ月分をまとめてお支払いいただくこととなり、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。

今後、同様の事象が発生しないよう、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…お客さま宅に設置したガスメーターと東京ガスの24時間監視センターを回線で結び、外出先でガスの消し忘れに気付いたときなどに監視センターから遠隔でガスを遮断する「遠隔遮断サービス」や、いつもと異なるガスの使い方を感知した時にお客さまに電話でお知らせする「自動通報サービス」があります。

記

1. 対象のお客さまについて

本年3月末までに「マイツーホー」から「くらし見守りサービス」に切り替えのお申し込みをいただいたお客さまのうち、以下に該当するお客さまが対象となります。

(1) 請求漏れのお客さま

検針日が4月3日から7日のお客さま（4月6日までに料金が計算されるお客さま）の一部

- ・対象件数 1,643件（請求をお知らせし、請求漏れしたお客さま133件を含む）
- ・請求漏れの合計額（税込） 821,500円（500円/件）

(2) 請求の通知漏れのお客さま

検針日が4月5日から12日のお客さま（4月7日から11日までに料金が計算されるお客さま）の一部

- ・対象件数 2,595件

※検針日は「ご使用量のお知らせ」で確認することができます。

2. お客さまのお問い合わせ先

(1) フリーダイヤル 0120-117-744

(2) 受付時間 9時から17時まで（日・祝除く）※4月29日（祝）、30日（日）は受付できません。

<対象の見分け方>

本年3月末までに「マイツーカー」から「くらし見守りサービス」に切替えの申し込みをされたお客さまで、以下に該当する方が対象となります。

1. 「ご使用量のお知らせ」(検針の際に郵便受けに投函された場合)

対象年月：今回の対象は「29年4月」

対象検針月日：請求漏れの対象は「4月3日～7日」のお客さまの一部
請求の通知漏れの対象は「4月5日～12日」のお客さまの一部

正しくは「マイツーカー料金 500円」と表示

13A 45分 3-4 ご使用量のお知らせ	供給地点特定番号 001-0001-0000-0000-01	お客さま番号 1000-000-0001
お届日 4月10日 29年4月分	検針月日(日数) 4月5日(30日)	口座振替予定日 4月18日
使用期間 3月7日～4月5日	ご契約種別 一般契約	請求予定金額 5,840円
ガスご使用量 4.2m ³	請求予定金額 (内ガス料金分消費税等) 432円	ガス基本料金 1,036.80円
今回指示数 1260	ガス従量料金 4,857.30円	口座割引額 ▲54円
前回指示数 1218	料金内訳	
メーター番号 100-000-001	当月適用単位数 B表 115.65円/m ³	
次回検針予定日 5月8日	翌月適用単位数 (単位:円/m ³)	
前年同月使用量 44m ³ (33日)	A(0m ³ ～20m ³) 132.16 D(201m ³ ～500m ³) 112.18	
前月使用量 49m ³ (31日)	B(21m ³ ～80m ³) 117.58 E(501m ³ ～800m ³) 103.54	
	C(81m ³ ～200m ³) 115.42 F(801m ³ ～) 95.98	

税金等
請求金額
5,840円

東京 太郎 様

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
領収金額
29年3月分
ご使用期間 2月4日～3月6日
ご使用日数 31日
ご使用量 49m³
ガス料金 6,551円
(内ガス料金分消費税等)
マイツーカー料金

・上記金額を3月17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-XXXXXX
(ご利用にならない場合) 03-5722-XXXX

付 印 紙 税 申 告 納
税 務 署 承 認 済 芝

TOKYO GAS
担当
東京ガスライフバル××
検針員 ×× ××

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-XXXXXX
(ご利用にならない場合) 03-5722-XXXX
ガスもれ時連絡先(24時間受付) 0570-XXXXXX
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×× 050-XXXXXXX

2. 「ご使用量のお知らせ」(はがきで郵送された場合)

対象年月：今回の対象は「平成29年4月」

対象検針月日：請求漏れの対象は「4月3日～7日」のお客さまの一部
請求の通知漏れの対象は「4月5日～12日」のお客さまの一部

正しくは「マイツーカー料金 500円」と表示

13A 45分 29-4 ご使用量のお知らせ	供給地点特定番号 001-0001-0000-0000-01	お客さま番号 1000-000-0001
平成28年9月分	検針月日(日数) 9月1日(31日)	口座振替予定日 9月14日
ご使用場所 新宿区 西新宿3丁目7-1 新宿パークタワー 14F	ご契約種別 一般契約	請求金額 11,769円
検針月日(日数) 9月1日(31日)	ご使用期間 8月2日～9月1日	請求金額 (内ガス料金分消費税等) 327円
ガスご使用量 32m ³	ガス基本料金 1,036.80円	ガス従量料金 3,443.20円
今回指示数 1032	料口座割引額 -54円	電気料金 7,343円
前回指示数 1000	料金内訳	
メーター番号 100-000-000	当月適用単位数 B表 107.60円/m ³	
次回検針予定日 10月3日	翌月適用単位数 (単位:円/m ³)	
前回ご使用量 50m ³ (31日)	A(0～20m ³) 745.20円 122.18円	
前年同月ご使用量 50m ³ (29日)	B(21～80m ³) 1,036.80円 107.60円	
	C(81～200m ³) 1,209.60円 105.44円	
	D(201～500m ³) 1,857.60円 102.20円	
	E(501～800m ³) 6,177.60円 93.56円	
	F(801～) 12,225.60円 86.00円	

税金等
請求金額
11,769円

東京 太郎 様

ガス料金等口座振替済領収証
お客さま番号 1000-000-0000
東京 太郎 様
平成28年8月分
領収金額
14,964円

ご使用期間 7月2日～8月1日
ご使用日数 31日
ご使用量 50m³
ガス料金 7,386円
内ガス料金分消費税等 547円
電気料金 7,576円

・上記金額を8月15日に口座振替により領収させていただきました。
・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

付 印 紙 税 申 告 納
税 務 署 承 認 済 芝

TOKYO GAS
東京ガスをご利用いただきありがとうございます。

●電気8月分使用量290kWh。
詳しくはWebで「東京ガス料金明細」検索。

このお知らせでガス料金等をいただくことはありません。
このお知らせで金融機関およびコンビニエンスストアでのお支払いはできません。