## 「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まし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ってしまいました。

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。

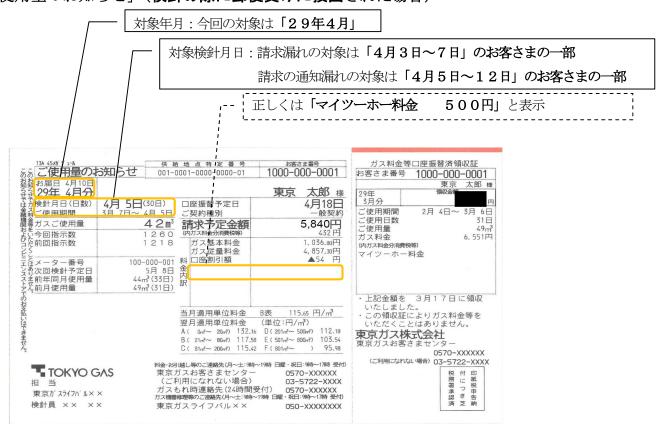
## 2. お客さまのお問い合わせ先

- (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)は受付けます。

## <対象の見分け方>

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)



2.「ご使用量のお知らせ」(はがきで郵送された場合)

