

2017年9月29日

## 地点熱供給事業における給湯暖房料金の返金について

東京ガス株式会社

東京ガス株式会社は、東京都、神奈川県、埼玉県の16ヶ所の集合住宅団地において、集中熱発生施設から各戸に給湯や暖房用の熱を供給する「地点熱供給事業」※1を行っております。また、当該事業は弊社と各団地単位で給湯暖房料金を含む供給条件を取り決めて運用しております。

このたび、当該の地点熱供給事業の対象の団地のうち、神奈川県横浜市、埼玉県川口市および、さいたま市の3物件のお客さまの一部につきまして、過去に変更していた供給条件をお知らせしていなかったため、給湯暖房料金を過剰に請求し受領していたことが判明したことから、速やかに返金することといたしました。

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。今後、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。

弊社では、地点熱供給事業の給湯暖房料金について、設備の維持管理費用等に応じた基本料金と使用量に伴う従量料金の合計額を各戸のお客さまに毎月請求し、受領しております。弊社は、2013年8月から2014年3月に、当該の3物件について、暖房設備を撤去したお客さまには専用の基本料金を適用するよう供給条件を変更していたところ、その旨を一部のお客さまに周知しておりませんでした。このため、供給条件の変更を知らされなかったお客さまが暖房設備を撤去した場合に、弊社に申し出ることができず、弊社では従前の基本料金を請求し、受領しておりました。

弊社では、対象のお客さまをすべて特定できていることから、速やかにこのたびの事情を説明しお詫びするとともに、返金の手続きを取らせていただきます。

お客さまには返金の作業実施にあた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。何卒、ご理解の上、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

※1 「地点熱供給事業」・・・集合住宅等に集中熱発生施設から給湯や暖房用の熱を供給する事業。弊社が運営する地点熱供給事業は、熱発生施設の加熱能力が21GJ未滿等の条件を満たすため、地域熱供給（地域冷暖房）に関する熱供給事業法の対象とならない。

### 記

#### 1. 対象のお客さま件数および返金総額

(1) お客さま件数 119件

(2) 返金額 総額 2,323,674円

(平均額：19,527円、最大：157,999円、最小：628円)

※今後、個々の暖房設備の撤去時期を確認することにより返金額が少なくなる可能性のあるお客さまが含まれております。

#### 2. お客さまへのお知らせ

対象のお客さまはすべて特定できていることから、速やかにダイレクトメールをお届けし、このたびの事情を説明しお詫びいたします。また、返金にあたっては、お客さまご指定の口座へ振り込みます。

なお、当該の3物件にお住いの返金対象以外のお客さまにも、現在の供給条件をお知らせいたします。

### 3. お客さまのお問い合わせ先

- ①フリーダイヤル 0120-551-704  
※IP電話の場合 03-6735-8797
- ②受付開始日 2017年9月29日(金)
- ③受付時間 2017年10月31日(火)まで 午前9時から午後5時(土日祝含む)  
2017年11月1日(水)から30日(木)まで  
午前9時から午後5時(土日祝除く)

### 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7月31日に、埼玉県川口市の集合住宅団地にお住いのお客さまから「暖房設備を撤去し申請したのに基本料金に反映されていない」旨のお申し出がありました。その際、同物件の全てのお客さまに現在の供給条件について周知するようご指摘を受け、準備を進めておりました。さらに、8月31日に同物件の他のお客さまから給湯暖房料金に関する問い合わせを受けたため、同物件全体への供給条件の過去の周知状況を調査しました。その結果、暖房設備を撤去したお客さまは専用の基本料金を適用するように、2013年8月に、供給条件を変更していたものの、当時、暖房設備が撤去されていたお客さま以外には、変更後の供給条件をお知らせしていないことが判明いたしました。

その後、他の物件についても調査したところ、埼玉県さいたま市の物件でも、2013年8月に供給条件を変更し、同様の周知状況であることが確認されました。

加えて、神奈川県横浜市の物件でも、2014年3月に供給条件を変更したものの、当時、賃貸住宅のお客さまにお知らせしておらず、また、その後に入居したお客さまにもお知らせしていないことが9月13日に判明いたしました。

#### (2) 発生の原因

##### ①業務マニュアルの整備不足

担当者の異動に際して業務運用が十分に継承されない中で、設備更新による供給条件の変更などの不規則な事象におけるお客さまへの周知等の対応が業務マニュアルに盛り込まれていませんでした。

##### ②業務の管理体制不備

定例業務における対応とは異なり、設備更新による供給条件の変更などの不規則な事象における業務上の判断を担当者任せにしており、管理者が必ず介在する運用となっていませんでした。

### 5. 再発の防止について

#### (1) 業務マニュアルの整備と教育の実施

設備更新による供給条件の変更などの不規則な事象が発生した際の業務運用について、業務マニュアルに盛り込み、お客さまへの周知を確実にすることや管理者が運用状況をチェックするよう規定します。また、当マニュアルに関し、担当者への教育を定期的実施し、このたびの事例についてもあわせて情報共有いたします。

#### (2) 暖房設備撤去状況の把握

当該物件においてお客さまが暖房設備を撤去したことを把握できるよう、当該物件建物内のパイプシャフトの暖房配管に、撤去時に弊社にご連絡いただくよう記載したご案内を、準備でき次第、取り付けます。