

天然ガス自動車用圧縮天然ガス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、圧縮天然ガス（CNG）スタンドを運営し、天然ガス自動車（NGV）を利用する業務用（主に運送業や清掃業）のお客さまにCNGを販売しております。このたび、弊社のCNGスタンドを利用するお客さまのうち、217件のお客さまに対し、CNG料金を過大に請求し、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。今後、同様の事態が発生しないよう再発防止に努めてまいります。

記

1. お客さま件数ならびに過大請求金額および対象月

- (1) お客さま件数：217件
- (2) 過大請求総額：15,788,355円（1件あたり最大726,891円、最小601円）
- (3) 対象月：2020年4月分（5月27日振替分）

2. お客さまへの対応について

対象のお客さまにはこのたびの事情を説明のうえお詫びし、本日、返金手続きを実施いたしました。お客さまには手続きにあたり、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。

3. 判明した経緯と発生の原因について

(1) 判明した経緯

弊社では、CNGスタンドを利用するお客さまに毎月の使用量に応じたCNG料金を請求しております。

本年5月27日に、複数のお客さまから、4月分の請求書に記載されている金額よりも多い金額が口座から引き落とされている旨のお申し出をいただきました。弊社は、ただちにお客さま全件の請求状況を確認したところ、217件のお客さまに対し、CNG料金を過大に請求し、受領していたことが判明いたしました。

(2) 発生の原因について

当月請求金額の計算にあたっては、前月請求の入金分・未入金分のデータを更新した上で、未入金分は当月請求金額に合算する処理をしております。

このたび、本年3月分請求金額について、お客さまからの入金を確認できた段階で入金済データに更新すべきところ、更新手順を誤ったため入金済みデータとして反映されず、3月分請求金額が未入金分として4月分請求金額に合算されていました。

4. 再発の防止について

一連の請求作業において作業手順に抜け漏れが発生しないよう、作業チェックリストを作成するとともに、管理者が請求金額や入金後のデータ更新を確認する業務フローに変更いたします。