

電気料金の算定誤りに関するお詫びとお知らせ

この度、当社（以下当社が起用している別紙記載の取次店も含み「当社」といいます。）が2016年4月以降にお客さまにご請求した電気料金に関し、一部金額を誤って請求していたこと（以下「本件誤請求」といいます。）が判明いたしました。

本件誤請求の対象となったお客さまには、個別に今回の事情についてご説明差し上げるとともに、再度正しく算定した電気料金とお支払い済みの電気料金の差額（以下「過大請求額」といいます。）を返金させていただきます。

お客さまにはご迷惑をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。

1. 発生事象の詳細について

(1) 本件誤請求の概要

当社の電気需給約款及び料金メニュー約款（以下あわせて「約款等」といいます。）の内容と、当社が使用している電気料金計算システム（以下「電気料金計算システム」といいます。）の設定との整合性にかかる確認漏れにより、2016年4月以降に当社が電気の供給を開始し又は当社との間の契約を終了したお客さまの一部について、①約款等に従った電気料金の日割計算を実施しておらず、又は②約款等と異なる計算式に基づき電気料金を日割計算していたために、本件誤請求を行っていました。

(2) 本件誤請求に関する原因の詳細

① 日割計算未実施

約款等では供給開始及び契約終了のいずれの場合においても、電気料金の日割計算を行う旨が規定されております。しかし、電気料金計算システム上、請求月の前月の暦日数とお客さまの実際の電気使用日数との差が±5日以下となる場合には日割計算を行わない設定となっていました。このため、一部のお客さまにつき日割計算がなされないまま電気料金の請求を行ってございました。

② 日割計算式の誤り

約款等では、日割計算を行う際の計算式の分母を、「前回検針日から当月の検針日の前日までの期間（検針予定期間）」としておりました。しかし、電気料金計算システム上、「請求月の前月の暦日数」を分母として計算する設定となっていました。このため、日割計算の対象となるお客さまについて、正しい計算がなされないまま電気料金の請求を行ってございました。

(3) 判明の経緯

当社におけるお客さまへの請求書発行作業の過程で、本件誤請求の発生が疑われたため、関係部署並びにシステムベンダーとの間で検証作業を行った結果、上記(1)及び(2)のとおり、日割計算の適用要件及び計算式に誤りがあることが判明しました。

2. 対象件数及び誤請求金額について

本件誤請求の対象件数及び誤請求金額については現在調査中ですので、判明次第改めてご報告させていただきます。尚、低圧のお客様の誤請求金額については、1件あたり最大310円程度と想定しています。

3. 対象となるお客様への対応について

本件誤請求の対象となったお客さまに対しては、対象件数及び誤請求金額の調査終了後に順次、個別に電話又は書面によりお詫びと事情のご説明をさせていただきます。また、お客さまへの返金等にかかる対応は以下のとおりとさせていただきます。

| 対象となるお客さま | 対 応 |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <過大請求となったお客さま> ① 当社との間で引き続き電気をご購入いただいているお客さま | 6月検針分の電気料金において、過大請求額を差し引くことにより返金（精算）させていただきます。 |
| ② 既に当社との電気の契約を終了されているお客さま | お客さまにご連絡いただいた銀行口座等に過大請求額を返金させていただきます。 |
| <過小請求となったお客さま> | 過小請求額の電気料金について当社から追加のご請求・精算は行いません。 |

4. 再発防止策について

当社は、6月25日（月）付で電気料金計算システムの設定を変更するとともに、約款等の改定を行い、約款等と電気料金計算システムとの整合性を図ります。

現行及び上記対応後の約款等の定めと電気料金計算システムの設定内容は以下の通りです。

なお、約款等の具体的な改訂内容につきましては、別途当社よりお知らせいたします。

現時点（2016/4/1～2018/6/24）

| | 現行約款等の定め | | 電気料金計算システム上の設定 | |
|----------------|----------|------------------------|-------------------------------|------------------------------------|
| | 日割計算実施条件 | 日割計算式 | 日割計算実施条件 (請求月前月の暦日数÷実使用期間) | 日割計算式 |
| 供給開始時 契約終了時 | 必ず実施 | 基本料金等×(実使用期間※1/検針予定期間) | ≦5日以内 ≧6日以上 | 実施しない 基本料金等×(実使用期間※1/請求月前月の暦日数) |

※1 = 供給開始時については、供給開始日から今回検針日までの期間
契約終了時については、前回検針日から契約終了日までの期間

対応後（2018/6/25以降）

| | 新約款等の定め | | 電気料金計算システム上の設定 | |
|-------|----------|--------------------------------|----------------|--------------------------------|
| | 日割計算実施条件 | 日割計算式 | 日割計算実施条件 | 日割計算式 |
| 供給開始時 | 必ず実施 | 基本料金等×(実使用期間※1/供給開始日が属する月の暦日数) | 必ず実施 | 基本料金等×(実使用期間※1/供給開始日が属する月の暦日数) |
| 契約終了時 | | 基本料金等×(実使用期間※1/最終使用日が属する月の暦日数) | | 基本料金等×(実使用期間※1/最終使用日が属する月の暦日数) |

当社としましては、約款等を含む契約内容と電気料金計算システムの設定内容の整合性確保、及びその検証作業の徹底はもちろんのこと、システムの導入・更新時における作業手順の見直し（業務委託に伴うシステムベンダーとの間における役割分担の明確化を含みます。）や、事前テストの実施等により、今後、同様の誤請求により電気をご使用されるお客さまにご迷惑をおかけすることがないように、全力で再発防止に取り組んでまいります。

5. お客さまのお問い合わせ先

電話番号 03-6327-8600

受付時間 平日（月～金）9:00～17:30

別紙

本件誤請求が判明している当社の取次店一覧（2018年6月5日現在）

| 社名 | 小売電気事業者登録番号等 |
|----------------------|--------------|
| 伊藤忠エネクスホームライフ北海道株式会社 | - |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

以上