

2017年8月8日

プロパンガス事業におけるガス料金の誤った改定額のお知らせについて

東京ガスエネルギー株式会社

東京ガスエネルギー株式会社（住所：東京都中央区日本橋浜町1-12-9、社長：小宮 健司）は、関東地区において、プロパンガス事業を行っておりますが、このたび、通信による遠隔検針^{※1}をしているお客さまの一部に対し、2017年3月からのガス料金の改定額を誤って過小にお知らせしたため、8月までの6か月分についてお知らせした改定額に基づくガス料金よりも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。

※1：遠隔検針…遠方にお住まいのお客さま、または、業務用等でガスの残量管理が常時必要とされるお客さまを対象に行っている電話回線を利用した通信による検針方法。

弊社では、通信による遠隔検針をしているお客さまに対し、毎月、ガスの使用量ならびにガス料金額を圧着式のはがきを郵送してお知らせしており、翌月からガス料金を改定する際には同はがきに改定内容を併記しております。

弊社は、遠隔検針のお客さまの一部について、本年3月からガス料金を改定し、従量料金を30円/m³値上げするために、2月の同はがきにガス料金の改定内容を記載し、お知らせしておりました。そのような中、本年8月3日に茨城県の遠隔検針のお客さまから、本年2月のはがきに記載されていた改定額に基づくガス料金よりも多く請求されている旨の指摘を受けたため、ただちに調査したところ、同改定額について、従量料金を「+30円/m³」とすべきところ、「+20円/m³」と誤って表記していたことが判明いたしました。

弊社では、対象のお客さまをすべて特定していることから、すみやかに対象のお客さまにこのたびの事情を説明し、お詫びするとともに、お知らせした改定額に基づくガス料金よりも過大にお支払いいただいた金額を返金いたします。また、9月からの正しい改定額についてもお知らせいたします。

お客さまには、返金作業にあたり、大変ご迷惑おかけいた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、ご理解の上、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

記

1. 対象のお客さま件数・返金額について

(1) 対象のお客さま

通信による遠隔検針の対象で本年2月に料金改定を通知したお客さま 1,693件

(2) 返金額

本年3月～8月までの6か月分においてお知らせした改定額よりも過大に受領したガス料金
総額：約1,000,000円（8月分の料金額が未確定のため）

なお、現時点で確定している返金額（7月分まで）は、以下のとおりです。

総額：887,667円

（一件あたりの平均金額：524円、最大：2,506円～最小：1円）

2. お客さまへのお知らせ

対象のお客さまをすべて特定していることから、すみやかにダイレクトメールを発送し、このたびの事情を説明し、お詫びするとともに、お知らせした改定額に基づくガス料金よりも過大にお支払いいただいていた金額を返金する旨をご案内いたします。また、9月からは、2月と比べ、従量料金を+30円/m³にする旨もあわせてお知らせいたします。なお、返金方法は以下の通りです。

①弊社のプロパンガスをご利用のお客さま：9月分のガス料金において相殺します。

②弊社のプロパンガスをご利用でないお客さま：ご指定の口座に振り込みます。

3. 発生の原因について

遠隔検針のお客さまへのガス料金改定の通知（はがき）については、担当者が改定内容を入力した電子ファイルを印刷会社に送付し、印刷会社からお客さまに郵送しております。改定内容の入力が担当者任せとなっており、ダブルチェック体制にないままに運用している中で、当該担当者が前回の改定額と同額と思い込み、誤った改定額を記載した通知を作成してしまいました。

4. 再発の防止について

担当者が改定内容を入力した電子ファイルを印刷会社に送付する際に管理者とのダブルチェックを実施し、今後同様の事象が発生しないようにしてまいります。

報道機関のお問い合わせ先

東京ガスエネルギー(株) 総務部 担当 岡田

電話 03 (6891) 8300