

一部のお客さまに対するガス料金の誤った請求について

弊社がLPG集中供給を行っている千歳市泉沢向陽台団地において、当該地区の供給約款(*1)で定めるガス料金算定方法と料金算定システムとの間で不整合があり、一部のお客さまのガス料金を誤って過大に計算・請求していたことが判明いたしました。このため、対象となるお客さまに対し、正規ガス料金との差額を返金させていただくこととしました。

このたびの不手際により、お客さまに多大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。弊社といたしましては、このような事態が生じたことを厳粛に受け止め、今後はこのようなことが起こらぬよう再発防止に努めてまいりますので、何とぞご理解を賜りますようお願い申し上げます。

*1 供給約款：ガス料金をはじめとするガスを供給する際の条件について定めたもの

<対象となるお客さまと誤った請求の額>

対象となるお客さま	千歳市泉沢向陽台団地（お客さま件数 約 2,700 件）において、ガスメーター検針時のご不在等の理由により、過去にガス使用量を推定(*2)させていただいたお客さまの一部
対象となる期間	2003年5月分～2008年12月分
誤った請求を行った件数	150 件
誤った請求の額	総額 29,871 円 (1 件あたり平均 199 円、最少 46 円～最大 983 円)

*2 ガス使用量の推定：お客さまのご不在等のため検針できなかった場合に、原則として、その料金算定期間の使用量を、その直前の料金算定期間の使用量と同量で推定すること

<発覚の経緯>

- ・1月13日、弊社社員が、今回の事例について供給約款に定めるガス料金算定方法と料金算定システムとの不整合に気づき、システム仕様に不備があることを確認しました。
- ・以降、対象となるお客さまの特定および正しい請求額の再計算を行った結果、150 件の請求に誤りがあったことが判明いたしました。

<原因>

- ・泉沢向陽台団地のガス料金は、最低責任使用量付区画別通減料金制(*3)（以下、ブロック料金制）となっております。同団地の供給約款では、推定月の使用量が最低責任使用量を超えている場合で、翌月の使用量が最低責任使用量未満の場合には、推定月の使用量を見直し、精算することとしています。
- ・しかしながら、現在使用している料金算定システム（2003年5月導入）において、この点に

についての考慮をしていなかったため、ガス料金を過大に計算・請求したケースが発生したものです。

- ・なお、同団地以外の弊社の一般ガス事業における供給区域では、ブロック料金制を採用しておりませんので、このたびのシステム不備による影響はありません。

*3 最低責任使用量付区画別逓減料金（ブロック料金）制：一定の使用量（最低責任使用量）までは料金を定額とし、それを超える使用量については使用量に応じて単位料金を逓減させる料金体系

<今後の対応>

- ・対象となるお客さまには、個別に弊社の社員が事情をご説明しお詫び申し上げるとともに、返金等の手続きについてご確認させていただきます。
- ・1月13日以降、同様の誤りが発生しないようシステムの監視を行っており、今後とも継続してまいります。
- ・今後システムの変更を行う場合は、システム仕様と供給約款との照合をはじめとする検証作業を十分に行うなど、再発防止に万全を期してまいります。

なお、供給約款の対象ではありませんが、このほかに弊社函館支店で行っているLPガス事業において39件（総額11,661円）、同様の誤った請求がありましたため、上記に準じた対応を行うことといたします。

以上