

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

北海道ガス株式会社および北ガスジェネックス株式会社では、特定の条件に該当する一部のお客さまについて、供給約款と異なるガス料金の計算を料金システムで行い、ガス料金を誤って計算・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の返金もしくは請求額の訂正をさせていただくこととしました。

弊社グループといたしましては、このような事態が生じたことを極めて重大なことと受け止めており、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。

対象となるお客さまには、返金等の手続きに際し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とともに、今後はこのようなことが起こらぬよう検証機能の強化など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。

<対象となるお客さまと誤った請求額>

	北海道ガス	北ガスジェネックス
対象となるお客さま	ガスの供給停止と供給停止の解除とが同日に行われたお客さまの一部	
誤った請求を行った期間	2003 年 5 月 1 日 ～ 2008 年 6 月 4 日	2000 年 7 月 1 日 ～ 2008 年 6 月 4 日
誤った請求を行った件数	357 件	6 件
誤った請求の額	総額 14,970 円 (1 件あたり平均 42 円、 最少 1 円～最大 487 円)	総額 245 円 (1 件あたり平均 41 円、 最少 32 円～最大 54 円)

<発覚の経緯>

- ・ 2008 年 6 月 4 日、北海道ガス社員が、今回の事例について供給約款に定めるガス料金計算方法と料金計算システムの不整合に気づき、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、北海道ガスにおいて 357 件、北ガスジェネックスにおいて 6 件の請求に誤りがあったことが判明いたしました。

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

供給停止：ガス料金について、支払期限日（検針日の翌日から 50 日）を経過してもなおガス料金のお支払いがない場合等にガスの供給を停止すること

供給停止の解除：供給停止を行った場合において、支払期限日が到来したすべてのガス料金を支払われた場合等に行う供給の再開

<原 因>

- ・ガス供給停止と供給停止の解除が同日に行われた場合、供給停止までの料金と供給停止の解除後の料金を分けて請求することがあります。この場合は、基本料金の日割り分が重複しないよう、供給停止解除後の料金算定期間は、供給約款において、供給停止の解除日の翌日から次の検針日までの期間としてガス料金計算を行うこととしています。
- ・しかしながら、現在使用している料金システム（北海道ガスでは 2003 年 5 月、北ガスジェネックスでは 2000 年 7 月に導入）において、料金算定期間を供給停止の解除日の翌日からではなく、通常の使用開始と同様に当日からとして計算していたため、基本料金の日割り分を 1 日分過大に計算・請求していたものです。

<今後の対応>

- ・対象となるお客さまはすべて特定できていることから、個別に弊社グループの社員が訪問等を行い、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。
- ・今後システム変更を行う場合には、あらゆるケースを想定した上で、システム仕様と供給約款との照合を十分に行うなど、チェックに万全を期すことといたします。

なお、供給約款の対象ではありませんが、このほかに北海道ガス函館支店で行っている L P ガス事業において 5 件（総額 263 円）、北ガスジェネックスの L P ガス事業において 10 件（総額 649 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