

2017年5月18日

ガス料金の過大な請求について

鷲宮ガス株式会社

鷲宮ガス株式会社（東京ガス73%出資、住所：埼玉県久喜市上内1005番地、社長：中村光伸）は、埼玉県久喜市と加須市の15件のお客さまに対し、2010年8月分から2017年1月分のガス料金の一部について、過大に請求し受領していたことが判明したため、本日、監督官庁である関東経済産業局に報告いたしました。なお、対象のお客さまにはすみやかに返金してまいります。

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。

弊社は、お客さま宅のガスメーターの検針日の翌日から30日を過ぎて当該月のガス料金をお支払いいただいた場合には、遅取料金として当初のガス料金の3%を加算し、加算分を翌々月に請求しております。また、口座振替のお客さまにつきましては、初回の口座振替ができず30日を過ぎた後の2回目で振替できた場合に限っては、遅取料金を加算しないこととしております。

このたびの事象は、2010年4月に遅取料金となる期限を20日から30日に変更した際に、料金計算システムのプログラムを誤ったため、期限を過ぎた後の2回目で振替し、さらに翌々月に移転等により閉栓したお客さまについて、遅取料金を誤って請求し受領していたものです。なお、当該システムにつきましては、既にプログラムを修正し、同様の事象が発生しないことを確認しております。

弊社では、準備が整い次第、ただちに対象のお客さまにこのたびの事情を説明し、返金いたします。

返金作業にあたり、お客さまには大変ご迷惑をかけ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. 対象のお客さまについて

(1) 対象のお客さま

2010年4月から2017年5月までの期間で、遅取料金となる期限（検針日の翌日から30日）を過ぎた後に2回目の口座振替でガス料金をお支払いいただき、かつ翌々月に閉栓したお客さま

(2) 対象件数：15件

(3) 過大な請求額：2,874円（一件当たりの平均額 192円 最大662円～最小41円）

2. 再発の防止について

システムのプログラムの不備を修正したうえで正しく動作することを確認いたしました。また、今後、プログラムを改修する際には、発注先から納品されたシステムが正しく動作することを確認の上、運用してまいります。

3. お客さまへのお知らせ

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、返金方法についてお客さまのご要望をお伺いするダイレクトメールを送付いたします。なお、お客さまには、口座振替か、現金書留での送金をご選択いただけます。

4. お客さまのお問い合わせ先

(1) 電話番号 0480-58-1301

(2) 受付時間 午前9時～午後5時（土・日・祝日除く）

報道機関のお問い合わせ先

鷲宮ガス（株） 担当 大木

電話0480（58）1301