

2018年9月14日
株式会社 東急パワーサプライ

当社サービスの解約者に対する電気料金の誤請求について

株式会社 東急パワーサプライは、2016年4月から「東急でんき」をご提供させていただいております。このたび、当社でんきサービスをご解約された一部のお客さま（277件）において電気料金を誤ってご請求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。今後、同様の事態が発生しないよう再発の防止に努めてまいります。

なお、対象のお客さまには個別に御連絡を行い、順次対応を進めております。お客さまには対応にあたりましても、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。

記

1. 対象の件数ならびに金額および対象のお客さま

- (1) お客さま件数：277件
- (2) 誤請求の金額：1件あたり最大1,954円、最小1円
- (3) 対象のお客さま：2018年3月から8月の間に、
引越し等の事由により当社サービスをご解約されたお客さま

2. お客さまへの対応について

対象となるお客さまには、個別にこのたびの事情を説明のうえお詫びし、順次ご対応を進めております。

3. 判明した経緯と発生の原因について

(1) 判明した経緯

弊社では、お客さまの電気ご使用の終了または電気需給契約の他社への切り替え（スイッチング）に際し、ご契約が終了する月の料金算定期間がその月の日数に満たないときには、日割計算にて料金を計算し、お客さまにご請求をしております。

このたび、お客さまからのお問い合わせにより、日割計算にて料金を計算すべきところが、基本料金が満額（1か月分）となっていることが判明いたしました。

上記を受け、過去の料金計算を調査した結果、契約終了された一部のお客さまの料金が、日割計算にて料金を計算していないことが判明いたしました。

(2) 発生の原因について

ご契約状況の異動（ご契約の開始・終了、ご契約内容の変更等）が生じた場合には異動内容を反映して料金計算すべきところ、2018年3月以降、異動登録を行う一部の時間帯において異動前の契約状態で計算が行われるシステム設定となっておりました。そのため、277件のお客さまに誤った電気料金のご請求をいたしました。

4. 対策の実施について

システム設定を見直し、料金計算に影響するご契約状況の異動があったときには、異動登録の時間帯に係わらず、異動後のご契約状況で計算を行うようにいたしました。また、同種のシステム設定について誤りがないことを再確認いたしました。

5. 本件に関するお問い合わせ先

対象となるお客さまには個別にご連絡を差し上げておりますが、すでにお引越し済みで連絡がつかない場合も想定されますので、大変恐縮ではございますが、2018年3月から8月までに当社のご契約をご解約されたお客さまでお心当たりのある方は、下記までご連絡ください。

0120-109-708 [受付時間 9:30-18:30]

以上