

平成24年3月1日

ガス料金の誤った請求について

大分瓦斯株式会社

弊社の家庭用選択約款に基づく料金のお申し込みをいただいたお客さまの一部に、同約款に基づく割引料金を適用せず、お申込み前のガス料金を適用し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よりお詫び申し上げます。

家庭用選択約款に基づく割引料金を適用せず、お申込み前のガス料金を適用しご請求したお客さまには、本来ご請求すべき金額との差額をご返金させていただくことといたしました。

ご返金の対象となるお客さまには順次ダイレクトメールで正しいご請求金額、ご返金額及びご返金方法についてお知らせし、ご返金手続きをとらせていただきます。

返金作業の実施にあたりお客さまには大変な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。

何卒ご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

記

1 誤った請求の件数及び金額

申込書の未処理	1 1 4 件	1 2 7, 5 5 3 円
申込書の処理遅れ	3 5 件	1 7, 4 4 7 円
総計	1 4 9 件	1 4 5, 0 0 0 円

2 発生原因

申込み受付後、担当部署の連絡が不十分であったため、このような事態になりました。

3 お客さまへの対応

家庭用選択約款に基づく割引料金を適用せず、お申込み前のガス料金を適用しご請求したことが判明したすべてのお客さまに対し、ダイレクトメールを発送し、お支払いいただいた金額と正しいご請求金額との差額に利息を加えて返還させていただきます。

#### 4 再発防止策

今後このような事態を招かないよう、適正な事務処理の徹底を図り、チェック体制を強化し、再発防止に取り組んでまいります。

#### 5 お問い合わせ先

フリーダイヤル 0120-133-091

大分瓦斯株式会社 営業部営業企画課

(参考)

「家庭用選択約款に基づく料金」

ご家庭のお客さまにご利用いただけるガスの料金には、「一般料金」とご使用のガス機器に応じてご契約いただける「家庭用選択約款に基づく料金<sup>\*</sup>」とがあります。家庭用選択約款に基づく料金は、自動適用される一般料金とは異なる料金表を適用するものであり、お客さまのお申込みにより適用いたします。

※ 床暖房や浴室暖房機等をお使いのお客さまは「家庭用温水システム契約」、ガストーブやガスファンヒーターをお使いのお客さまは「家庭用ガス暖房契約」、高効率給湯器エコジョーズをお使いのお客さまは「家庭用高効率給湯器契約」、エネファームやエコウィルをお使いのお客さまは「家庭用コージェネレーションシステム契約」がご選びいただけます。

以 上