

「電気ご使用料金のお知らせ(ご請求書)」発行手数料の 誤った請求について

東邦ガス株式会社では、このたび、1,130件のお客さまに対して、「電気ご使用料金のお知らせ(ご請求書)」(以下「請求書」)の発行手数料を誤って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たことを心からお詫び申し上げます。

対象のお客さまには、個別にご連絡を申し上げるとともに、速やかに返金の手続きを進めてまいります。

1. お客さま件数と誤請求総額

(1) 誤請求したお客さま件数 : 1,130件

(2) 誤請求総額 : 113,000円(1件あたり100円、2023年2月～4月分)

2. 判明の経緯と原因

弊社は、環境保全への取り組みの一環として、紙の消費量の削減を目的に、書面で発行していた「請求書」を、2023年1月から原則、Web会員サービス「Club TOHOGAS」のWeb明細に変更しています(Web明細のご利用には、「Club TOHOGAS」でのお手続きが必要です)。

Web明細をご利用されていないお客さまには、発行手数料100円/月をご負担いただき、引き続き書面の「請求書」を発行していますが、Web明細のご利用開始に向けた手続きにかかる期間を考慮し、電気契約開始後、初回請求分の書面の「請求書」における発行手数料は、無料としております。

今回、事務処理を誤ったことにより、一部のお客さまに対し、本来無料とすべき発行手数料を請求していたことが判明しました。

3. お客さまへの対応

対象のお客さまには、個別にご連絡を申し上げるとともに、速やかに返金の手続きを進めてまいります。

4. 再発防止策

今後、同様の誤りを発生させないよう、適切な業務運営に努めてまいります。

以上