

2025年1月23日

お客様各位

東京都豊島区西池袋一丁目4番10号
Japan 電力株式会社

誤請求ならびにその対応に関するお知らせ

平素より弊社電力サービスをご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

このたび、2024年10月分以降の電気料金請求において、お客様に対するご請求内容に誤りがございました。お客様には多大なるご迷惑をおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。

1. 誤請求内容の詳細について

2024年10月分以降の電気料金において、以下のお客様に対し、容量拠出金反映額を誤って一カ月前の単価でご請求しておりました。

(1) 対象のお客様

次の低圧プランをご利用いただいたお客様でかつ24年10月分料金から25年1月分料金のいずれかの料金請求が生じているお客様。

「くらしプラン」、「しごとプラン」、「どうりょくプラン」、
「JPプラン」、「JFプラン」、「オール電化プラン」。

(2) 対応について

2025年2月分料金請求以降では、容量拠出金反映額の単価は正しい単価でご請求させていただきます。そのため、25年1月分と25年2月分のご請求は、連続して同じ単価となりますことをあらかじめご理解いただきますようお願い申し上げます。

また、今回の誤請求における過少請求及び過剰請求分につきましては、お客様のご契約状況に応じて、以下の内容に従い対応を行います。

| | 24年9月分 料金 | 24年10月分 料金 | 24年11月分 料金 | 24年12月分 料金 | 25年1月分 料金 | 25年2月分 料金 | 25年3月分 料金 |
|--------------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 繰上検針の ご使用期間 | 2024/8/1~ 2024/8/31 | 2024/9/1~ 2024/9/30 | 2024/10/1~ 2024/10/31 | 2024/11/1~ 2024/11/30 | 2024/12/1~ 2024/12/31 | 2025/1/1~ 2025/1/31 | 2025/2/1~ 2025/2/28 |
| 分散検針の ご使用期間 | 2024/8/XX~ 2024/9/XX | 2024/9/XX~ 2024/10/XX | 2024/10/XX~ 2024/11/XX | 2024/11/XX~ 2024/12/XX | 2024/12/XX~ 2025/1/XX | 2025/1/XX~ 2025/2/XX | 2025/2/XX~ 2025/3/XX |
| 正しい単価 (円/kW) | 272 | 262 | 257 | 252 | 256 | 264 | 275 |
| 実施した請求単価 (円/kW) | 272 | 257 | 252 | 256 | 264 | 264 | 275 |
| 調整させていただく 請求単価 (円/kW) | - | +5円/kW | +5円/kW | -4円/kW | -8円/kW | 0円/kW | 0円/kW |

上記の表において、お客様にお支払いいただいた各月の料金における「調整させていただく請求単価(円/kW)」の合計金額が、お客様に対して行った誤請求の内容となり、当該合計金額が正の値の場合は過少請求、当該合計金額が負の場合は過剰請求に該当し、それぞれ以下の対応を行います。

下記「**■料金月別誤請求区分の詳細**」も併せてご参照いただきますようお願い申し上げます。

■過少請求の場合

以下の対応を同時に行います。この場合、下記対応にて生じる債権債務を相殺することにより、お客様による追加での当該過少請求額の支払は発生しません。

- ・当該過少請求を弊社からお客様に対して請求
- ・当該過少請求と同額を今回の誤請求に係るお詫び金として弊社からお客様に対して支払い

■過剰請求の場合

当該過剰請求金額(返金単価※に、お客様に適用されるみなし契約電力(注)を乗じた金額)と同額を返金いたします。なお、返金方法は、お客様の契約状況に応じて以下<返金方法>のとおりとします。

※返金単価：下記「**■料金月別誤請求区分の詳細**」内の「調整する請求単価の合計」×-1

<返金方法>

(A) 25年1月分料金のご請求よりご利用いただいているお客様：

25年3月分料金のご請求時に当該請求金額と相殺することにより返金

(B) 25年1月分以前の料金のご請求が最後の請求となるお客様(解約済みのお客様)：

GMO ペイメントゲートウェイ株式会社が提供する「GMO-PG 送金サービス」により返金とし、詳細は別途弊社よりお客様に対し電子メール又はSMSにより通知いたします。なお、25年1月分以前の料金において未納が生じている場合、当該未納料金の全額を2025年4月30日までに入金いただいた場合に限り、入金確認日の翌月末日までに上記の方法にて返金いたします。

(C) (A) 及び (B) に該当しないお客様：

25年2月分料金のご請求時に当該請求金額と相殺することにより返金

■料金月別誤請求区分の詳細

お客様の実際の請求状況に応じて、下表「誤請求区分」に従った対応を行います。

| No. | 24年10月分 料金 | 24年11月分 料金 | 24年12月分 料金 | 25年1月分 料金 | 調整する 請求単価の合計 | 誤請求区分 |
|-----|---------------|---------------|---------------|--------------|-----------------|-------|
| 1 | 請求 | 請求 | 請求 | 請求 | -2円/kW | 過剰請求 |
| 2 | 請求 | 請求 | 請求 | | 6円/kW | 過少請求 |
| 3 | 請求 | 請求 | | | 10円/kW | 過少請求 |
| 4 | 請求 | | | | 5円/kW | 過少請求 |
| 5 | | 請求 | 請求 | 請求 | -7円/kW | 過剰請求 |
| 6 | | 請求 | 請求 | | 1円/kW | 過少請求 |

| | | | | | | |
|----|--|----|----|----|----------|------|
| 7 | | 請求 | | | 5 円/kW | 過少請求 |
| 8 | | | 請求 | 請求 | -12 円/kW | 過剰請求 |
| 9 | | | 請求 | | -4 円/kW | 過剰請求 |
| 10 | | | | 請求 | -8 円/kW | 過剰請求 |

(例)

- 24 年 10 月分料金のご請求以前よりご利用中のお客様（上表 No.1 に該当するお客様）：
2 円/kW にお客様が利用されている契約内容に応じたみなし契約電力（注）を乗じた金額を、上記「■過剰請求の場合」<返金方法>（C）のとおり返金いたします。
- 24 年 10 月分料金のご請求以前からご利用を開始し、かつ最後の請求が 24 年 12 月分料金のお客様（上表 No.2 に該当するお客様）：
上記「■過少請求の場合」に従った対応とし、お客様に特段ご対応いただくことはございません。
- 24 年 12 月分料金のご請求のみ生じている（=解約により 25 年 1 月分料金が発生していない）お客様（上表 No.9 に該当するお客様）
4 円/kW にお客様が利用されている契約内容に応じたみなし契約電力（注）を乗じた金額を、上記「■過剰請求の場合」<返金方法>（B）のとおり返金いたします。
- 25 年 1 月分料金のご請求からご利用中のお客様（上表 No.10 に該当するお客様）
8 円/kW にお客様が利用されている契約内容に応じたみなし契約電力（注）を乗じた金額を、上記「■過剰請求の場合」<返金方法>（A）のとおり返金いたします。

注) プラン毎に、「くらしプラン」は一律 3kW のみなし、「しごとプラン」は一律 7kW のみなし、「どうりょくプラン」は契約電力がそれぞれの係数となります。

「オール電化プラン」は一律 3kW のみなし、「JP プラン」「JF プラン」は従量電灯 B（供給区域①：北海道、東北、東京、中部、北陸、九州）従量電灯 A（供給区域②：関西、中国、四国）は一律 3kW のみなし、従量電灯 C（供給区域①）従量電灯 B（供給区域②）は一律 7kW のみなしがそれぞれの係数となります。

2. 再発防止策

今回の誤請求及び対応の不備を厳粛に受け止め、社内運用の見直しとチェック体制の強化を図り、再発防止に取り組んでまいります。

このたびは、弊社の不手際によりお客様にご迷惑とご不便をおかけしましたことを、改めて心よりお詫び申し上げます。今後とも、お客様により良いサービスをご提供できるよう努めてまいりますので、何卒よろしくお願い申し上げます。今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。

以上