

(別紙2)

業務処理の誤りによる電気料金のご請求の誤り等の発生について

事 象	お客さまへの影響	お客さまへの対応
・ 料金の再計算及び精算額の登録の際、処理誤りにより、料金を二重請求する事象が発生	・ 電気料金及び託送料金の二重請求 低圧お客さま 392件 新電力さま 102件 (28事業者)	・ 対象のお客さまに、架電等によるお詫びと精算方法についてのご説明や、「お詫び文書」の送付を実施したうえで、4、5月分の電気料金にてご精算又は払い戻し予定 ・ 対象の新電力さまに、架電等によるお詫びと精算方法についてご説明のうえで、精算予定
・ 前月分領収証及び当月請求金額の事前通知ハガキを出力する際、対象となるお客さまの抽出作業を誤り、領収証の二重発行及び通知ハガキの発送遅延が発生	・ 領収証の二重発行 低圧お客さま 2,104件 ----- ・ 事前通知ハガキの発送遅延 低圧お客さま 4,276件	・ お客さまに、架電等によるお詫びとご説明を実施 ----- ・ 振替日が迫っていた一部のお客さまに、架電によるお詫びとご説明を実施済 ・ その他お客さまには、事前通知ハガキを出力し、対象のお客さまに送付済