

2022年10月19日
九州電力株式会社

電気料金の「書面発行手数料」適用誤りが発生しました

—低圧自由料金プランの一部お客さまに対して書面発行手数料を誤って加算—

当社は、低圧自由料金プランのお客さまに対して、2022年10月分からペーパーレス化の更なる推進による環境保全を目的に「電気ご使用量・請求金額のお知らせ(検針票)」や「電気料金振込票」などについて、書面の送付を希望される場合には、書面発行手数料を申し受けることとしています。

(2022年5月18日お知らせ済)

九電Web明細サービス[※]へ新規に会員登録いただいた低圧自由料金プランのお客さまに対しては、電気ご使用量のお知らせ方法を「書面」から「Web明細サービス」へ変更を行っておりますが、事務処理を誤ったことにより、一部のお客さま(2,094件)の変更登録に漏れがあったことが判明しました。(原因は、別紙参照)

このため、変更登録が漏れていた一部のお客さま(2,094件)について、誤って「電気ご使用量・請求金額のお知らせ(検針票)」を発行のうえ、書面発行手数料(110円/件・税込)を10月分電気料金に加算しておりました。

※ 九電Web明細サービスは、毎月お届けさせていただいている「電気ご使用量・請求金額のお知らせ(検針票)」に代わって、スマートフォンやパソコンからインターネットの専用サイトをご利用明細をご確認いただくサービスです。

対象のお客さまに対しては、お詫びと精算方法のご説明をダイレクトメールにてお知らせするとともに誤って適用した書面発行手数料(110円/件・税込)を11月分の電気料金から精算(減算)させていただくことといたします。

今回、当社による事務処理の誤りによりお客さまへご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。

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。



「快適で、そして環境にやさしい」
そんな毎日を子どもたちの未来につなげていきたい。
それが、私たち九電グループの思いです。