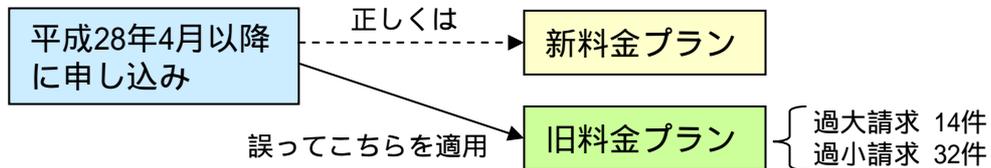


電気料金の算定誤り等の詳細について

1 事象

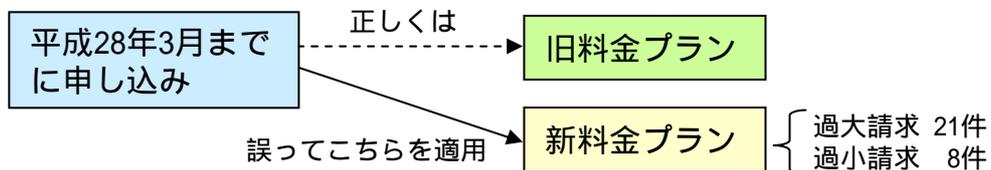
電気料金の誤請求

- 新料金プランにて電気料金算定をすべきところを旧料金プランで計算



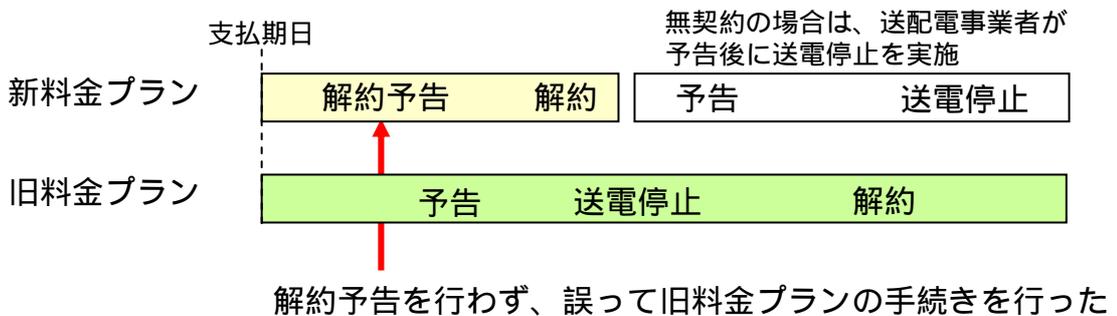
平成28年4月以降、旧料金プランを廃止。このため、4月以降の新規契約時は、新料金プランへの加入となる。

- 旧料金プランにて電気料金算定をすべきところを新料金プランで計算



平成28年4月以降、旧料金プランを廃止しているが、申し込み日が3月以前の場合は、旧料金プランへの加入となり、引き続き旧料金プランが適用される。

新料金プラン加入お客さまの解約手続きの誤り：24件



2 新料金プランと旧料金プランの違い

	料金算定方法	解約順序
新料金プラン (H28.4~)	<ul style="list-style-type: none"> ・メーター指示数の小数値を保持したまま、差し引き、最後に四捨五入により使用量を算出し、料金を算定 	<p>解約予告 → 解約</p> <p>解約後、無契約の場合は、送配電事業者が予告後に送電停止を実施</p>
旧料金プラン (~H28.3)	<ul style="list-style-type: none"> ・メーター指示数の小数値を切り捨て、整数の指示数差し引きにより使用量を算出し、料金を算定 ・口座振替のお客さまは54円の割引 	<p>予告 → 送電停止 → 解約</p>