

平成 27 年 8 月 24 日
九州電力株式会社

季時別電灯契約お客さまの電気料金の算定誤りについて
(電気料金過大請求(54件、合計約6千円)が判明しました)

季時別電灯契約において、夏季・その他季の料金が混在する7月と10月分に電気の供給停止を行ったお客さまの一部について、「電力量料金」が誤って算定される事象があることが判明いたしました。

具体的には、同メニューの7・10月分のご使用量は、「夏季・その他季」それぞれの使用日数であん分していますが、「電気の供給停止期間が夏季入(7/1)または夏季出(10/1)を跨ぐ場合」に正しく算定できないという事象です。

これを受け、同契約のお客さまについて、遡って調査を行った結果、183件のお客さまに対して、「電力量料金」を過大(54件)または過小(129件)にご請求し、お支払いいただいていることが判明いたしました。

今回の事象によりご迷惑をおかけしたお客さまにつきましては、ご説明のうえお詫び申し上げますとともに、電気料金の精算をさせていただきます。

今回の電気料金算定誤りの原因は、同契約の導入時(平成12年10月)における「電気料金算定プログラム」の設定誤りによるものです。

なお、当該プログラムについては、正しく算定されるよう改修を実施しております。

ご迷惑をおかけしたお客さまに対して、深くお詫び申し上げます。

今後、同様の事象が発生しないよう、再発防止の徹底に努めてまいります。

【再発防止策】

- プログラム設計時のテスト計画の策定漏れを防ぐため、上席者を含めた複数者によるチェックの強化
- 今回の誤り事例をシステム開発時の留意事項として、関係者全員で共有(ナレッジの継承)

以 上