

## ガス料金の誤った請求について

この度弊社のガスをご利用いただいているお客さまにおいて、2017年12月から2018年5月までの期間に、ガス料金を誤って過少に算定し、請求、受領しているケースがあることが判明しました。

弊社といたしましては、このような事態が生じたことを重く受け止めており、今後このようなことが発生しないよう、再発防止に取り組んでまいります。

### 1. ガス料金の誤った算定の内容について

2017年12月から2018年5月までの期間において、お客さまが支払期限日を経過してもガス料金を支払われない場合に申し受ける遅取料金が、以下のケースにおいて発生していないことが確認されました。

遅取料金の対象となっているお客さまで、遅取料金の請求が発生する月において、ガスの閉栓または契約変更を行っており、同月内に弊社ガスのご利用の再開をされた場合。

### 2. 遅取料金が発生せずガス料金を誤って過少請求したお客さまの件数と総額について

- (1)過少請求した件数 13件（過少請求した時期は2017年12月～2018年5月）
- (2)過少請求した金額 2,530円（最小50円～最大307円）

### 3. 発生の原因について

2017年11月にシステム会社が弊社のガス料金システムを更新した際に納品された、プログラムの不備によるものです。

### 4. 判明した経緯について

2018年5月28日にシステム会社にてプログラムテストを行った際に、遅取予定額が計算されていないバグが発見されました。

### 5. お客さまへの対応について

このたびの誤った算定結果はすべて過少であることから、特段の対応はいたしません。

### 6. 再発防止策について

ガス料金システムのプログラムが納品される際の、事前検証を強化いたします。

以上

お問い合わせ先  
総務グループ：岡村  
Tel (0143) 44-3156