

業務用のお客さまへのガス料金の誤り請求について

平成17年6月23日
北陸ガス株式会社

弊社は、業務用の一部のお客さま（11件）にガス料金を誤って過大請求していたことが判明したため、対象となるお客さまに正規のガス料金との差額をご返金させていただくといたしました。

弊社では、お客さまにガスをご使用いただく場合、お客さまのご使用になるガス機器や見込まれるガス使用量を勘案して、ガスメーターを原則としてお客さまごとに1個設置し、ガスメーター1個あたり「一契約」として取り扱っております。そして、ガス料金については「一契約」ごとに、ご使用量に応じた基本料金ならびに従量料金を算定し、お支払いいただいております。

しかし、ご使用になる機器ならびにそのご使用の状況により、1個のガスメーターでは正確な計量ができないと判断される場合には、やむを得ず複数のガスメーターを 並列に設置（以降、「並列設置」）させていただくケースがあります。この場合、ガス料金の算定においては、「一契約」として取扱いをしております。

このたびの件は、計量上の都合からガスメーターが並列設置となっている業務用の一部のお客さまに対しまして、弊社の事務手続きの不備から「一契約」として取り扱うための登録が行なわれず、設置されたガスメーターごとの複数の契約としたために、基本料金ならびに従量料金の算定に誤りが生じ、過大に請求したものです。

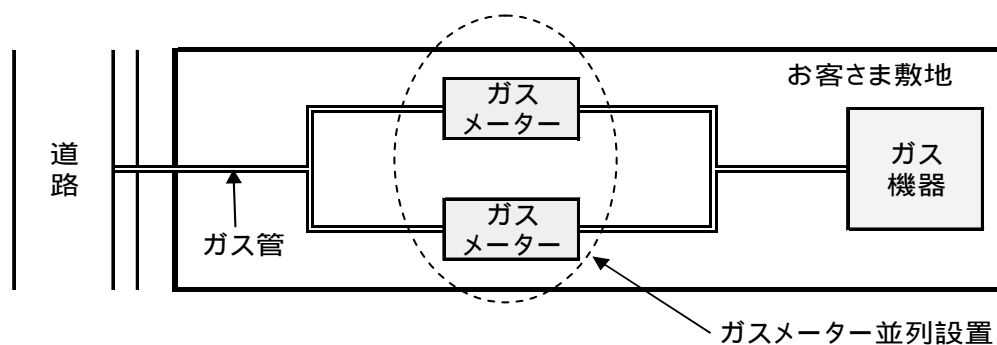
弊社といたしましては、今回の誤り請求を極めて重大なことと受け止めており、お客さまに多大なご迷惑をお掛けしたことを心よりお詫び申し上げます。

つきましては、ご返金の対象となるお客さまへの対応を速やかに行ってまいります。今後はこのようなことが起こらぬよう検証機能の強化等再発防止に取り組んでまいりますので、今後とも変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

以上

[並列設置]

業務用の一部のお客さまに設置する大容量ガスメーターでは、ガス消費量の小さいガス機器（ガスコンロ、ガスファンヒーター等）のみを使用した場合に、その特性上計量できないことがあります。そのため小流量範囲も計量できる、より小さいガスメーターを複数、並列に設置します。この場合、設置したガスメーターの下流側でガス配管は合流する形態となります。



< 報道機関の問い合わせ先 >
北陸ガス株式会社
総合企画グループ
TEL : 025-245-2214

<資料>

1. 誤り請求によりガス料金のご返金が発生するお客さま件数と金額

- (1) ご返金が発生するお客さま件数： 11件
- (2) 対象のお客さま： 商業用施設等の業務用のお客さま
- (3) 誤った請求の総額： 7,552,172円
- (4) 一件当たりの額： 平均 686,561円
(最大 1,326,480円から最小 133,501円)
- (5) 誤り請求を行った期間： 最も長い期間のお客さまで昭和47年10月から、最も短い期間のお客さまで平成14年4月から現在までの期間。

2. 経緯

平成17年6月3日、新聞にて他社のガスメーターの並列設置のお客さまの一部に対する誤り請求の記事が掲載されたことを受け、弊社にも同様の設置形態があることから、調査を開始いたしました。

その結果、全社で11件の該当するお客さまに対する誤り請求が判明しました。

3. 背景と原因

(1) ガス料金の算定方法

ガス料金は検針日の翌日から次の検針日までの期間を料金算定期間として、以下のとおり算定します。なお、月々のガス料金は、月々のガスご使用量により基本料金と1m³あたりの料金単価が変動します。

【ガス料金 = 基本料金 + 従量料金 (1m³あたりの単位料金×ガスご使用量)】

(2) 誤った請求の内容

過大請求の内容は以下のとおりです。

本来「一契約」として請求する基本料金を、並列設置されているガスメーターごとに請求したため、基本料金の過大請求が生じました。

さらに、本来、並列設置されているガスメーターそれぞれの使用量を合算して、月ごとの総使用量を算出し、総使用量を基準とした基本料金ならびに単位料金(1m³あたり)を適用すべきところ、それぞれのガスメーターごとの使用量を基準とし、誤った区分の基本料金ならびに単位料金(1m³あたり)を適用したため、お客さまのガス使用量によっては過大請求が生じました。

(3) 誤った請求に至った原因

ガスメーターの並列設置工事完了後、「一契約」として取り扱うための社内での報告ルールの一部に不備があったことから、事務手続きの際に一部登録が行なわれず、また、登録のチェック体制も不備であったため、ガス料金を誤って算定し、請求したものです。

4. 今後の対応

(1) お客さまへの対応

対象となる全てのお客さまが特定できていることから、個別に連絡をとり、弊社社員が訪問しこのたびの事情の説明ならびにお詫びを申し上げました。今後、早急に具体的な返金の手続きを行ってまいります。

(2) 再発の防止策

ガスメーターの並列設置時の取扱い事務手続きを明文化し「一契約」の取扱いが確実に行われるよう、関係者に周知徹底を図ります。

以上