

ガス料金に係る延滞利息の過少請求について

平成 25 年 7 月 13 日
北陸ガス株式会社

北陸ガス株式会社では、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延滞利息を誤って過少に算定し、請求、受領していた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. 延滞利息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 4 件（過少請求した時期は平成 21 年 3 月～平成 24 年 1 月）
- (2)過少請求した金額 105 円（最小 3 円～最大 89 円）

2. 延滞利息の誤った算定の内容について

弊社は、一般ガス供給約款の規定により、お客さまが支払期限日を経過してもなおガス料金を支払われない場合は、支払期限日の翌日から支払いの日までの期間に応じて、次の算式により算定して得た金額を延滞利息として申し受けます。

$$\begin{aligned} & \text{延滞利息} = \text{算定の対象となる本体料金（消費税等相当額を含みません）} \\ & \quad \times \text{支払期限日の翌日から支払いの日までの日数} \\ & \quad \times 0.0274 \text{ パーセント（1 円未満の端数は切り捨てます）} \end{aligned}$$

この「支払期限日の翌日から支払いの日までの日数」が 1,000 日以上となる場合、ガス料金システムのプログラムの不備により、すべて 999 日として延滞利息を算定し、お客さまへ請求しておりました。したがって、誤った算定金額はすべて過少となります。

3. 発生の原因について

平成 18 年 5 月に弊社のガス料金システムを更新した際に、「支払期限日の翌日から支払いの日までの日数」の算定プログラムを誤って 3 桁（999 日まで）に設定したことによるものです。

4. 判明した経緯について

昨日、弊社支社の料金担当が延滞利息の誤りを発見し、ガス料金システム担当がその連絡を受けて直ちに確認を行ったところ、誤りの内容と原因およびこれまで過少請求した件数と金額が明らかとなりました。なお、昨日発見した誤りは、お客さまへ請求する前であったため、正しく算定し直しました。

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り、すべて受領済みであることから、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のテストを行う際に、想定する期間をより長期に設定する等、事前検証を強化いたします。

以 上

<問い合わせ先>
北陸ガス株式会社
総合企画グループ 担当 小出
TEL : 025-245-2214