

お 知 ら せ

平成 20 年 9 月 30 日
東 北 電 力 (株)

タイムスイッチを用いた契約に関する不適正な業務処理について

当社は、電気温水器などの深夜機器をご使用される深夜電力等をご契約のお客さま、および融雪用電力をご契約のお客さまに対して、ご契約内容に応じ、通電時間を制御するタイムスイッチ（以下「TS」といいます。）を設置しておりますが、今般、TSに関する調査を行った結果、ご契約内容に応じた通電時間とTSの通電時間が相違している事象があることが判明いたしました。

当社は、平成20年1月に山形支店管内の融雪用電力をご契約のお客さまより「通電時間が短い」との照会を受け、現地を調査したところ、TSの通電時間をご契約内容と相違していることを確認しました。これを受け、当社は他に同様の事例がないか順次調査を進めてきたところであります。

そうした中、平成20年6月には、経済産業省資源エネルギー庁から電力各社に対し、TSを用いた契約全数[※]について調査を行い、9月末までに各地域を管轄する経済産業局に報告するよう要請を受けました。（※ 当社の対象契約は約25万件）

調査の結果、深夜電力等および融雪用電力において、TSの通電時間をご契約内容と相違している事象が1,108件あり、そのうち191件のお客さまについて、電気料金を誤って過大に請求していたことが判明いたしました。当該お客さまには、多大なご迷惑をおかけしたことをお詫び申し上げるとともに、過大にお支払いいただいた電気料金について払い戻しを進めております（9月30日現在 153件、約2千4百万円）。

ご契約内容とTSの通電時間の相異事象の主な原因は、お客さまからの電気使用申込みにもとづく新・増設工事やTSの定期取替の際に、お客さまの契約種別と異なるTS機種を誤って設計し、取付けたことや、通電時間を「5時間」または「8時間」に切替えができる「切替型TS」において、ご契約内容と相違する通電時間に設定していたことなどによるものです。

当社では、平成18年8月に社内に「契約センター」を設置したことにともない、お客さまからの電気使用申込みの受付や設計、計量器・TSの工事会社への支給業務の一元化を図り、オンライン管理を行っていることから、現在はTS機種の選定誤りなどを防止する業務運営体制を構築しておりますが、今後さらに申込み受付、設計、施工、竣工検査等

の各段階でのチェックを強化するなどの対策を講じてまいります。

当社は、以上の調査結果および再発防止策について、本日、経済産業省東北経済産業局に報告し、同局より再発防止の徹底を図るよう指導を受けました。

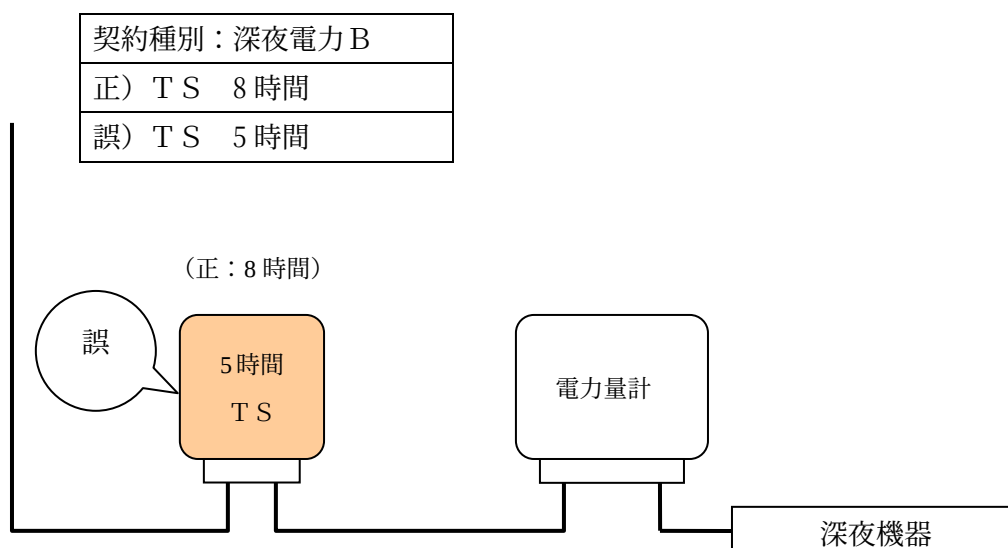
当社といたしましては、今後、二度と同様の事象を起こすことのないよう再発防止策の徹底に努めてまいります。

なお、お客さまからのお問い合わせは、東北電力コールセンター
[0120-175-466（フリーダイヤル）]で受付いたしております。

以 上

<参考：主な相違事象>

深夜電力Bをご契約のお客さまについては、通電時間が午後11時から翌日の午前7時までとなっております。本来は、ご契約内容に応じてTSの通電時間の設定を8時間とするところ、誤ってTSの通電時間の設定を5時間としておりました。



[添付資料]

1. 全数調査の結果について
2. お客さまへの対応（電気料金の精算）について
3. 発生原因および再発防止策の概要について