

お 知 ら せ

平成 21 年 4 月 9 日
東 北 電 力 (株)

深夜電力契約お客さまへの電気料金の過大請求事例について

当社はこのたび、青森県内のお客さま 2 件と岩手県内のお客さま 1 件において、誤配線により深夜電力契約の使用電力量を電灯契約（家庭用の照明・空調・コンセント）に加算して二重に計量し、電気料金を過大にお支払いいただいている事例を確認しました。また、青森県内の深夜電力契約のお客さま 1 件において、ご契約内容に応じて通電時間を制御するタイムスイッチの誤設定により、電気料金を過大にお支払いいただいている事例を確認しました。

当社は平成 19 年 5 月より、深夜電力契約など誤配線による二重計量の可能性が否定できないお客さま全数の調査（約 9 万 3 千件。以下「全数調査」といいます）を実施し、その結果を平成 20 年 4 月に経済産業省東北経済産業局に報告しております（二重計量事例：深夜電力 39 件、融雪用電力 1 件。平成 20 年 4 月 3 日お知らせ済）。

その後、当社ではこの全数調査の結果や、全数調査後に確認された二重計量事例を踏まえ、深夜電力 A 契約は、定額制でタイムスイッチのみを設置する契約のため、電灯契約等の計量器と離れて設置されている場合があるなど、他の契約に比べ不適切な配線を発見しにくいことが考えられたため、平成 20 年 12 月より、深夜電力 A 契約のお客さま全数（約 5,800 件）について再度点検を実施してまいりました。また、タイムスイッチについても、通電時間をご契約内容と合致しているかなどについて再点検を行いました。

このたび判明しました電気料金を過大にお支払いいただいた事例 4 件は、この深夜電力 A 契約のお客さま全数に対する再点検で確認したものです。

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させていただいております。また、改修工事等により配線およびタイムスイッチの設定を適正化しております。

当社では、二重計量に対する再発防止対策として、電気工事会社および竣工検査者に対する教育・指導や新增設時の竣工検査におけるチェック機能の強化などの対策を講じておりますが、今後ともこれらの対策を徹底し、配線工事等の適正な施工・管理に努めてまいります。

また、タイムスイッチに関しても、取付け・取替え時のチェック体制の強化などの従来の再発防止対策を講じるとともに毎月の検針時に使用するハンディーターミナルにおいて、深夜電力A契約を含め、タイムスイッチを設置している全てのお客さまの設定状況とご契約内容とのシステムチェックを行うなど、さらに対策を強化してまいります。

なお、本件については、本日、経済産業省東北経済産業局に報告しております。

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）]で受付いたします。

以 上

[添付資料]

1. 深夜電力契約お客さまにおける二重計量事例について
2. 深夜電力契約お客さまにおけるタイムスイッチ通電時間相違事例について
3. 再発防止対策について