

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

1. 発生場所 青森県十和田市 地内

2. ご契約種別 深夜電力A（小型の電気温水器向けの定額制契約（1日8時間通電））

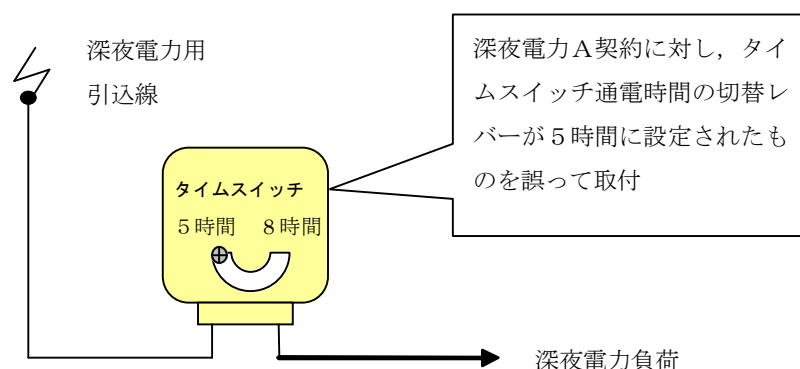
3. これまでの経緯

- ・ 昭和59年以降に実施したタイムスイッチの定期取替もしくは故障取替等の工事において、請負工事会社または当社社員が、通電時間を5時間に設定しているタイムスイッチを誤って取付した。
- ・ 平成20年7月8日、タイムスイッチを用いたご契約の全数調査※のため当社委託検針員が当該お客さま宅に調査に伺ったが、タイムスイッチの取付場所がわからず確認ができなかったことから当社社員へ報告した。
翌7月9日、当社社員が、あらためてお客さま宅に出向きタイムスイッチを確認したが、通電時間の相違を発見できなかった。
- ・ 平成20年12月12日、対策として実施していた深夜電力A契約の再点検において、当社社員が当該お客さまの配線調査を実施した際、通電時間が相違していることを発見した。

※経済産業省資源エネルギー庁の要請（H20.6.12）にもとづく調査

4. タイムスイッチ通電時間設定の状況

深夜電力A契約（8時間通電）に設置している深夜電力用タイムスイッチの通電時間が8時間ではなく5時間に設定されていた。



5. 当該お客さまへの対応

- ・ タイムスイッチ通電時間相違を発見した当日、当該お客さまにお詫びするとともに、通電時間の適正化作業（5時間→8時間）を実施した。
- ・ 平成21年1月29日、過大に徴収した電気料金の払い戻しを行なった。

6. 同様な事例の調査

タイムスイッチ全数調査の際に弊社委託検針員が調査困難との理由で社員が調査した契約について、再点検を行ない、平成21年3月19日に全て適正な通電時間であることを確認している。

以上