

お 知 ら せ

平成 22 年 3 月 25 日
東 北 電 力 (株)

深夜電力契約等の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、当社管内の深夜電力契約のお客さま 2 件において、深夜電力契約の使用電力量を電灯（家庭用の照明・空調・コンセント）に加算して二重計量し、電気料金を過大にお支払いいただいている事例を確認いたしました。また、当社管内の深夜電力契約等のお客さま 41 件において、ご契約内容に応じて通電時間を設定するタイムスイッチ（以下「TS」といいます。）の誤設定があり、8 件のお客さまについて電気料金を過大にお支払いいただいている事例を確認いたしました。

当社では平成 21 年 11 月 24 日に経済産業省東北経済産業局（以下「東経局」といいます。）に報告した「深夜電力契約における二重計量事例について」の中で、電灯契約の配線が太く、深夜電力契約等の配線がその影になりやすいことなどから、過去の点検調査で誤配線を見逃している可能性が高い業種である商店のお客さま全数（3,022 件）について、平成 21 年 11 月から再度点検調査を実施してまいりました。このたび確認された 2 件の二重計量事例は、この調査において判明したものです。なお、今回の調査において、当該 2 件以外のお客さまにつきましては、全て適正な配線であることを確認しております。

また、当社では平成 20 年 9 月 30 日に東経局に報告した「TS を用いた契約に関する不適正な業務処理について」の中で、再発防止対策として「定期的な TS の設定内容の確認」を行うこととしており、平成 21 年 11 月の検針時より検針用ハンディターミナルによる TS 通電時間の確認を実施しております。このたび判明いたしました 41 件の TS 通電時間相違事例は、この確認において判明したものです。

二重計量ならびに TS 通電時間相違が確認され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。また、改修工事等により配線および TS 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、TS 通電時間相違に対する再発防止対策として、「定期的な TS の設定内容の確認」を継続して実施することにより契約種別に応じた TS 通電時間の維持管理を行うとともに、今回判明した TS の無断変更（通電時間の切替）防止策として、当社の供給設備を変更する場合は事前にお申し出いただくようお客さまならびに電気工事店等へ周知いたします。

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
[0 1 2 0 - 1 7 5 - 4 6 6 (フリーダイヤル)]で受付いたします。

以 上

[添付資料]

- 1 . 深夜電力契約等のお客さまにおける二重計量事例について
- 2 . 深夜電力契約等のお客さまにおける T S 通電相違事例について
- 3 . 再発防止対策について