

電気料金の算定誤りに関するお詫びとお知らせ（第3報）

2018年6月5日付で「電気料金の算定誤りに関するお詫びとお知らせ」並びに2018年7月20日付「電気料金の算定誤りに関するお詫びとお知らせ（第2報）」（以下併せて「前回報告」といいます。）としてご報告いたしました、当社及び別紙記載の当社グループ会社（以下当社グループ会社が起用している取次店も含み「当社グループ会社」といいます。）による電気料金の算定誤り（以下「本件誤請求」といいます。）に関しまして、お客さまにはご迷惑とご心配をおかけしておりますことを心よりお詫び申し上げます。

この度、2018年4月1日から2018年6月24日までに発生した本件誤請求の対象件数と金額、並びに本件誤請求が発生した当社グループ会社につき確定しましたのでご報告いたします。

1. 本件誤請求の対象件数及び誤請求金額について

2018年4月1日から2018年6月24日（以下「対象期間」といいます。）までに発生した電気料金の誤請求の対象件数及び誤請求金額並びに前回報告との累計は以下のとおりです。

	対象期間合計		累 計	
	対象件数	誤請求金額（1件あたり）	対象件数	誤請求金額（1件あたり）
低圧のお客さま	398件	最大 3,563円	983件	最大 4,425円

2. 本件誤請求が発生した当社グループ会社について

本件誤請求が発生した当社グループ会社は別紙のとおりです。

3. 対象となるお客さまへの対応について

本件誤請求の対象となったお客さまに対しては、契約当事者となる当社又は当社グループ会社において、2018年11月1日より順次、個別に電話又は書面によりお詫びと事情のご説明（正しい請求金額のご説明を含みます。）をさせていただきます。また、お客さまへの返金等にかかる対応は以下のとおりです。

対象となるお客さま	対 応
<過大請求となったお客さま>	
① 当社又は当社グループ会社との間で引き続き電気をご購入いただいているお客さま	11月検針分の電気料金において、過大請求額を差し引くことにより返金（精算）させていただきます。
② 既に当社又は当社グループ会社との電気の契約を終了されているお客さま	お客さまにご連絡いただいた銀行口座等に過大請求額を返金させていただきます。
<過小請求となったお客さま>	過小請求額の電気料金について当社又は当社グループ会社から追加のご請求・精算は行いません。

4. お客さまのお問い合わせ先

株式会社エネアーク関東 電力・都市ガス販売部
電話番号 03-6327-8110
受付時間 平日（月～金）9:00～17:30

以上

本件誤請求が発生した当社グループ会社一覧（2018年10月26日現在）

社名
伊藤忠エネクスホームライフ東北株式会社
株式会社エネアーク中部

以上