

一部のガス料金プランの単価誤りおよび割引漏れについて

当社が2020年10月から提供を開始したガス料金プラン「ベーシックガス〔大和リビンググユーティリティーズのお客さま向け〕」（以下、「当料金プラン」）を契約いただいているお客さまについて、誤って算定したガス料金で請求していたことが判明しました。

お客さまにご迷惑をおかけしたことを、深くお詫び申し上げます。対象のお客さまには、今後、正しく算定したガス料金との差額を精算させていただきます。

1. 本件の内容と原因について

(1) 料金計算に用いる単価の誤り

当料金プランの提供開始時に制定したガス個別要綱（以下、「本個別要綱」）について、内容の確認が不十分であったため、消費税等8%を含む基本料金単価や基準単位料金単価を本個別要綱に記載しておりました。一方、料金算定に使用するシステムには、消費税等10%を含む単価を登録していたため、本来適用すべき本個別要綱に基づいた単価とは異なる単価を用いて料金を計算し、お客さまに請求しておりました。

(2) 割引の適用漏れ

お客さまに適用する割引（▲0.5%）について、対象となるお客さまの情報をシステム登録する際に誤りがあり、一部のお客さまに対し、割引を適用しない料金で請求しておりました。

<対象の件数・期間など>

	対象件数	対象期間	1件あたりの精算額の平均※
単価誤り	3,696件	2020年12月～2023年4月請求分	66.79円/月
割引適用漏れ	15件	2021年3月～2023年4月請求分	23.59円/月

※お客さま毎の精算額は、ご契約期間やご使用量によって変わります。

2. お客さまへのご対応

対象のお客さまには、個別にご連絡しお詫びするとともに、経緯をご説明させていただきます。また、正しく算定した料金との差額について、2023年5月以降に請求するガス料金にて精算、または返金させていただきます。

3. 再発防止

本件は、当社による確認が不十分であったため発生いたしました。

今回の事態を踏まえ、要綱の改定が必要な事象の発生時および割引適用契約のシステム登録時において、ダブルチェックの徹底など十分な確認体制を構築し、今後同様の事態を起すことのないよう、再発防止に努めてまいります。

4. お問い合わせ先

株式会社CDエナジーダイレクト お客様センター

TEL：0120-811-792

受付時間：平日：9時～19時 土日祝日、1/2、1/3：9時～17時

以 上