

2018年7月5日

株式会社エネクスライフサービス

電気料金の算定誤りに関するお詫びとお知らせ（第2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」（以下「前回報告」といいます。）としてご報告いたしました、当社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、2016年4月から2018年3月末日までに発生した本件誤請求の対象件数と金額が確定しましたので下記のとおりご報告いたします。

記

1. 本件誤請求の対象件数及び誤請求金額について

2016年4月から2018年3月末日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は以下のとおりです。なお、2018年4月1日から電気料金計算システムの設定変更が完了した2018年6月24日までの本件誤請求の対象件数及び誤請求金額については現在調査中ですので、調査完了次第改めてご報告いたします。

	対象件数	誤請求金額（1件あたり）
低圧のお客さま	386件	最大200円

※対象件数には当社の取次店分も含む。

2. 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、当社は、2018年7月17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（前回報告からの変更はございません）。

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（含む取次店）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	7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（含む取次店）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（含む取次店）から追加のご請求・精算は行いません。

3. お客さまのお問い合わせ先

エネクスライフサービスお客様サポートセンター

電話番号：0570-000-652

受付時間：平日・土日祝日 10:00～19:00

以上