

平成 23 年 3 月 29 日
沖縄電力株式会社

電気温水器等をお持ちのお客さまに対する 電気料金の割引適用誤りについて

当社はこのたび、電気温水器等をお持ちのお客さま全数（約 3 万 3 千件）の契約内容の点検を実施した結果、105 件のお客さまについて、適正な処理がなされていないことを確認いたしました。

これは、電気温水器等をお持ちのお客さまのご契約において、電気料金の割引適用誤りのある事象が判明したことを受けて点検を実施したものです。

今回の割引適用誤りの原因は、受付時の申込み内容の確認誤り、システムへの入力誤りによるものです。

電気料金の割引適用誤りがあったお客さまにつきましては、協議のうえ契約を適正なものに変更するとともに、割引額が過少となっているお客さまについては、電気料金をお返しいたします。

当社といたしましては、お客さまに多大なご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げますとともに、今後、同様の事象が発生しないよう、システムチェック等の強化を実施し、再発防止に取り組んでまいります。

【参考】点検結果

電気料金の割引適用誤りがあったお客さま	105 件
〈内訳〉	
（1）過少割引のお客さま	18 件
（2）過剰割引のお客さま	87 件

※ 過少割引のお客さま 18 件については、本来の契約内容にもとづき、電気料金をお返しの予定であり、その合計額は 37 万円程度と見込んでおります。

以 上