

(お知らせ)

2019年12月18日
沖縄電力株式会社

電気料金の誤請求について

2019年5月分、10月分または11月分の電気料金の請求につきまして、当社システムの不具合により、一部のお客さまに対して金額を誤って請求する事象が発生しました。

対象となられたお客さまにつきましては、全件を特定のうえ、個別にご説明に関する文書を送付いたしております。(添付サンプル参照)

なお、原因となる不具合については速やかに解消いたしましたので、以降の電気料金への影響はございません。

この度は、お客さまに大変なご迷惑とご心配をお掛けしましたことを、心よりお詫び申し上げます。今後は同様の事象が起らぬよう、再発防止に万全を期して参りますので、ご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

1. 対象のお客さまならびに料金月分等

- ・ 契約種別：「E eらいふ」または「E eビジネス」をご契約されているお客さまの一部
- ・ 件数：1,351件
- ・ 料金月分：2019年5月分・10月分・11月分のうち、いずれかひと月分
または、5月分と11月分のふた月分
- ・ 誤請求額：1件あたり、月額7～10円を過少に請求
- ・ 総額：11,245円

2. 原因

国民の祝日変更における計算プログラムの誤り（電力使用量あん分の端数処理）

* 対象の祝日：2019年4月30日（国民の祝日）

2019年10月22日（即位礼正殿の儀の日）

* 電力使用量の端数処理（小数点以下）の関係により、影響が出ない場合がございます

3. 再発防止策

電力使用量あん分の端数処理を正しく適用できるよう、システム改修を行いました

以上

901-9999
沖縄県〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

〇〇 〇〇 様

添付: サンプル

|||||
000001#

電気番号: 00000-000-0-0

2019年12月〇〇日
沖縄電力株式会社

電気料金の誤請求について(お詫び)

謹啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

平素は、当社事業に対しまして格別なるご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、電気料金の請求につきまして、当社システムの不具合により、実際にご使用いただいた分の電気料金よりも過少に請求していたことが判明いたしました。この度は、大変なご迷惑とご心配をお掛けすることとなり、心よりお詫び申し上げます。

なお、今回過少に請求していた分(差額)のお客さまへの請求はございません。

今後は同様の事象が起らぬよう、再発防止に万全を期して参りますので、何卒ご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

敬具

記

1. 対象月分 : 2019年5月分
2. 電気料金 : (正) 〇〇〇〇円 (誤) △△△△円
3. 差額(未請求額) : □円 ※請求はございません
4. 発生原因 : 国民の祝日変更における計算プログラムの誤り
(電力使用量あん分の端数処理)

以上

お問い合わせ先(コールセンター)

0120-586-391

※IP電話のお客さま(有料) 098-993-777

営業時間: 月~金 8:30~17:00

ただし、次を除く。

(祝日、振替休日、慰霊の日、旧盆〈旧暦7/15〉
年末年始〈12/29~1/3〉)