

## 九州エリア燃料費等調整額の誤請求について

当社は、2019年5月1日、燃料費等調整額を算出するための係数等について、九州エリアの電気需給約款（低圧）を一部変更し、2019年5月分電気料金から、変更後の約款を適用しておりました。

この度、以下のとおり、当社の九州エリアにおける燃料費等調整単価の算定に誤りがあり、九州エリアにおける低圧のお客さまの2019年5月分電気料金を誤って請求していたことが判明いたしました（以下、この請求を「本件誤請求」といいます）。なお、九州エリア以外のお客さまに対する誤請求はございません。

お客さま、および関係者の皆さまには多大なご迷惑とご心配をおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。当社は、本件誤請求の発生原因を踏まえ、業務上の問題点に対する改善策を講じ、誤請求の再発防止に向けて尽力して参りますので、何卒宜しくお願い申し上げます。

### 1. 電気料金の誤請求について

当社と九州エリアの電気需給契約（低圧）を締結されているお客さま（4,095件）の2019年5月分電気料金について、当社が合計で32,237円の誤請求（過大請求）をしていたことを確認いたしました。

本件誤請求の主な原因は、前記のとおり、当社料金計算システムにおいて、九州エリアの燃料費等調整額の算出根拠となる係数等を変更した際、燃料費等調整単価の入力を誤ったことによります。

本来2019年5月分の電気料金における燃料費等調整単価は、-0.14円/kWhであるところ、当社は、誤って-0.12円/kWhにて算定しており、差額の-0.02円/kWhに相当する金額を過大に請求しておりました。

### 2. 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は、既に本件誤請求に関するお詫び状をお送りしております。お詫び状にも記載させていただいたとおり、本件誤請求により過大に請求していた金額は、2019年6月分の電気料金から差し引かせていただきます。なお、当社との電気需給契約を既に終了されており、2019年5月分電気料金が最終請求であったお客さまには、本件誤請求により過大に請求していた金額を返金させていただきます。

本件誤請求に関して、ご不明点等ございましたら、以下の問い合わせ先までご連絡下さい。

#### **【本件に関するお問い合わせ先】**

丸紅新電力カスタマーセンター：0570-000-821

平日：9：00～20：00

土曜：9：00～17：00（日曜・祝日を除く。）