

## 電気料金の算定誤りに関するお詫びとお知らせ（第1報）

このたび、お客さまからお問い合わせがあり、社内で調査した結果、2019年11月1日から2020年12月13日までの使用分として低圧電力プランをご利用の一部のお客さまにご請求した電気料金に関し、基本料金を過大に請求していたことが判明いたしました。過大請求の原因となった事象はすでに解消されており、2020年12月14日以降は正しい請求金額で請求書を発行しています。

本件過大請求の対象のお客さまには、速やかに書面にてご連絡を差し上げるとともに、正しい請求金額との差額をご返金させていただきます。

お客さまには、多大なるご迷惑をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。

### 1. 経緯について

当社は、電力小売供給約款（以下「当社約款」といいます。）に基づき、契約電力を過去の12ヶ月間の最大需要電力としているところ（※1）、2019年10月31日以前においては、低圧電力プランの契約電力を一律1kWまたは切替前の契約電力と切替後の最大需要電力を比較し、いずれか低い値に基づき過小に算定し、その結果、基本料金を過少に請求しておりました。この件につきましては、当社のシステム上の設定ミスであったこともあり、お客さまに対して不足分の請求は行っておりません。もっとも、同年11月1日以降、当社約款に基づき正しく算定されるよう料金計算システムを改修した際、各一般送配電事業者から提供される過去12ヶ月間の最大需要電力を、誤って単月の最大需要電力として取り込む設定になっており、この値で過去12ヶ月間の最大需要電力を算出したため、最大で過去約24ヶ月間の最大需要電力に基づき基本料金が算定されておりました（※2）。このため、ご契約中に最大需要電力が減少したお客さまであっても、契約電力に対して基本料金を過大請求する事態が生じていました。

（※1）ただし、ご契約後最初の請求期間中に当社が一般送配電事業者から実際の最大需要電力を通知された場合は、当該電力を通知された月における最大需要電力とします。

（※2）例えば、2018年11月における最大需要電力が7kWの場合で、同年12月の最大需要電力が5kWであったとします。その後、2019年11月までの各月の最大需要電力が5kWであ

った場合、2018年11月～2019年10月までの契約電力は7kWですが、2019年11月以降の契約電力は、本来は、5kWとなります。もっとも、2018年12月以降各月の最大需要電力については、一般送配電事業者から提供される過去12ヶ月間の最大需要電力である7kWをシステムに入力していたため、2019年11月以降もお客さまの契約電力は7kWとなっていました。2019年11月以降は、一般送配電事業者から提供される最大需要電力が5kWとなり、その後契約電力が増加しない場合、2020年11月以降は、5kWとなりますが、少なくともそれまでの間（12ヶ月間）は、7kWを前提とした過大な基本料金を請求していたことが判明しました。

## 2. 対象件数および過大請求額について

本件過大請求の件数と金額については現在鋭意調査を進めており、判明次第改めてご報告いたします。

現時点で、ご契約中のお客さまに関する10月ご利用分までの過大請求額が確定しており、件数で1,661件、各506円～223,361円（平均10,806円）となっております。11～12月ご利用分を含めた件数と金額については、可及的速やかに調査結果を取りまとめます。

## 3. お客さまへのご連絡および返金方法について

本件過大請求の対象となったお客さまには、速やかに書面にてご連絡を差し上げます。

当社とご契約が継続しているお客さまに対しては、2021年1～2月のご使用分から過大請求額を差し引くことで精算をさせていただきます。何月分の請求書で精算させていただくかは、お客さまの請求書発行日により異なります。

既に当社との契約が終了しているお客さまにつきましては、ご連絡を差し上げた後に銀行振込にてご返金させていただきます。

## 4. 再発防止策について

12月14日付で料金計算システムの設定を修正しており、現在は、過大請求の原因となった事象は解消されております。

当社としましても、今回の過大請求については、大変重く受け止めており、システムのみならず、管理体制の見直しを含め、再発防止を徹底する所存でおります。

対象件数および過大請求額が確定し、具体的な再発防止策がまとまり次第、速やかにご報告させていただきます。

## 5. お問い合わせ窓口

受付時間：9:00～18:00（日・祝日・12/29～1/3 除く）

### **（1）お客さまのお問い合わせ先**

カスタマーケアセンター

フリーダイヤル : 0120-907-830

E メール : [customercare@ambitenergy.co.jp](mailto:customercare@ambitenergy.co.jp)

**(2) コンサルタントのお問合せ先**

コンサルタント サポート

フリーダイヤル : 0120-907-087

E メール : [consultantsupport@ambitenergy.co.jp](mailto:consultantsupport@ambitenergy.co.jp)

