

平成14年5月16日
中国電力株式会社

電気温水器定期点検における契約適正化について

当社は、5月8日、マイコン型電気温水器をお使いのお客さまのうち、約1,900件のお客さまについて、当社社内の連絡漏れ等により電気料金割引措置の適用が漏れていることが判明したため、速やかに契約の適正化を図り、払い戻しを行うとともに、今後電気温水器をはじめとする電気料金全般の再点検を実施することを発表いたしました。

その後、調査に着手したところ、当社が実施している電気温水器定期点検において、平成13年度に、930件のマイコン割引適用漏れを発見し、契約の是正を行っていたことが判明しました。

これらのお客さまについては、以前電気温水器を取り替えられた際に、販売店等からの変更届け出がなかったこと等によりマイコン割引が適用されていなかったものと推定されます。

当社は、平成4年からお客さまサービスの一環として電気温水器定期点検を実施しており、販売店等からの連絡漏れは、ほぼ是正されているものと判断していましたが、依然として契約内容が適正でないお客さまが残っていると考えられることから、早急に電気温水器の全数調査を実施いたします。

また、過去、電気温水器定期点検でマイコン割引適用漏れを発見した場合に、適切な対応ができていたかどうかについても再度調査し、必要な措置を実施してまいりたいと考えています。

今後、さらに調査を継続し、電気温水器契約の適正化を図るとともに、業務の再点検、チェック機能の充実を図っていきたいと考えています。

このたびは、電気温水器契約に関連し、多くの皆さまにご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

以上