

平成14年10月9日  
中国電力株式会社

## 電気温水器の全数調査結果について

当社は、本年5月に「電気温水器のマイコン割引適用漏れ」が判明したことを受け、6月中旬から電気温水器の全数調査を実施するとともに、原因の分析と対策の検討を行ってきました。

電気温水器をご使用の約40万件のお客さまのうち、現在のご契約がマイコン割引対象となっている約25万件については、マイコン割引が適用されている旨とご契約内容を確認していただくためのお知らせ文書を送りました。

また、マイコン割引対象となっていない約15万3千件については、契約が適正であるかどうかを確認するための訪問調査を実施し、9月末までに約14万7千件の確認を完了しました。なお、訪問日調整中等で残っている約6千件については、引き続き調査を行ってまいります。

今回の訪問調査に際しましては、電話によるご都合確認や訪問のために貴重なお時間をいただくなど、多くのお客さまに大変ご面倒をおかけしました。調査にご協力いただきましたお客さまに対し、心からお礼申し上げます。

### 1. 調査結果と発生原因

#### (1) 調査結果

今回確認を終えたお客さまのうち、3,668件でマイコン割引適用漏れ等の料金精算対象となる事例が判明しました。

内訳は、マイコン割引適用漏れが2,845件、その他の事例が823件でした。

(その他の事例とは、電気温水器の容量や台数が当社契約データと異なっていたケース)

#### (2) 発生原因

これらの事例発生原因を調査したところ、保存期間中の帳票や聞取りにより原因が特定できた422件のうち、35件が当社社内の事務処理誤りによるものであり、387件が販売店等からの当社への申し込み漏れや申し込み誤りによるものでした。

### 2. 再発防止策

当社はこれまで、販売店等に対して、マイコン割引制度や電気温水器設置時に当社への申し込みが必要なことをPRLし、更にお客さまに対して、電気温水器定期点検の中で契約内容のチェックを行ってきましたが、結果として十分ではなく一層の取り組みが必要と考えております。

今後は、販売店等に対して、個別研修等によって適切な申し込みの徹底を図るとともに、お客さまに対しても、電気ご使用量のお知らせ、各種チラシ、パ

ンフレット等を活用し、申し込みの必要性についてのPRを実施します。

更に、当社社内の事務処理についても、社員教育の徹底、システムによるチェック機能の強化、電気温水器定期点検の充実・強化に取り組み、当社と販売店等が一体となって再発防止に努めてまいります。

### 3. お客様対応

(1) マイコン割引適用漏れ等が判明したお客様に対しては、十分なお詫びとご説明を申しあげ、料金精算や契約適正化をさせていただいております。

なお、お客様への料金精算(払い戻し)は総額で約1.6億円となる見込みです。

(2) マイコン割引が適用されている約25万件のお客様に対しては、マイコン割引適用漏れ以外の事例を考慮して、今後の電気温水器定期点検等を通じて早期に調査してまいります。

このたびの電気温水器マイコン割引適用漏れ等により、多くのお客様にご迷惑・ご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

当社は、今回の訪問調査等を通じ、お客様の生の声を直接お聞かせいただき、当社の責任の重さを痛感いたしました。今後、お客様からの信頼を1日も早く回復できるよう、一層の努力を重ねてまいりたいと考えております。

以上