

平成16年6月3日
中国電力株式会社

停電に伴う電気料金割引の適用漏れについて

当社は、このたび、平成13年12月から平成15年12月末までの間について、停電に伴う電気料金の割引適用状況を調査・点検したところ、一部のお客さまにおいて電気料金の割引適用漏れがあったことを確認しました。割引適用漏れは、停電件数約12万件のうち150件(契約口数:約1,900口)で、精算額の合計は約24万円です。(詳細は[別紙1](#)参照)

割引適用漏れがあったお客さまには、大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申しあげますとともに、今月末までを目途にご精算させていただく予定です。

当社は、自然災害などの原因により一定時間の停電が発生した場合(一般のご家庭の場合は1時間以上)、その対象となるお客さまの電気料金を割引(一般のご家庭の場合は最低料金もしくは基本料金の4%を割引)しています。(別紙2参照)

社内における割引の処理は、停電復旧後、技術系担当課から事務系担当課に停電の範囲、時間、原因等を記載した処理帳票を回付し、事務系担当課が処理帳票の内容を確認して、停電割引の要否の判定を行なうこととしています。停電割引が必要な場合は、停電の範囲から停電割引対象のお客さまを抽出し、割引処理を行なうこととしています。

このたび確認した割引適用漏れの主な原因は、この割引処理過程での人為的な処理ミスでした。

今後は、今回の調査・点検により明らかとなった原因を踏まえ、チェックの充実や業務処理のシステム化を構築する等の対策を行うことにより、再発防止を徹底してまいります。

以上

別紙1 [「停電による料金割引」処理状況](#)

別紙2 [停電による料金割引について](#)

「停電による料金割引」処理状況

1. 停電による料金割引適用状況

年度	停電件数		停電口数	
	調査件数	適用漏れ件数	調査口数	適用漏れ口数
平成13年度	185	1	175,337	12
平成14年度	65,164	81	1,569,298	1,297
平成15年度	52,604	68	1,782,148	592
合計	117,953	150	3,526,783	1,901

2. 料金割引適用漏れによる精算額(概算)

合計 約240,000円

停電による料金割引について

○ 一般のご家庭の場合(契約種別:従量電灯A)

1. 割引の対象

最低料金

2. 割引率

1ヶ月間に停電した延べ日数1日ごとに4パーセント

3. 停電した延べ日数の計算

1日のうち延べ1時間以上停電した日を1日として計算

4. 割引額(1ヶ月間に停電した延べ日数1日の場合)

最低料金	停電割引額
280円	11円20銭