

電気給湯機をご使用されている特定のお客さまの タイムスイッチの適正化について

当社は、本年3月、10時間通電型の電気給湯機を設置しているお客さまに適用している供給条件について選択約款への記載が漏れていたことが判明し、経済産業省資源エネルギー庁へ報告するとともに、当該供給条件を追加した選択約款の変更を経済産業大臣へ届け出ました。

[\(平成21年3月3日 お知らせ済み\[PDF:117KB\]\)](#)

上記届出後、当社が10時間通電型の電気給湯機用のタイムスイッチ(以下「TS」という)を設置しているお客さまに対して、選択約款の変更と現行の供給条件についてお知らせするとともに、現在設置している電気給湯機の確認をさせていただきました。

その結果、多くのお客さまがすでに9時間通電型の電気給湯機を使用されており、当社が誤ったTSを設置していたことが判明しました。

該当するお客さまについては、順次9時間通電型の電気給湯機用のTSへの取り替えを行い、適正化を進めています。また、誤ったTSを設置していたお客さまの一部に、9時間以上の通電を行っていたことを確認したため、電気料金の精算(払い戻し)を行っております。

ご迷惑をお掛けしましたお客さまにお詫び申し上げますとともに、再発防止の徹底に努めてまいります。

なお、本件については、本日、経済産業省資源エネルギー庁へ報告しました。

1. 確認結果の概要

(1) 期間

平成21年4月～9月

※長期不在等により連絡をとることが困難なお客さまについては、現在も確認継続中

(2) 対象

10時間通電型の電気給湯機用のTSを設置している3,014件のお客さま

(3) 確認内容

戸別訪問などにより、お客さまが使用されている電気給湯機の型式や通電時間を確認しました。

(4) 確認結果

3,014件のうち2,967件の調査を終了し、現時点で2,827件のお客さまが9時間通電型の電気給湯機を使用されていることが判明しました。

2. お客さまへの対応

(1) タイムスイッチの適正化

9時間通電の電気給湯機を使用されている2,827件のお客さまには、順次9時間通電型の電気給湯機用のTSへの取り替えを行っており、9月末時点で2,814件のお客さまについて適正化が完了しております。

(2) 電気料金の精算

9時間通電の電気給湯機を使用されているお客さまの電気の使用実績を確認したところ、電気給湯機の水漏れ等が原因で9時間以上の通電をしていた事例が9件判明しました。このうち転居により連絡が困難な1件のお客さまを除き、8件のお客さまについて、電気料金の精算を完了しております(総額 約13千円)。

(3) 今後の対応

長期不在等により連絡をとることが困難なお客さまについては、引き続き電話連絡等の対応を継続し、できるだけ速やかに適正化が完了するよう努めてまいります。

3. 原因と再発防止策

本件は、お客さまが電気給湯機を10時間通電型から9時間通電型へ取り替えられた際に当社がTSを変更しなかったこと、また、お客さまが9時間通電型の電気給湯機を新規に設置される際に当社が誤って10時間通電型のTSを設置したことにより起こりました。この原因は、次のとおりです。

(1) 新規契約時等に使用する帳票にTSの通電時間の記入欄がなかったために、TSの取付・取替の際の当社および電気工事会社の作業担当者による確認が十分に行われなかった。

(2) TSと電気給湯機の通電時間について、システム上のチェック機能がなかった。

(3)TSと電気給湯機の通電時間について、定期的なチェック体制が整備されていなかった。

(4)10時間通電型の電気給湯機から9時間通電型の電気給湯機への変更時におけるTS取替え手順を明確に定めていなかった。
これらの発生原因を踏まえ、次のとおり再発防止策を実施してまいります

再発防止策	実施時期
電気使用申込書および計器定期取替票にTSの通電時間の記入欄を設ける。	平成20年10月 (実施済)
お客さま情報をシステムへ入力する際、TSが10時間通電の場合は、注意メッセージを出力するようシステム改良を行う。	平成22年3月 (予定)
毎年10月の検針時にTSの通電時間と10時間通電型の電気給湯機をチェックする仕組みをあらたに構築する。	平成21年10月 (実施済)
10時間通電型の電気給湯機から9時間通電型の電気給湯機への変更時におけるTS取替え手順の明確化を図る。	平成21年9月 (実施済)

なお、当社に対して電気給湯機取り替えの届出がなかった事例も一部あったため、電気給湯機を取り替えられる場合には当社への申し込みが必要なことについて、今回の確認にあわせて該当のお客さまには個別に説明し、また、今後もパンフレットや検針票等を利用して、お客さまや電気工事店に対してPRを継続してまいります。

以上