

電気温水器等サービス訪問の記録点検に伴う 電気料金の精算等について

平成21年9月17日
北陸電力株式会社

(株)北陸電力リビングサービスによる電気温水器等サービス訪問の記録を点検した結果、一部のお客さまにおいて、実際に設置されている機器と当社との契約内容が異なっていることが判明したため、電気料金の精算等を行うことといたしましたので、その内容についてお知らせいたします。

当社は、(株)北陸電力リビングサービス（以下「リビングサービス」といいます。）に委託して、電気温水器またはエコキュート（以下「温水器等」といいます。）をお持ちのお客さまに対し、機器の点検等を行うサービス訪問を実施しております。それに合わせて、可能な範囲で機器型式等の確認を行い、機器取替のお届けをされていないお客さまのフォローも行っております。

温水器等の機器取替をされたお客さまはその旨当社に申し出ていただくこととなっており、当社はお使いの機器に応じて契約を適正なものにしております。

このたび、リビングサービスから当社に対し、一部のお客さまの機器取替情報が当社に連絡されていなかったとの報告があったため、サービス訪問の記録の全数（約26万件）を点検し、当社との契約内容と照合を行いました。

その点検結果は、以下のとおりです。

（点検結果）

実際の機器と当社との契約内容が異なっていたもの

52件（深夜電力や時間帯別電灯等をご契約のお客さま）

内訳としては、

（1）契約電力の減少等が見込まれるお客さま 35件

（2）契約電力の増加等が見込まれるお客さま 17件

上記お客さまとは、協議のうえ契約を適正なものに変更し、必要に応じて電気料金を精算いたします。

上記(1)のお客さまへは、リビングサービスが実施したサービス訪問記録にもとづき精算させていただく予定であり、その概算額は合計37万円程度と見込んでいます。

当社は、今回の点検結果を受け、今後以下の対策を徹底し、お客さまとの契約が適正なものとなるよう努めてまいります。

- ・ 情報連絡を確実にを行うため、北陸電力、リビングサービス双方の視点から業務手順を見直すとともに、業務処理システムの改善を行ってまいります。
- ・ お客さまおよび電気工事店等に対して、温水器等の機器を取替えられた場合には確実に当社に申し出ていただくよう、PRを強化いたします。

以 上

(参考) 株北陸電力リビングサービスの概要

- ・ 設 立：平成15年7月
- ・ 資 本 金：5千万円（北陸電力株の100%出資）
- ・ 従 業 員 数：315名（平成21年3月末現在）
- ・ 営 業 所 数：14箇所
- ・ 業 務 内 容：電化機器の推奨、アフターサービス