

電気料金の算定誤りに関するお詫びとお知らせ（第3報）

2018年6月5日付で「電気料金の算定誤りに関するお詫びとお知らせ」並びに2018年7月13日付「電気料金の算定誤りに関するお詫びとお知らせ（第2報）」（以下併せて「前回報告」といいます。）としてご報告いたしました、当社及び別紙記載の当社グループ会社（以下当社グループ会社が起用している取次店も含み「当社グループ会社」といいます。）による電気料金の算定誤り（以下「本件誤請求」といいます。）に関しまして、お客さまにはご迷惑とご心配をおかけしておりますことを心よりお詫び申し上げます。

この度、2018年4月1日から2018年6月24日までに発生した本件誤請求の対象件数と金額、並びに本件誤請求が発生した当社グループ会社につき確定しましたのでご報告いたします。

1. 本件誤請求の対象件数及び誤請求金額について

2018年4月1日から2018年6月24日までに発生した電気料金の誤請求の対象件数及び誤請求金額（以下「今回誤請求件数等」といいます。）は以下のとおりです。

	当社及び当社グループ会社合計		当社合計	
	対象件数	誤請求金額（1件あたり）	対象件数	誤請求金額（1件あたり）
低圧のお客さま	1,540件	最大5,616円	33件	最大715円
高圧のお客さま	14件	最大27,023円	12件	最大27,023円
計	1,554件	-	45件	-

※当社グループ会社毎の本件誤請求の対象件数及び誤請求金額については、当社グループ会社のホームページにおいて、順次ご報告させていただきます。

なお、今回誤請求件数等と前回報告との累計は以下のとおりです。

	当社及び当社グループ会社累計		当社累計	
	対象件数	誤請求金額（1件あたり）	対象件数	誤請求金額（1件あたり）
低圧のお客さま	3,912件	最大5,616円	79件	最大1,706円
高圧のお客さま	41件	最大67,582円	39件	最大39,184円
総計	3,953件	-	118件	-

2. 対象となるお客さまへの対応について

本件誤請求の対象となったお客さまのうち、当社と電気の契約を締結されているお客さま（既に契約を終了されているお客さまも含まれます。）に対しては、当社において、2018年11月1日より順次、個別に電話又は書面によりお詫びと事情のご説明（正しい請求金額のご説明を含みます。）をさせていただきます。また、お客さまへの返金等にかかる対応は以下のとおりです。

対象となるお客さま	対応
<過大請求となったお客さま> ① 当社又は当社グループ会社との間で引き続き電気をご購入いただいているお客さま	11月検針分以降の電気料金において、過大請求額を差し引くことにより返金（精算）させていただきます。
② 既に当社又は当社グループ会社との電気の契約を終了されているお客さま	お客さまにご連絡いただいた銀行口座等に過大請求額を返金させていただきます。

＜過小請求となったお客さま＞	過小請求額の電気料金について当社又は当社グループ会社から追加のご請求・精算は行いません。
----------------	--

※当社グループ会社における本件誤請求のお詫びと事情のご説明並びにお客さまへの返金等にかかる対応については、当社グループ会社のホームページにおいて、順次ご報告させていただきます。

### 3. お客さまのお問い合わせ先

伊藤忠エネクス株式会社 電力・ユーティリティ部門 電力販売部  
 電話番号 03-6327-8029  
 受付時間 平日（月～金）9:00～17:30

別紙

本件誤請求が発生した当社グループ会社一覧（2018年10月26日現在）

社名	小売電気事業者登録番号等
株式会社エネアーク関東	A0068
株式会社エネアーク関西	A0241
伊藤忠エネクスホームライフ西日本株式会社	A0223
株式会社エコア	A0083
株式会社エネアーク中部	（エネアーク関東取次店）
伊藤忠エネクスホームライフ東北株式会社	（エネアーク関東取次店）
伊藤忠エネクスホームライフ北海道株式会社	（王子・伊藤忠エネクス電力販売取次店）
王子・伊藤忠エネクス電力販売株式会社	A0070
株式会社エネクスライフサービス	A0366

以上