

各 位

大和ハウス工業株式会社

電気料金の誤請求に関するお詫び

弊社が行う電力小売事業において、一部のお客さまに対し電気料金を誤請求していたことが判明いたしました。

また、弊社が提供する電気を利用し、グループ会社の大和リビング株式会社ならびに大和リビングユーティリティーズ株式会社が賃貸住宅のご入居者向けに電気配給サービスを展開しておりますが、当該サービスをご利用いただいている一部のお客さま（以下、大和リビングのお客さま）にも同様の誤請求が発生していました。

このたびは、お客さまには多大なるご迷惑をおかけしましたことを、心よりお詫び申し上げます。今後同様の事態が発生しないよう再発の防止に努めてまいります。

1. 概要

| 発生期間 | 2020年9月～2020年12月 | 2021年11月～2021年12月 | 2020年7月～2021年12月 |
|-------------|--|-------------------------------|--------------------------------|
| 対象エリア | 中部電力エリア 九州電力エリア | 四国電力エリア | 北海道電力エリア 東京電力エリア 中部電力エリア |
| 誤請求したお客さま件数 | 総数：123,457件 | | |
| | 97,508件 | 25,271件 | 678件 |
| | 法人のお客さま：526件 大和リビングのお客さま （賃貸住宅）：96,566件 個人のお客さま （戸建住宅）：416件 | 大和リビングのお客さま （賃貸住宅）：25,271件 | 大和リビングのお客さま （賃貸住宅）：678件 |
| 過大請求総額 | 総額：28,443,018円 | | |
| | 28,315,817円 | 75,225円 | 51,976円 |
| | 法人のお客さま：571,232円 （平均金額：1,086円/件） 大和リビングのお客さま （賃貸住宅）：27,391,286円 （平均金額：284円/件） 個人のお客さま （戸建住宅）：353,299円 （平均金額：849円/件） | （平均金額：3円/件） | （平均金額：77円/件） |
| 発生の原因 | 燃料調整費単価等の誤り | 委託先による再エネ賦課金単価設定の誤り | 電気料金メニューの誤記 |

2. お客さまへの対応

文書等にてご連絡を差し上げたうえで、翌月以降の電気料金との相殺または、ご指定口座への振込等にて返金手続きを随時進めています。

3. 再発防止について

正しい料金単価に基づいて電気料金が算定できるようシステム構築を検討するとともに、組織のチェック体制を再構築し、今後同様の事象が発生しないよう、再発防止の徹底に努めてまいります。

4. お客さまのお問い合わせ先

- ・大和ハウス工業株式会社と電気の契約を締結いただいているお客さま（法人）

大和ハウス工業株式会社 東京本社環境エネルギー事業本部電力事業推進部

【TEL】 03-5214-2053

【受付時間】 9:00～18:00（土・日・祝定休）

- ・大和ハウス工業株式会社と電気の契約を締結いただいているお客さま（個人）

ダイワハウスでんきカスタマーセンター

【TEL】 0120-629-755

【受付時間】 9:00～18:00（日・祝定休、夏季・年末年始休暇を除く）

- ・大和リビング株式会社と大和リビングユーティリティーズ株式会社が展開する電気配給サービスをご利用いただいているお客さま（大和リビングのお客さま）

【お知らせ】 <https://www.daiwaliving.co.jp/news/pdf/20220121.pdf>

【フリーダイヤル】 0120 - 829 - 893

【受付時間】 10:00～17:00（土・日・祝定休）

以 上