

2022年1月21日

電気配給サービスご利用者 各位

大和リビング株式会社
大和リビングユーティリティーズ株式会社

過剰請求に関するお詫びと返金について

平素は格別のお引立てを賜わり、誠にありがとうございます。電気配給サービスをご利用中のお客様にお知らせいたします。

この度、一部のお客様に対して、電気料金を実際より多く請求していたことが判明しました。該当するお客様にはご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

今回の事象は以下のとおりとなります。

対象エリア	発生期間	件数	事象
北海道電力エリア	2021年4月検針分～ 2021年12月検針分	109件	使用電力量が280kWh超300kWh迄の電力量料金単価設定に誤りがあり、本来30.26円/kWhで計算すべきところ、33.98円/kWh(kWhあたり3.72円の差)で計算されていました。
東京電力エリア	2020年10月検針分～ 2021年12月検針分	368件	15アンペアメニューの基本料金設定に誤りがあり、本来1契約363.00円で計算すべきところ、1契約429.00円(1契約あたり66.00円の差)で計算されていました。
中部電力エリア	2020年12月検針分	56,732件	燃料費調整額単価設定に誤りがあり、本来▲5.89円/kWhで計算すべきところ、▲3.26円/kWh(kWhあたり2.63円の差)で計算されていました。
中部電力エリア	2020年7月検針分～ 2021年12月検針分	201件	D-roomでんき中部Cのメニュー設定に誤りがあり、特典の102円割引/月が付加されていませんでした。
四国電力エリア	2021年11月検針分～ 2021年12月検針分	25,271件	再生可能エネルギー発電促進賦課金単価設定に誤りがあり、最低料金適用分(1契約につき最初の11kWhまで)の固定単価36.96円で計算すべきところ、39.96円(1カ月あたり最大3円の差)で計算されていました。
九州電力エリア	2020年11月検針分	39,834件	燃料費調整額単価設定の中で、離島ユニバーサルサービス調整単価設定に誤りがあり、本来▲1.60円/kWhで計算すべきところ、▲1.51円/kWh(kWhあたり0.09円の差)で計算されていました。

原因は、小売電気事業者である大和ハウス工業株式会社における設定の誤りによるものでした。重ねて心よりお詫び申し上げます。

既にご請求済みの電気料金と正しい請求金額との差額について、返金方法をご案内いたします。

■ご入居中のお客様… 2022年2月分もしくは3月分の賃料等と相殺し、返金させていただきます。

- ① 該当のお客様で入居者様専用マイページ「my D-room」へご登録の方には、メッセージをお送りします。
- ② 該当のお客様で「my D-room」へのご登録がない方には、順次文書を郵送します。

■解約予定のお客様 … 2022年2月分もしくは3月分の賃料等と相殺して返金、あるいは解約時の精算金に加算して返金させていただきます。

- ① 該当のお客様で入居者様専用マイページ「my D-room」へご登録の方には、メッセージをお送りします。
- ② 該当のお客様で「my D-room」へのご登録がない方には、順次文書を郵送します。

■解約済のお客様 … 原則として解約時に登録された精算金の振込口座に順次返金させていただきます。該当のお客様には文書を郵送します。

但し、解約時に登録されていた精算金の振込口座を解約している、又は別の口座に振込みを希望される場合は、<2022年3月31日迄に>以下窓口までお申し出願います。

(お問い合わせ専用フォーム又はフリーダイヤル)

今後は小売電気事業者と共に再発防止に努めてまいります。なお、ご不明点等がございましたら、誠にお手数ですが下記のお問い合わせ先までご連絡下さいますよう、お願い申し上げます。

【本件に関するお問い合わせ窓口】

●お問い合わせ専用フォーム：<https://form.run/@d-roomdenki-20220117>



●フリーダイヤル：0120 - 829 - 893 受付時間 10:00 - 17:00 (土・日・祝以外)

※お問い合わせの際は、ご対象者に別途お知らせする「お問い合わせ CD」をお手元にご用意下さいますようお願いいたします。