

電気温水器等のサービス訪問の記録点検に伴う電気料金の精算等に関する
お客さま対応状況と再発防止策について

平成 21 年 11 月 26 日
北陸電力株式会社

平成 21 年 9 月、当社が(株)北陸電力リビングサービスに委託している電気温水器等のサービス訪問において、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。(平成 21 年 9 月 17 日プレス発表済み)

今般、当該お客さまとの契約内容の変更および電気料金の精算が全て終了するとともに、平成 21 年 11 月 25 日に再発防止策を経済産業省へ報告しましたのでお知らせいたします。

今後このような連絡漏れが起こらないよう、当社と(株)北陸電力リビングサービスの双方でチェックを強化するなど、再発防止策の徹底に努めてまいります。

発生した事象	再発防止策	実施時期
(株)北陸電力リビングサービスによる電気温水器等のサービス訪問の記録を点検した結果、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ため、実際に設置されている機器と当社との契約内容とが異なるものがあった。(計 5 2 件)	・(株)北陸電力リビングサービスにおいて、電気温水器等の機器取替を把握した場合には変更処理票を確実に発行し、当社への回付漏れがないことをチェックする仕組みを構築。あわせて、当社においても変更処理票が全て回付されていることをチェックする仕組みを構築。	H21/12 から
	・お客さま、電気工事施工店等への機器取替時の当社への連絡に関する P R および注意喚起の実施。	H21/12 から

以 上