



電気使用量の通知の遅延等について よくあるご質問

平成28年7月19日
東京電力パワーグリッド株式会社



(1) 請求書が届かないけど、どうなっているの？

【ご回答】

本年4月1日の、電力小売全面自由化開始時より運用を開始しております当社システムの不具合などにより、一部の電気のご利用者さま（以下、「お客さま」という）への電気使用量データの通知が遅延しており、小売電気事業者さまからお客さまに請求書が届けられない事態が発生しております。

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。



(2) 電気使用量データの通知や電気料金請求の遅延の原因は？

【ご回答】

遅延の原因は、新たに整備した当社システム内のデータ処理が滞留し、円滑な出力が出来ないこと等によるものです。



(3) 新電力から電気を購入（契約）しているのに、なぜ東京電力
パワーグリッド株式会社のシステム不具合により、電気使用量のお
知らせや電気料金請求が遅延することになるの？

【ご回答】

小売電気事業者さまは当社と契約して、当社の送配電網を利用して
お客さまに電気をお送りしています。

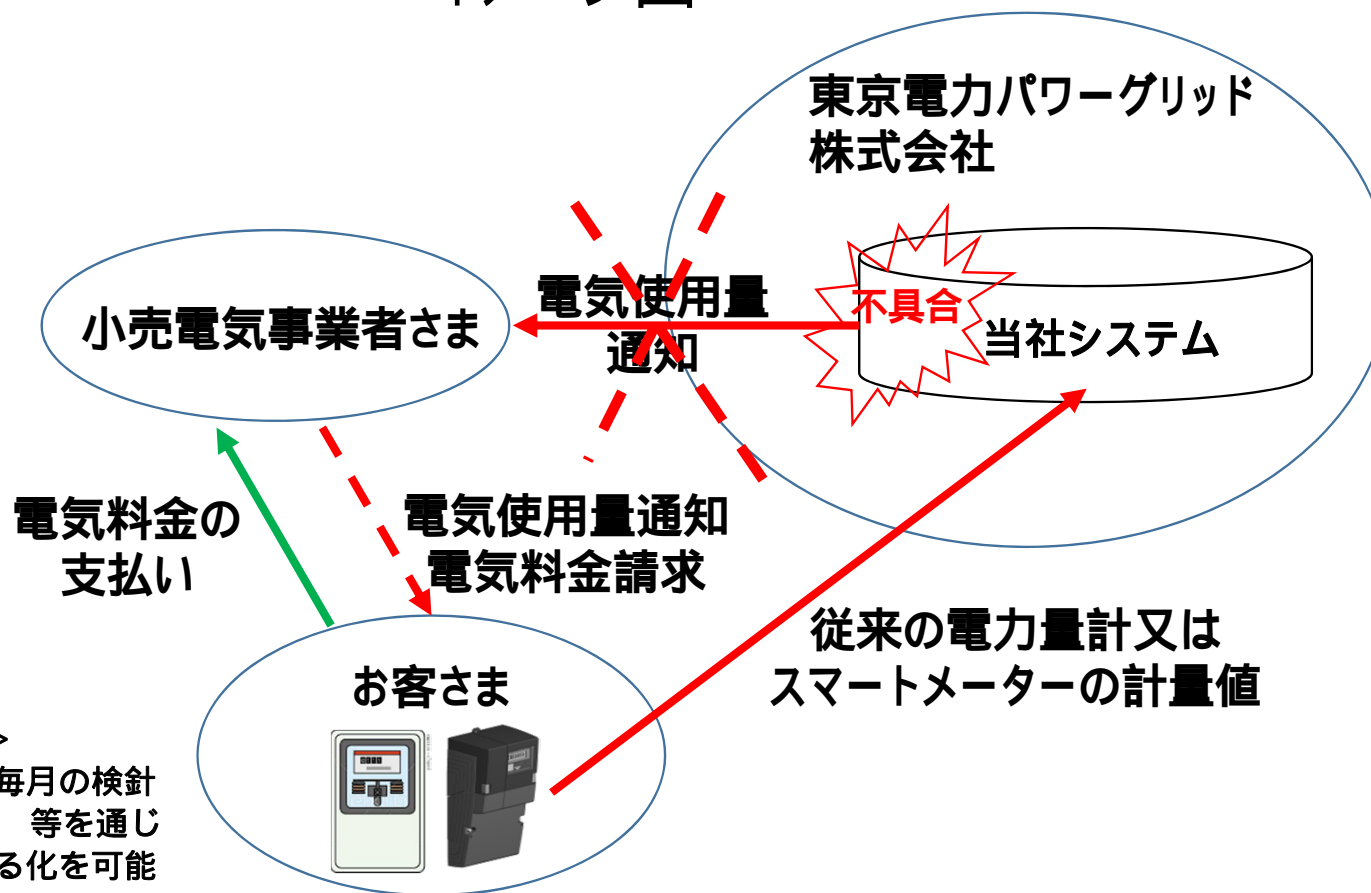
このため、当社は小売電気事業者さまへ電気使用量の通知を行い、
小売電気事業者さまはその通知に基づき、お客さまへ電気使用量
のお知らせや電気料金請求を行う流れとなっております。

今回、当社のシステムの不具合などにより、小売電気事業者さまへの
電気使用量の通知が一部遅延しており、小売電気事業者さまからお客
さまへの電気使用量のお知らせや電気料金請求が遅延しております。

ご迷惑とご心配をおかけしており心よりお詫び申し上げます。



イメージ図



<スマートメーターとは>
スマートメーターは、毎月の検針業務の自動化やHEMS 等を通じた電気使用状況の見える化を可能にする電力量計です。

Home Energy Management System (住宅用エネルギー管理システム)



(4) 電気使用量の通知遅延解消に向けた対応状況はどうなっているの？

【ご回答】

対応要員を増やし、当社システムの不具合などの解消と作業の迅速化に最大限努めております。



(5) 小売電気事業者から電気料金の請求が来ない場合、
自分はどうしたらいいの？

【ご回答】

大変申し訳ございませんが、今しばらくお待ちくださいますよう、お願い
申し上げます。



(6) 請求が来なくて、支払いが出来ないけど電気は止まらない？

【ご回答】

当社から小売電気事業者さまへのご請求が遅れているお客さまにつきましては、電気を止めることはございません。



(7) いつ請求されるの？ 早く請求して欲しい。

【ご回答】

早期の検針データの把握に努めておりますが、長期にわたりお客さまをお待たせし、ご迷惑をおかけすることの無いよう、当社と小売電気事業者さまとの間で協議を行っております。



(8) まとめて請求されると困る。

【ご回答】

お客さまへのご請求方法に関しましては、大変申し訳ございませんが、ご契約されている小売電気事業者さまへご確認をいただきますよう、お願い申し上げます。



(9) 待っていれば、正確な金額が請求されるの？

【ご回答】

正確な検針データの把握に努めておりますが、長期にわたりお客さまをお待たせし、ご迷惑をおかけすることの無いよう、当社と小売電気事業者さまとの間で協議を行っております。



(10) 使用量が不明な場合、どうやって電気料金を計算するの？

【ご回答】

例えば、前年同月の値を参考に、当社と小売電気事業者さまで協議した使用量によって計算することなどが考えられます。



(11) 損をすることはないの？

【ご回答】

お客さまに極力不利益が生じないよう、小売電気事業者さまと協議させていただきたいと考えております。



(12) 根本的なトラブル解消の目途は立っているの？

【ご回答】

お客さま並びに小売電気事業者さまにご迷惑をおかけすることのないよう、早急に当社システムのプログラム修正等を鋭意対応してまいります。



(13) システムトラブルによる個人情報の漏えいが心配。

【ご回答】

ご迷惑とご心配をおかけしていることを心よりお詫び申し上げます。
検針データはもとより、お客さまのお名前や住所などの個人情報が
当社システム外に漏えいしているということはありません。



(14) スマートメーターから従来計器に戻したい。

【ご回答】

当社では、社会全体の省エネ化等を目的として、平成32年度までに当社エリア全てのお客さまにスマートメーターを設置するための取替えを実施しております。

大変申し訳ございませんが、何卒ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。