

家電リサイクル料金の誤った請求について

東京ガスSTコミュニティ株式会社

東京ガスSTコミュニティ株式会社は、お客さまへのルームエアコンや衣類乾燥機などの販売に際し、お客さまから家電製品等の廃棄を依頼された場合に、家電リサイクル法^{※1}に基づき、リサイクル料金を徴収しております。このたび、2013年4月6日から2016年3月31日まで、電気製品のルームエアコンならびに衣類乾燥機について、商品販売システムへの登録を行っていなかった事により、会社として一括管理ができておらずリサイクル料金を適正な金額で請求していない件名やリサイクル料金が適用されない商品でもリサイクル料金として請求している件名があることが判明いたしました。

※1…一般家庭や事務所から排出された家電製品(エアコン(ガス製品、電気製品)、テレビ、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機(ガス製品、電気製品))から、有用な部分や材料をリサイクルし、廃棄物を減量するとともに、資源の有効利用を推進するための法律。

弊社といたしましては、このような事態が生じたことを重く受け止めており、お客さまに大変ご迷惑をおかけしましたことを心からお詫び申し上げます。

弊社では、リサイクル料金の誤った請求をしたお客さまをすべて特定できることから、過大に請求をしてしまったお客さまへ準備が整い次第、対象となるお客さまを訪問し、速やかに返金の手続きをとらせていただくとともに、事情の説明ならびにお詫びをいたします。

返金作業の実施にあたりお客さまには大変なご迷惑をおかけしますことを重ねてお詫び申し上げます。何卒、ご理解の上、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

記

1. リサイクル料金の誤った請求について

(1) 誤った内容と件数

- ・2013年4月改定以前の金額で請求していた件数と金額

対象機器	過大請求額	正しい請求額 ^{※2}	誤った請求額 ^{※3}
ルームエアコン	480円/台	1,620円/台	2,100円/台

※2…2013年4以降の電気製品のリサイクル料金

※3…2013年3月以前の電気製品のリサイクル料金

件数 93件

過大請求金額 101,306円

- ・2015年4月改定料金を適用せずに請求していた件数と金額

対象機器	過大請求額	正しい請求額 ^{※4}	誤った請求額 ^{※5}
ルームエアコン(電気製品)	216円/台	1,404円/台	1,620円/台
衣類乾燥機(電気製品)	108円/台	2,484円/台	2,592円/台

※4…2015年4月以降の電気製品のリサイクル料金

※5…2015年4月以降のガス製品のリサイクル料金(または2015年3月以前の電気製品の当該料金)

件数 76件

過大請求金額 30,888円

- ・リサイクル費用としてリサイクル料金と収集運搬費等を合算請求していた件数と金額

件数 38件

過大請求金額 144,405円

- ・リサイクル対象とならない商品でリサイクル料金として請求している件数と金額
件数 13件
過大請求金額 61,350円
- ・リサイクル料金として設定されていない金額で請求している件数と金額
件数 25件
過大請求金額 61,465円
- ・リサイクル品目の区分を誤って請求している件数と金額
件数 2件
過大請求金額 2,022円

(2) 誤った請求の総件数と総過大請求金額

- ・総件数 247件
- ・総過大請求金額 401,436円

(3) 誤った請求を行った期間

2013年4月6日～2016年3月31日

2. お客さまへのお知らせと返金に関する手続き等について

(1) お客さまへのお知らせ

対象となるお客さまにつきまして、速やかに訪問し事情の説明ならびにお詫びをいたします。
また、弊社のインターネットホームページ<ライバル新宿 <http://www.tglv-shinjuku.com/>> <ライバル豊島 <http://www.tglv-toshima.com/>>にも掲載します。

(2) 返金に関する手続き

対象となるお客さまにつきまして、速やかに訪問のうえ返金の手続きをとらせていただきます。なお、お客さまがご不在だった場合には、後日現金書留にて返金いたします。

3. 原因と再発防止策について

(1) 原因

リサイクル料金の改定時には社員への通知による周知のみで商品販売システムへ登録を行っていなかった事により、会社として一括管理ができておりませんでした。

2015年4月改定のリサイクル料金を電気製品とガス製品の区別なく同じ金額で請求している件が判明した段階で弊社で該当となる件名を調査したところ一部の営業担当者が2013年4月のリサイクル料金改定も認識しておらず、2013年4月改定前のリサイクル料金を使用していた件名や、独自の金額を請求している件名、リサイクル料金が適用されない商品にもリサイクル料金として請求をしていた件名があることが判明いたしました。

(2) 再発防止策

今後リサイクル料金が改定された際には、正しい料金を確実に商品販売システムに登録をするとともに、担当者および責任者が二重にチェックする体制をとり、誤った請求をすることがないように徹底してまいります。また、従業員に対して家電リサイクル料金に関する対象商品を含めた各種事項の再周知を行い再発防止に努めてまいります。

4. お客さまの問い合わせ先

- (1) 電話番号 03-3363-0055
- (2) 受付開始日 4月19日(火)
- (3) 受付時間 月曜日～金曜日の平日 午前9時から午後5時 以上