

家電リサイクル料金の過大な請求について

東京ガス Next one 株式会社

東京ガス Next one 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1日から2016年3月31日まで、ルームエアコンならびに衣類乾燥機について、リサイクル料金変更情報の弊社内周知徹底不足により、リサイクル料金を過大に請求し、受領してい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、リサイクル料金を過大に請求したお客さまをすべて特定できることから、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. リサイクル料金の過大な請求について

(1) 適正リサイクル料金(税込)

対象機器	2013年度	2014年度	2015年度
ルームエアコン(ガス製品)	1,575円/台 ^{※2}	1,620円/台 ^{※2}	1,620円/台 ^{※3}
ルームエアコン(電気製品)			1,404円/台 ^{※3}
衣類乾燥機(ガス製品)	2,520円/台 ^{※2}	2,592円/台 ^{※2}	2,592円/台 ^{※3}
衣類乾燥機(電気製品)			2,484円/台 ^{※3}

※2…2013年度・2014年度のルームエアコン・衣類乾燥機のリサイクル料金はガス製品・電気製品同一金額

※3…2015年度のルームエアコン・衣類乾燥機のリサイクル料金はガス製品・電気製品で金額相違あり

(2) 具体的な過大請求の内容

- ①前年度の単価で過大に誤請求していたもの
- ②リサイクル料金の名目で収集運搬費等も合算して誤請求していたもの
- ③リサイクル単価表にない独自の金額で誤請求していたもの

(3) 過大な請求の件数と金額

- ・件数 75件
- ・総額 66,565円

(3) 過大な請求を行った期間

2013年4月1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

請求したお客さまが特定されていることから、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にも掲載します。

東京ガスライフバル台東 <http://www.tglv-taito.com/>

東京ガスライフバル荒川 <http://www.tg-lifeval-arakawa.com/>

東京ガスライフバル墨田 <http://www.tglv-sumida.com/>

(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、後日現金書留にて過大に請求した料金をお送りいたします。

3. 原因と再発防止策について

(1) 原因

リサイクル料金は、各メーカーが公表しておりますが、ルームエアコンおよび衣類乾燥機については、2013年4月および2015年4月にそれぞれ料金が改定されました。しかしながら、弊社内で社員への周知不徹底により、一部のお客さまに対し、過大な請求をしてしまいました。

(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、担当者及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 03-5828-9434

(2) 受付開始日 4月19日(火)

(3) 受付時間 6月17日(金)まで 午前9時から午後5時(土・日・祝日含む)
6月20日(月)以降 午前9時から午後5時(土・日・祝日除く)

以上