

## 家電リサイクル料金の過大な請求について

東京ガスリビングライン株式会社  
東京ガスライフバル川崎

東京ガスリビングライン株式会社東京ガスライフバル川崎は、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<sup>※1</sup>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、電気製品のルームエアコンならびに衣類乾燥機のリサイクル料金について、弊社社員への改定金額の周知不徹底により一部のお客さまに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) ①リサイクル料金改定概要(税込)

機器名	製品群	2013年4月 本体価格改定	2014年4月 消費税分改定	2015年4月 本体価格改定
ルームエアコン	ガス	(以前2,100円)	1,620円	1,620円
	電気	1,575円		1,404円
衣類乾燥機	ガス	※改定無し	2,592円	2,592円
	電気	2,520円		2,484円

##### ②具体的な過大請求の内容

- ・2013年度料金改定時に、一部で2012年度エアコンリサイクル料金を誤って適用し誤請求。
- ・2015年度料金改定時に、一部で電気製品リサイクル料金をガス製品リサイクル料金と誤って適用し誤請求。

(2) 過大な請求の件数と金額

- ・件数 22件
- ・総額 8,337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<<http://www.tglv-kawasaki.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、ルームエアコンおよび衣類乾燥機については、2013年4月及び2015年4月にそれぞれ本体価格の改定がありました。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改定前の金額を使用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、当該システムの利用を徹底し、更には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 044-210-2626
- (2) 受付開始日 4月19日(火)
- (3) 受付時間 4月25日(月)まで 午前9時から午後5時(土日祝含む)  
4月25日(月)以降 午前9時から午後5時(土日祝除く)

以上