

## 託送料金計算システムの障害に伴う電気料金請求書送付遅延及び 新電力さまへの誤請求等について

当社は、2020年4月の送配電事業の分社化に備え、昨年末から年始にかけて託送料金計算システム等の変更を行いました。

1月以降システムを運用する中でシステム障害が発生し、以下のとおり一部の当社お客さまへの電気料金請求書送付遅延や新電力さまへの誤請求等が判明しました。

ご迷惑をおかけしていますお客さま、関係者の皆さまに対し深くお詫び申し上げます。

現在、本件に関する対策総本部を立ち上げ（1月13日）、システム障害の復旧作業及び、お客さまへの対応等に、全社総力を上げて対応しております。

### 1 障害発生日

2020年1月8日（水）

（お客さまへの影響が判明した日：2020年1月10日（金））

### 2 影響のあったシステム（別紙1を参照）

- ・ 託送料金計算システム※（九電送配電部門のシステム）
- ・ 離島電気料金計算システム（                   "                   ）
- ・ 電気料金計算システム（九電小売部門のシステム）

※ 今回障害が発生したシステム

### 3 原因

新電力さまにのみ利用していた託送料金計算システムを当社電気料金計算システムに連携するための改修誤り（別紙2を参照）

### 4 影響（1月13日現在）

#### (1) 当社お客さま

事 象	判明日	お客さまへの影響件数（最大数）※詳細確認中
①電気料金請求書送付遅延※	1月10日 (別紙3)	83,870件 (内訳) ・大口・高圧のお客さま：37,756件 ・低圧のお客さま           : 46,114件
②太陽光等電力買取分の支払いのお知らせ遅延	1月13日	21,111件 (内訳) ・大口・高圧のお客さま： 3,078件 ・低圧のお客さま           : 18,033件

※ 電気料金請求の遅れに伴い、お客さまの支払い期日も延伸いたします。

## (2) 新電力さま

事 象	判明日	新電力さまへの影響件数
③託送料金請求誤り	1月13日	・75件（33事業者さま）
④検針指示数通知誤り	1月13日	・857件（74事業者さま）

## (3) その他

当社お客さま会員サイト（キレイライフプラス）において、一部のお客さまの電気料金やご使用量を照会するサービスが利用できない状況が継続しています。

## 5 復旧見込み

対策総本部のもと、全力で復旧作業にあたっておりますが、現時点で未定です。

## 6 今後の当社お客さま・新電力さまへの対応について

今回の事象による影響を踏まえ、当社お客さま、新電力さまへはダイレクトメールや架電等により、お知らせならびにお詫びを実施してまいります。

以 上

## 〔参考〕経 緯

- 1月8日（水）：託送料金計算システムで障害が発生  
当社お客さま・新電力さまに影響が出ないよう復旧作業を開始
- 1月10日（金）：当社お客さま・新電力さまへの影響が判明  
13日までの復旧を目指して復旧体制を強化
- 1月13日（月）：復旧の過程で新たな不具合が判明し、影響範囲の拡大に伴い、  
対策総本部を立ち上げ