

(別紙) 当社お客さまと新電力さまへの影響と対応状況 (1月28日現在)

<表中の下線は影響件数の増加分>

事象	前回までの公表 (1月21日時点)		今回公表 (1月28日時点)		お客さまと新電力さまへの対応状況	システム障害の対応状況	原因					
	判明日	お客さまへの影響件数	判明日	お客さまへの影響件数他			I	II	III			
当社お客さま	①	電気料金請求書送付遅延	1月10日	65,414件 / 1,204,905件 (5%) (内訳) 大口・高圧お客さま : 19,300件 低圧お客さま : 46,114件 ・離島を含むお客さまのうち、電気料金請求書の送付期限までに電気使用量が確定できなかったお客さまに対し、推定料金で電気料金をご請求	—	65,419件 / 1,204,905件 (5%) (内訳) 大口・高圧お客さま : 19,305件 <u>(5件増加※)</u> ※ システム処理遅延による増加 低圧お客さま 同 左	・ 2～3日程度請求書送付が遅延。 対象のお客さまに、支払期限を延伸することを記載した「お詫び文書」を送付	・ 移行時に誤りのあったデータを修正済 ・ 現在判明している紐づけできていないデータ間の情報については、データの修正等を随時実施 ・ 使用量算定のプログラム改修を行い、処理不能件数を削減	○	○	—	
	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	160,983件 / 412,958件 (39%) (内訳) 大口・高圧お客さま : 4,449件 低圧お客さま : 156,534件 ・ 離島を除くお客さまのうち、太陽光等の電力購入を行うお客さまの一部について、支払いのお知らせ送付が遅延	—	同 左	・ 社員による入力作業等により、期限日までにお支払い予定					
	③	推定料金による電気料金ご請求	1月15日	264,350件 / 2,597,661件 (10%) (内訳) 大口・高圧お客さま : 33,053件 低圧お客さま : 231,297件 ・ 離島を除くお客さまのうち、電気料金請求書の送付期限までに電気使用量が確定できなかったお客さまに対し、推定料金で電気料金をご請求	—	450,954件 / 4,477,626件 (10%) (内訳) 大口・高圧お客さま : 31,769件 <u>(1,284件減少)</u> 低圧お客さま : 419,185件 <u>(187,888件増加)</u> ※ データ取込み処理を順次進めるものの、今後低圧お客さまの推定件数は増加の見込み	・ 対象のお客さまに、前月使用量で料金を計算したこと及び翌月の電気料金で精算することを記載した「お詫び文書」を送付			○	○	—
		推定額によるお支払い (太陽光等電力買取分)	1月20日	80件 / 45,989件 (0.2%) (内訳) 低圧お客さま : 80件 ・ 離島を除くお客さまのうち、太陽光等電力買取額のお支払い期限までに発電量が確定できなかったお客さまに対して推定額で買取額をお支払い	—	129件 / 94,178件 (0.1%) (内訳) 低圧お客さま : 129件 (49件増加) ※ データ取込み処理を順次進めるものの、今後お客さまの推定件数は増加の見込み	・ 対象のお客さまに、前月発電量で買取額を計算したこと及び翌月の買取額で精算することを記載した「お詫び文書」を送付					
	④	電気料金請求及び購入電力料金の支払い誤り	1月20日	低圧お客さま : 715件 ・ 離島の一部のお客さまに誤った電気料金の請求書を送付 (販売 : 過少請求 715件)	—	同 左	・ 対象のお客さまに、架電等によりお詫びとご説明を実施	—	—	—	—	○
		1月21日	低圧お客さま : 181件 ・ 離島を除く一部のお客さまについて、容量変更等適用日の入力誤りにより、誤った電気料金を請求	—	低圧お客さま : 267件 (86件増加) (影響件数・影響額精査中)	・ 対象のお客さまに、誤請求のお詫びと翌月の電気料金で精算することを記載した「お詫び文書」を送付	・ 誤りのあった対象お客さまのデータを修正	○	—	—		

(別紙) 当社お客さまと新電力さまへの影響と対応状況 (1月28日現在)

<表中の下線は影響件数の増加分>

事象		前回までの公表 (1月21日時点)		今回公表 (1月28日時点)		お客さまと新電力さまへの対応状況	システム障害の対応状況	原因		
		判明日	お客さまへの影響件数	判明日	お客さまへの影響件数他			I	II	III
当社お客さま	④ 電気料金請求及び購入電力料金の支払い誤り	-	-	1月24日	低圧お客さま：10,109件 ・離島を含む一部お客さまの月間使用量及び発電量の算定誤りにより、誤った電気料金の請求及び過少支払い (販売：過少請求 7,486件) (購入：過少支払 2,623件)	・対象のお客さまに、翌月の電気料金・買取額で精算することを記載した「お詫び文書」を送付	・誤りのあった対象お客さまのデータを修正	-	-	○
		-	-	1月24日	大口・高圧お客さま：33件 ・離島を除く一部のお客さまの計器情報 (乗率等) の設定誤りにより、誤った購入電力料金を支払い (購入：過少支払5件、過大支払28件)	・対象のお客さまに、お支払いについて架電等によりお詫びとご説明を実施	・誤りのあった対象お客さまのデータを修正	○	-	-
	⑤ お知らせ等の誤り (時間帯区分等)	1月6日	低圧お客さま：36,095件 ・時間帯区分の時間等を誤って印字してお知らせ ※印字誤りの例 誤：昼間 (冬季/平日) 7~21時 正：昼間 (冬季/平日) 8~22時	-	同 左	・対象のお客さまに、誤った事象について「お詫び文書」を送付	・誤りのあった印字プログラムを修正	○	-	-
		-	-	1月24日	低圧お客さま：796件 ・離島を含む一部のお客さまに誤った購入電力料金をお知らせ (お支払いへの影響はありません)	・対象のお客さまに、誤った事象について「お詫び文書」を送付	・誤りのあった対象データを修正	-	-	○
新電力さま	⑥ 託送料金請求誤り	1月13日	75件 (33事業者) (託送料金：過少請求 75件)	-	同 左	・対象の新電力さまに、誤った事象の説明とご精算させていただき旨お願いし、了承 ・2月末までに精算完了見込	・移行時に誤りのあった対象データを修正	○	-	-
	⑦ 検針指示数通知誤り	1月13日	857件 (74事業者)	-	同 左	・対象の新電力さまに、誤った事象の説明を実施し、了承	・移行時に誤りのあった対象データを修正	○	-	-
	⑧ スイッチング※情報の連携誤りによる旧供給者への電力量通知誤り及び託送料金誤請求 (個人情報の漏えい) ※お客さまが電気を購入する小売電気事業者 (供給者) を他の小売電気事業者に切り替えること	-	-	1月24日	電力量通知誤り：4,826件 (105事業者) ・スイッチングしたお客さまの電力量を誤って旧供給事業者へ通知及び新供給事業者への通知もれ 【漏えいした個人情報：791件】 ・需要家名、供給地点特定番号、電力量	・対象の新電力さまに、架電等により誤った事象についてお詫びとご説明を実施	・誤りのあった対象データを修正	-	-	-
-		-	1月24日	託送料金の請求先誤り：306件 (40事業者) ・スイッチングした一部のお客さまの託送料金を誤って旧供給事業者に請求及び新供給事業者に請求遅延 【漏えいした個人情報：73件】 ・需要家名、住所、供給地点特定番号、計量器番号、契約電力、電力量			○	-	-	
キレイライフプラスのサービスの一部停止		1月9日	一部のお客さまの電気料金やご使用量を照会できない状況	-	継続中	・キレイライフプラスのホームページで、会員さま向けサービスの一部がご利用いただけない状況であることをお知らせ	・使用量、電気料金等の正常化対応を実施中	-	-	-

当社お客さまへの影響数	前回までの公表 (1月21日時点)		今回公表 (1月28日時点)		増減	
		462,324		659,952		197,628