

(別紙) 当社お客さまと新電力さまへの影響と対応状況 (2月6日現在)

原因の凡例	詳細
I プログラム誤り	・従来、新電力さまのみに利用していた「託送料金計算システム」を当社にも適用する「新託送料金システム」へデータを移行する際のプログラム等の誤り
II データの不備	・データ移行作業等の誤りによる契約関係データ、電力量データ、計器データ間の紐づけ不可
III その他	・オペレーションの誤り

<表中の下線は影響件数が増加>

事象	前回までの公表 (1月28日時点)		今回公表 (2月5日時点)		お客さまと新電力さまへの対応状況	システム障害への対応状況	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	65,419件 / 1,204,905件 (5%) (内訳) 大口・高圧お客さま : 19,305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を確定できなかったお客さまについて、請求書送付が遅延	—	同 左	・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	○	○	—
	②	購入電力料金のお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、当社が太陽光等の電力購入を行う一部のお客さまについて、お支払いのお知らせ送付が遅延	—	同 左	・対象のお客さまに、「お詫び文書」を送付 ・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	・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			
	③	推定料金による電気料金ご請求	1月15日	450,954件 / 4,477,626件 (10%) (内訳) 大口・高圧お客さま : 31,769件 低圧お客さま : 419,185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を確定できなかったお客さまについて、推定料金で電気料金をご請求	—	<u>472,742件</u> / 7,594,158件 (6%) (内訳) 大口・高圧お客さま : 31,769件 <u>低圧お客さま : 440,973件</u> <u>(21,788件増加)</u> ※ 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 また、2月分の検針において、一部検針データが取り込めていない事象が発生しており、お客さまの推定件数が増加する可能性 ※ 一部のお客さまにおいて、2月分の電気料金が確定できない事象が発生する見込み	・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 ※ 2月分の電気料金が確定できないお客さまについては、2月分を推定料金(1・2月分の連続推定含む)でご請求の上、3月分以降の料金でご精算させていただく見通し		○	○	—
		推定金額による購入電力料金お支払い	1月20日	129件 / 94,178件 (0.1%) (内訳) 低圧お客さま : 129件 ・離島を除くお客さまのうち、購入電力料金のお支払い期限までに発電量を確定できなかったお客さまについて、推定金額で購入電力料金をお支払い	—	<u>269件</u> / 261,473件 (0.1%) (内訳) <u>低圧お客さま : 269件 (140件増加)</u> ※ 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 ※ 一部のお客さまにおいて、2月分の購入電力料金が確定できない事象が発生する見込み	・対象のお客さまに、前月発電量で購入電力料金を計算したこと及び翌月の購入電力料金で精算することを記載した「お詫び文書」を送付 ※ 2月分の購入電力料金が確定できないお客さまについては、2月分を推定金額(1・2月分の連続推定含む)でお支払いの上、3月分以降の購入電力料金でご精算させて頂く見通し				

(別紙) 当社お客さまと新電力さまへの影響と対応状況 (2月6日現在)

事象		前回までの公表 (1月28日時点)		今回公表 (2月5日時点)		お客さまと新電力さまへの対応状況	システム障害への対応状況	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お支払いの誤り	1月20日	低圧お客さま：715件 ・離島の一部のお客さまについて、誤った金額で出力された振込票の発送中止漏れにより、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：267件 ・離島を除く一部のお客さまについて、容量変更等の契約変更日の設定誤りにより、誤った電気料金をご請求	—	低圧お客さま：226件 (41件減少)	・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	○	—	—	
		1月24日	低圧お客さま：10,109件 ・離島を含む一部のお客さまの月間使用量及び発電量の算定誤りにより、誤った電気料金のご請求及び誤った購入電力料金をお支払い (販売：過少請求 7,486件) (購入：過少支払 2,623件)	—	同 左	・対象のお客さまに、翌月の電気料金・購入電力料金で精算することを記載した「お詫び文書」を送付	—	—	○	
		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について、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)	—	同 左	・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	○	—	—	
	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 ・離島を除く一部のお客さまへの送付帳票に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	○	—	—	
		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)	—	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	—	—	○	
	新電力さま	⑥ 託送料金請求誤り	1月13日	75件 (33事業者) ・一部の供給事業者さまについて、誤った託送料金でご請求 (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、ご承知、了承 ・2月分託送料金での精算完了に向けて取組み中	○	—	—
		⑦ 検針指示数等の通知誤り及び遅延	1月13日	857件 (74事業者) ・一部の供給事業者さまについて、誤った検針指示数でお知らせ	—	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	○	—	—
—			—	1月29日	[影響範囲など調査中] ・一部の供給事業者さまについて、誤った発電電力量でお知らせ	・調査結果が判明次第、対象の新電力さまに、お詫びとご説明を実施予定	・原因調査中			
—	—	2月5日	[影響範囲など調査中] ・確定使用量の通知遅延及び託送料金の請求遅延の可能性	・調査結果が判明次第、対象の新電力さまに、お詫びとご説明を実施予定	・原因調査中					

(別紙) 当社お客さまと新電力さまへの影響と対応状況 (2月6日現在)

事象	前回までの公表 (1月28日時点)		今回公表 (2月5日時点)		お客さまと新電力さまへの対応状況	システム障害への対応状況	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		
新電力さま ⑧	スイッチング※1情報の連携誤り ※1 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) ・スイッチングした一部のお客さまの電力量を誤って旧供給事業者さまに通知及び新供給事業者さまへの通知漏れ 【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	—	同 左	・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さまにご請求及び新供給事業者さまに請求遅延 【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、契約電力、電力量	—	同 左						
		—	—	1月29日	[影響範囲など調査中] ・発電事業者の供給先変更申込みが反映されておらず、発電量の通知先誤りや近接性評価割引※2の適用誤りなどの可能性 ※2 需要地に近い地域に立地する発電所の潮流改善効果を評価し、託送料金を割引く制度	1月29日	・調査結果が判明次第、対象の新電力さまに、お詫びとご説明を実施予定	・原因調査中			
		—	—	1月29日	[影響範囲など調査中] ・個別インバランス料金※3の精算遅延の可能性 ※3 発電計画 (需要計画) と発電実績 (需要実績) との電力量の過不足を精算する料金	1月29日	・調査結果が判明次第、対象の新電力さまに、お詫びとご説明を実施予定	・原因調査中			
クレイライフプラスのサービスの一部停止	1月9日	当社会員向けホームページ (クレイライフプラス) において、クレイライフプラス会員の一部のお客さまの電気料金やご使用量が正しく表示されない	—	[継続中]	・クレイライフプラスのサイト上に、一部サービスにシステム障害が発生していることのお詫び及び事象の説明を掲載	・不備があったデータへの対応は、継続して実施 (2月目途)	—	—	—		

	前回までの公表 (1月28日時点)	今回公表 (2月5日時点)	増減
当社お客さまへの影響数	659, 952 [②～⑤の合計 (③の129件は内数のため除く)]	681, 699 [②～⑤の合計 (③の269件は内数のため除く)]	21, 747