

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（第5報）

1月8日に発生したシステム障害に伴い、一部の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。

現在、社長をトップとする対策総本部を設置し、約2,400名体制で障害復旧作業及びお客さまへの対応等に全社総力を挙げて対応しております。〔1月14日、21日、28日、2月6日公表済〕

ご迷惑をおかけしておりますお客さま、関係者の皆さまに対し、重ねてお詫び申し上げます。

現在の状況を以下のとおりお知らせいたします。

1 障害発生日

2020年1月8日（水）（電気料金請求に関する障害が判明した日）

2 影響のあったシステム〔前回公表から変更なし〕

- ・託送料金計算システム（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（小売部門のシステム）

3 当社お客さまと新電力さまへの影響と対応状況ほか（別紙を参照）

これまでに発生している新システム内のデータ不備の調査の結果、契約変更に関する一部のデータに不備があり、電気料金請求書及び購入電力料金のお知らせの送付遅延、スイッチング情報の連係誤り等の対象件数が増加

また、上記スイッチング情報の連係誤りにより、旧供給者へ電力使用量等を通知する個人情報の漏えい※の対象件数が増加

※ 個人情報保護委員会に報告済

4 今後の見通し

お客さまの3月分料金計算に影響が出ないように、新システム内のデータ整備やオペレーションの改善などの対応を実施中

- ・オペレーションの改善については、監視ツール等の作成やオペレーション方法などの改善を2月中に完了予定
- ・データ整備については、契約変更に関するデータ不備の解消も含め、3月分の料金計算までに完了予定

また、4月の法的分離に向けたシステム対応を確実に完了するための総チェックを3月までに実施予定

なお、お客さまへの影響については、2月分の電気料金、購入電力料金及び託送料金で大部分を精算し、一部のお客さまについては、3月分で精算することで解消予定

5 お客様への対応について〔前回公表から変更なし〕

引き続き、影響のあったお客様へダイレクトメールや架電等により、お詫び並びにご説明を実施

また、ご家庭用の電気をお使いのお客様からのお問合せに丁寧に対応できるよう、従来のコールセンターに加え、専用窓口で対応中

【お問合せ先】 0120-124-800（平日9時～17時）

※大口・高圧のお客様は、引き続き各営業所へお問い合わせください

※離島のお客様は、各配電事業所へお問い合わせください

〔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
当社お客様・新電力さまに影響が及ばないよう復旧作業を開始
- 1月10日（金）：当社お客様・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、影響範囲が拡大したことから、副社長をトップとする対策総本部を立ち上げ
- 1月14日（火）：記者発表（第1報）
- 1月18日（土）：システム復旧の長期化や推定料金による電気料金請求のお客様が大幅に増加するなどの影響が拡大する可能性が高まったため、社長をトップとする体制に強化
- 1月21日（火）：記者発表（第2報）
- 1月28日（火）：記者発表（第3報）
- 1月30日（木）：電力・ガス取引監視等委員会から報告徴収の指示を受領
- 2月6日（木）：電力・ガス取引監視等委員会へ報告書を提出
記者発表（第4報）
- 2月18日（火）：記者発表（第5報）

以 上