

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6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。

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1を参照）

- 検針時にお客さま宅へ投函する「電気ご使用量のお知らせ」に印字している口座番号の表示誤りが発生。なお、本事象については、プログラムを修正済み

※ 機械式メーターのお客さまのうち、口座振替申込時に「電気ご使用量のお知らせ」への口座番号表示を希望されたお客さま（2月分検針時に発生）

- 使用量が確定できないことによる請求書送付遅延及び推定料金でのご請求等※1の発生件数は、1月検針分 約80万件（全お客さま数※2の約4.8%）に対して、2月検針分は約5万件（対象お客さま数※3の約0.4%）に減少

※1 電気料金請求書及び購入電力料金のお支払いのお知らせ遅延、推定料金による電気料金ご請求及び推定金額による購入電力料金のお支払い

※2 1月検針分（販売：1月に検針実施、購入：同左）のお客さま

※3 2月検針分（販売：2月25日までに検針実施、購入：2月18日までに検針実施）のお客さま

4 今後の見通し

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

システム復旧対応については、1月から継続して実施している新システム内のデータ整備について、3月分の料金計算までに完了予定

- ・オペレーション改善（監視ツール等の作成を含む）は、2月末までに完了
 - ・データ整備の迅速化・効率化につながるツールの作成や処理改善を継続して実施中
- なお、並行して、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実施中

5 お客さまへの対応について〔前回公表から変更なし〕

引き続き、影響のあったお客さま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さま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・高圧のお客さまは、引き続き各営業所へお問い合わせください

※ 離島のお客さまは、各配電事業所へお問い合わせください

6 その他（別紙2を参照）

託送料金計算システムの障害とは関連なく、業務処理の誤りにより、購入電力料金のお支払い遅延や電気料金の誤請求等のお客さま影響が発生したことが判明

〔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及ば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さま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）
- 3月3日（火）：記者発表（第6報）

以上