

業務処理の誤りによる電気料金のご請求の誤り等の発生について

1 購入電力料金のお支払いの遅延

(1) 影響範囲

当社が電力を購入する低圧お客さま 24,647件

本来のお支払い日	変更後のお支払い日	お客さま数
2月26日(水)	3月3日(火)	61件
2月27日(木)	3月3日(火)	24,586件

(2) 発生日

2020年2月19日(水) (お客さまへの影響が判明した日：2月26日(水))

(3) 原因

2月19日に処理した購入電力料金の支払いを行うための社内システム間の関係において、誤って支払用のデータを削除し、支払い処理が行えなかったため

(4) お客さまへの対応

対象のお客さまに「お詫び文書」を送付したうえで、本日(3月3日)お支払い(データを復元して再処理を実施)

2 電気料金のご請求及び購入電力料金のお支払いの誤り

(1) 影響範囲

- ① 電気料金のご請求の誤り : 大口・高圧お客さま 45件 (すべて過少請求)
- ② 購入電力料金のお支払いの誤り : 低圧お客さま323件 (過少支払316件、過大支払7件)

(2) 発生日

- ① 2月12日(水) (お客さまへの影響が判明した日：2月27日(木))
 - ② 1月16日(木) (お客さまへの影響が判明した日：2月3日(月)※)
- ※ 判明後、影響範囲の把握等に時間を要したため、今回お知らせ

(3) 原因

1月分、2月分の電気使用量及び発電電力量をシステムに入力する際、作業手順の誤り等により、正しい値が入力できず、誤った電気料金及び購入電力料金で計算されたため

(4) お客さまへの対応

対象のお客さまに、架電等によるお詫びと精算についてのご説明や、「お詫び文書」の送付を実施したうえで、3月分の電気料金及び購入電力料金にてご精算