

(別紙1)

当社お客さまと新電力さまへの影響と対応状況(4月17日現在)

事象		影響件数(単位:件)			お客さまへの対応状況	
		月分	発生	完了		未完了
当社お客さま	① 電気料金請求書送付遅延	1月	94,403	87,707	6,696	〔対応中〕 ・架電等によりお詫びと電気料金確定に向けたご相談等を実施中 ・一部のお客さまについては、お客さま影響を緩和するため、分割請求させていただくことで対応中
		2月	3,681	3,681	0	
		3月	0	0	0	
	② 購入電力料金のお支払いのお知らせ遅延	1月	159,766	159,766	0	〔対応完了〕 ・「お詫び文書」を送付し、お支払いを実施済 ※ 3月18日検針分以降は未発生
		2月	627 (+26)	627 (+26)	0	
		3月	165 (+165)	165 (+165)	0	
	③ 推定料金による電気料金ご請求・推定金額による購入電力料金お支払い	1月	479,197	479,040	157	〔対応中〕 ・発電量不足等により2・3月分で精算が行えなかったお客さまについて、精算月を調整中 ※ 3月9日検針分以降は未発生
		2月	41,356 (+2,531)	41,356 (+2,531)	0	
		3月	183 (+183)	183 (+183)	0	
	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	16,274 (+1,512)	14,563	1,711 (+1,512)	〔対応中〕 ・過去月分の検針指示数誤りにより、1月分電気料金を誤った金額でご請求している事象が判明し、対象お客さまと精算について調整中(1,512件) ※ データ修正済であり、今後は発生しない ・発電量不足等により2・3月分で精算が行えなかったお客さまについて、精算月を調整中(199件)
		2月	3,478	3,478	0	
		3月	0	0	0	
	⑤ お知らせ等の誤り(時間帯区分等)	1月	36,891	36,891	0	〔対応完了〕 ・対象のお客さまに、「お詫び文書」を送付
		2月	107,768	107,768	0	
		3月	0	0	0	
	キレイライフプラスのサービスの一部停止		—	—	—	〔対応中〕 ・キレイライフプラスのサイト上に、お詫び及び事象の説明を掲載
新電力さま	⑥ 託送料金請求誤り	1月	75	75	0	〔対応完了〕 ・誤った事象についてお詫びとご説明を実施のうえ、精算についてご相談し、精算を実施済
		2月	0	0	0	
		3月	0	0	0	
	⑦ 検針指示数等の通知誤り及び遅延	1月	3,303	3,303	0	〔対応中〕 ・お詫びとご説明を実施のうえ、使用量が確定次第、順次通知・請求中(1月～3月分は通知・請求済)
		2月	30,127 (+512)	30,127 (+512)	0	
		3月	3,737 (+3,737)	3,737 (+3,737)	0	
		4月	210 (+210)	167 (+167)	43 (+43)	
	⑧ スイッチング情報の連係誤り	1月	7,245 (▲167)	7,245 (▲167)	0	〔対応完了〕 ・誤った事象についてお詫びとご説明を実施のうえ、正しい電力量の通知と誤った託送料金の精算を実施済 (注) インバランス請求遅延の事業者数は左記件数に含まない(請求遅延は解消済)
		2月	50 (▲238)	50 (▲238)	0	
		3月	0	0	0	

〔影響件数〕重複を除いた件数を記載、カッコ内の数字は前回公表内容からの増減を再掲