

平成28年10月27日  
九州電力株式会社

## お客さま電気料金の算定誤り等について

当社システムの不具合により、一部のお客さまに対し、電気料金を誤って請求していることなどが判明しました。

ご迷惑をおかけしましたお客さまに対して深くお詫び申し上げます。

今後、同様の事象が発生しないよう、再発防止の徹底に努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

### 1 事象と対象のお客さま数

電気料金の誤請求：75件

- ・過大請求35件 合計3,914円 1件あたり1円～384円
- ・過小請求40件 合計1,900円 1件あたり8円～216円

解約手続きの誤り：24件

平成28年4月1日以降、季時別電灯、時間帯別電灯、深夜電力、第2深夜電力プランでご契約をいただいた一部のお客さま

### 2 お客さまへの対応

ご迷惑をおかけしましたお客さまに対して、個別にご連絡の上、速やかに払い戻し等の対応をさせていただきます。

### 3 原因

システム不具合（料金プラン判定プログラムの誤り）

システム不具合は既に解消しています。

### 4 再発防止策

- ・テストの実施にあたっては、全テスト項目を網羅したチェックシートを利用し、作業者の作業ミス未然に防ぐことを徹底することや上席者によるチェック・審査を強化
- ・システム開発関係者全員に対する今回の誤り事例の共有  
(ナレッジの継承)

以上