

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3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2,200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、1月21日公表済〕

復旧の長期化に伴い、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。

なお、本件に伴う供給支障はありません。

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 お客さまと新電力さまへの影響と対応状況（別紙を参照）

(1) 当社お客さま

- ① 電気料金請求書送付遅延 〔前回公表から5件増加〕
- ② 太陽光等電力買取分の支払いのお知らせ遅延〔前回公表のとおり〕
- ③ 前月と同じ電気使用量・発電量に基づき算定した電気料金(推定料金※)・太陽光等電力買取額(推定額※)によるご請求・お支払い 〔前回公表から対象者数増加〕
※ 電気使用量・発電量確定後、改めて電気料金・買取額の計算を行い、次月分電気料金・買取額で精算いたします
- ④ 電気料金請求及び購入電力料金の支払い誤り 〔前回公表から対象者数増加〕
- ⑤ お客さまにお渡しする電気ご使用量のお知らせ等の誤り 〔前回公表から796件増加〕

(2) 新電力さま

- ⑥ 託送料金請求誤り〔前回公表のとおり〕
- ⑦ 検針指示数通知誤り〔前回公表のとおり〕
- ⑧ スイッチング情報の連携誤りによる旧供給者への電力量通知誤り及び託送料金誤請求

〔新たな影響：電力量通知誤り 4,826件（105事業者）、請求先誤り 306件（40事業者）〕

※ 本誤りにより、個人情報の漏えいが発生しており、個人情報保護委員会に報告済

(3) その他〔前回公表済〕

- ・当社お客さま会員サイト（キレイライフプラス）において、一部のお客さまの電気料金やご使用量を照会するサービスが利用できない状況が継続中

4 システム障害の主な原因

現段階で、判明している原因は以下のとおり

原因	主な原因
I プログラム誤り	・従来、新電力さまのみに利用していた「託送料金計算システム」を当社にも適用する「新託送料金システム」へデータを移行する際のプログラム等の誤り
II データの不備	・データ移行作業の誤りによる契約関係データ、電力量データ、計器データ間の紐づけ不可
III その他	・オペレーションの誤り

5 システム障害の復旧見通し

1月中にプログラム改修を完了させ、紐づけ等ができていないデータの修正は、2月の各検針日までに順次進めていくスケジュールで全社総力を挙げて対応中

6 お客さまへの対応について〔前回公表のとおり〕

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

〔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18日（土）：お客さま影響の最小化に向けた対応を実施
～20日（月）
- 1月21日（火）：記者発表（第2報）
- 1月28日（火）：記者発表（第3報）