

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4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、21日、28日公表済〕

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。

なお、当社は1月30日付で、電力・ガス取引監視等委員会から本件に関する報告徴収の指示を受けており、本日、報告書を同委員会へ提出しましたので、お知らせいたします。（報告書は添付を参照）

また、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（別紙を参照）

4 当社お客さま及び新電力さまへの影響の見通し

（1）当社お客さま

一部のお客さまにおいて、2月分の電気料金及び購入電力料金が確定できない事象が発生する見込みであり、当該お客さまについては、2月分を推定料金（1・2月分の連続推定含む）でご請求・お支払いの上、3月分以降の料金でご精算させていただく見通し

（2）新電力さま

一部の新電力さまのお客さまにおいて、2月分のご使用量が確定できない事象が発生する見込みであり、新電力さまへの確定使用量のご提供や、託送料金のご請求などが遅延する見通し

5 システム障害の復旧見通し

現在、検針・料金計算スケジュールに合わせて、データを段階的に整備しているものの、新たな事象が発生していることを踏まえ、システム障害を復旧させた上で、3月目途で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する予定

6 お客様への対応について〔前回公表から変更なし〕

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

※離島のお客様は、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
当社お客様・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）：当社お客様・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様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）：お客様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）
- 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）

以 上