

(別紙) 当社お客さまと新電力さまへの影響と対応状況 (2月18日現在)

原因の凡例	詳細
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	・データ移行作業等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

<表中の下線は影響件数が増加>

事象	前回までの公表 (2月5日時点)		今回公表 (2月17日時点)		お客さまへの対応状況	システム障害への対応状況	原因				
	判明日	お客さまへの影響件数	判明日	お客さまへの影響件数			I	II	III		
当社お客さま	① 電気料金請求書送付遅延 (離島を含むお客さまのうち、電気料金請求書の送付期限までに電気使用量を確定できなかったお客さまについて、請求書送付が遅延)	1/10	[1月分] 65,419件 / 約800万件 (1%) (内 訳) 大口・高圧お客さま : 19,305件 低圧お客さま : 46,114件	—	[1月分] <u>159,822件</u> / 約800万件 (2%) (内 訳) 大口・高圧お客さま : 19,305件 <u>低圧お客さま</u> : 140,517件(94,403件増加) ※ データ不備の調査の結果、対象件数が増加 [2月分] <u>2,608件</u> / 約300万件 (0.1%) (内 訳) 大口・高圧お客さま : 2,608件 ※ 2月分については、推定料金でのご請求とせず、お客さまとご相談のうえ電気使用量を確定させたため、請求遅延が発生	[1月分] 対応中 [2月分] 対応中	[1月分] ・対象のお客さまに、支払期限を延伸することを記載した「お詫び文書」を送付 [2月分] ・対象のお客さまに、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	・移行時に誤りのあったデータを修正済 ・現在判明している紐づけできていないデータ間の情報については、データの修正等を随時実施 ・使用量算定のプログラム改修を行い、処理不能件数を削減			
	② 購入電力料金のお支払いのお知らせ遅延 (離島を除くお客さまのうち、当社が太陽光等の電力購入を行う一部のお客さまについて、お支払いのお知らせ送付が遅延)	1/13	[1月分] 160,983件 / 約40万件(40%) (内 訳) 大口・高圧お客さま : 4,449件 低圧お客さま : 156,534件	—	[1月分] 同 左 160,983件 / 約40万件 (40%) [2月分] <u>236件</u> / 約7万件 (0.3%) (内 訳) <u>大口・高圧お客さま</u> : 21件 <u>低圧お客さま</u> : 215件 ※ 一部検針データの取込みが遅れたため	[1月分] 完了 [2月分] 対応中	・対象のお客さまに、「お詫び文書」を送付 ・社員による入力作業等により、期限日までにお支払いを実施中				
	③ 推定料金による電気料金ご請求 (離島を除くお客さまのうち、電気料金請求書の送付期限までに電気使用量を確定できなかったお客さまについて、推定料金で電気料金をご請求)	1/15	[1月分] 472,742件 / 約800万件(6%) (内 訳) 大口・高圧お客さま : 31,769件 低圧お客さま : 440,973件	—	[1月分] <u>477,980件</u> / 約800万件 (6%) (内 訳) 大口・高圧お客さま : 31,769件 <u>低圧お客さま</u> : 446,211件(5,238件増加) ※ 1月残り検針分のデータ取込み処理を進めた結果、対象件数が増加 [2月分] <u>27,754件</u> / 約300万件 (1%) (内 訳) <u>低圧お客さま</u> : 27,754件 ※ うち1・2月連続推定件数 : 5,527件 (0.2%) ※ 一部検針データの取込みが遅れたため	[1月分] 対応中 [2月分] 対応中	・対象のお客さまに、前月使用量で料金を計算したこと及び翌月の電気料金で精算することを記載した「お詫び文書」を送付 ・2月分の料金で精算を実施中 ※ 2月分の電気料金が確定できない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)でのご請求の上、3月分料金で精算させていただくことで対応中				
	推定金額による購入電力料金お支払い (離島を除くお客さまのうち、購入電力料金のお支払い期限までに発電量を確定できなかったお客さまについて、推定金額で購入電力料金をお支払い)	1/20	[1月分] 269件 / 約40万件 (0.1%) (内 訳) 低圧お客さま : 269件	—	[1月分] <u>1,364件</u> / 約40万件 (0.3%) (内 訳) <u>低圧お客さま</u> : 1,364件(1,095件増加) ※ 1月残り検針分のデータ取込み処理を進めた結果、対象件数が増加	[1月分] 対応中	・対象のお客さまに、前月発電量で購入電力料金を計算したこと及び翌月の購入電力料金で精算することを記載した「お詫び文書」を送付 ・2月分の料金で精算を実施中				

(別紙) 当社お客さまと新電力さまへの影響と対応状況 (2月18日現在)

事 象	前回までの公表 (2月5日時点)		今回公表 (2月17日時点)		お客さまへの対応状況	システム障害への 対応状況	原因		
	判明日	お客さまへの影響件数	判明日	お客さまへの影響件数他			I	II	III
当社お客さま ④ 電気料金請求 及び購入電力 料金のお支払 いの誤り	1/20	低圧お客さま：715件 ・離島の一部のお客さまについて、誤った金額で出力された振込票の発送中止漏れにより、誤った電気料金の請求書を送付 (販売：過少請求 715件)	—	同 左	完了	・対象のお客さまに、架電等によりお詫びとご説明を実施 ・正しい料金を算出し、順次送付中	—	—	○
	1/21	低圧お客さま：226件 ・離島を除く一部のお客さまについて、容量変更等の契約変更日の設定誤りにより、誤った電気料金をご請求	—	低圧お客さま：5,700件 (5,474件増加) (内 訳) 販売：過大請求 342件 過少請求 5,358件 ※ 新設の契約開始日などの設定誤りにより対象件数が増加	対応中	・対象のお客さまに、誤請求のお詫びと翌月の電気料金で精算することを記載した「お詫び文書」を送付 ・2月分以降の料金で精算を実施中	—	○	—
	1/24	低圧お客さま：10,109件 ・離島を含む一部のお客さまの月間使用量及び発電量の算定誤りにより、誤った電気料金のご請求及び誤った購入電力料金をお支払い (販売：過少請求 7,486件) (購入：過少支払 2,623件)	—	同 左	対応中	・対象のお客さまに、翌月の電気料金・購入電力料金で精算することを記載した「お詫び文書」を送付 ・2月分の料金で精算を実施中	—	—	○
	1/24	大口・高圧お客さま：33件 ・離島を除く一部のお客さまについて、計器情報 (乗率等) の設定誤りにより誤った購入電力料金を支払い (購入：過少支払5件、過大支払28件)	—	同 左	対応中	・対象のお客さまに、お支払いについて架電等によりお詫びとご説明を実施 ・2月分の料金で精算を実施中	—	○	—
	1/6	低圧お客さま：36,095件 ・離島を除く一部のお客さまへの送付帳票に時間帯区分の時間等を誤って印字してお知らせ ※印字誤りの例 誤：昼間 (冬季/平日) 7~21時 正：昼間 (冬季/平日) 8~22時	—	同 左	完了	・対象のお客さまに、誤った事象について「お詫び文書」を送付	—	○	—
⑤ お知らせ等の 誤り (時間帯区分 等)	1/24	低圧お客さま：796件 ・離島を含む一部のお客さまに誤った購入電力料金をお知らせ (お支払いへの影響はありません)	—	同 左	完了	・対象のお客さまに、誤った事象について「お詫び文書」を送付	—	—	○
	1/9	当社会員向けホームページ (キレイライフプラス) において、キレイライフプラス会員の一部のお客さまの電気料金やご使用量が正しく表示されない	—	[継続中]	対応中	・キレイライフプラスのサイト上に、一部サービスにシステム障害が発生していることのお詫び及び事象の説明を掲載	—	—	—

(別紙) 当社お客さまと新電力さまへの影響と対応状況 (2月18日現在)

事象	前回までの公表 (2月5日時点)		今回公表 (2月17日時点)		新電力さまへの対応状況	システム障害への対応状況	原因				
	判明日	新電力さまへの影響件数	判明日	新電力さまへの影響件数他			I	II	III		
新電力さま	⑥ 託送料金請求誤り	1/13	75件 (33事業者) ・一部の供給事業者さまについて、誤った託送料金でご請求 (託送料金: 過少請求 75件)	-	同 左	対応中	・対象の新電力さまに、誤った事象の説明とご精算させていただきお願いし、了承 ・2月分託送料金請求に合わせ精算予定	・移行時に誤りのあった対象データを修正	○	-	-
	⑦ 検針指示数等の通知誤り及び遅延	1/13	857件 (74事業者) ・一部の供給事業者さまについて、誤った検針指示数でお知らせ	-	同 左	対応中	・対象の新電力さまに、誤った事象の説明を実施し、了承 ・検針指示数の修正が完了次第、順次新電力さまに再通知予定	・移行時に誤りのあった対象データを修正	○	-	-
		1/29	[影響範囲など調査中] ・一部の供給事業者さまについて、誤った発電電力量でお知らせ	-	[発電電力量通知誤り] 196件 (15事業者)	完了	・対象の新電力さまに、お詫びとご説明を実施 ・正しい発電量を通知済	・移行時に誤りのあった対象データを修正	-	-	○
		2/5	[影響範囲など調査中] ・確定使用量の通知遅延及び託送料金の請求遅延の可能性	-	[確定使用量の通知遅延] 29,438件 (180事業者) (内 訳) 大口・高圧お客さま : 25,978件 (141事業者) 低圧お客さま : 3,460件 (112事業者)	対応中	・対象の新電力さまに、お詫びとご説明を実施 ・電力量を確定したうえで順次通知	・不備のあった対象データの修正を随時実施	-	○	-
					[託送料金の請求遅延] 29,438件 (214事業者) (内 訳) 大口・高圧お客さま : 25,978件 (102事業者) 低圧お客さま : 3,460件 (112事業者)	対応中	・対象の新電力さまに、お詫びとご説明を実施 ・大口・高圧分は、全事業者の使用量が確定次第請求予定 ・低圧分は、未通知分の使用量が確定次第、順次請求中				
	⑧ スイッチング※1情報の連係誤り	1/24	電力量通知誤り: 4,826件 (105事業者) ・スイッチングした一部のお客さまの電力量を誤って旧供給事業者さまに通知及び新供給事業者さまへの通知漏れ 【漏えいした個人情報: 791件】 ・需要家名、供給地点特定番号、電力量	-	同 左	完了	・対象の新電力さまに、架電等により誤った事象についてお詫びとご説明を実施 ・電力量通知誤りは、対象の新電力さまに正しい電力量を通知済 ・託送料金請求誤りは、対象の新電力さまに対し精算済	・誤りのあった対象データを修正	○	-	-
		1/24	託送料金の請求先誤り: 306件 (40事業者) ・スイッチングした一部のお客さまの託送料金を誤って旧供給事業者さまにご請求及び新供給事業者さまに請求遅延 【漏えいした個人情報: 73件】 ・需要家名、住所、供給地点特定番号、契約電力、電力量	-	同 左						

(別紙) 当社お客さまと新電力さまへの影響と対応状況 (2月18日現在)

事象	前回までの公表 (2月5日時点)		今回公表 (2月17日時点)		新電力さまへの対応状況	システム障害への対応状況	原因		
	判明日	新電力さまへの影響件数	判明日	新電力さまへの影響件数他			I	II	III
新電力さま ⑧ スイッチング※1 情報の関係誤り ※1 お客さまが電気を 購入する小売電気 事業者 (供給者) を他の小売電気事 業者に切り替える こと	1/29	[影響範囲など調査中] ・発電事業者の供給先変更申込みが反映されておらず、発電量の通知先誤りや近接性評価割引※2の適用誤りなどの可能性 ※2 需要地に近い地域に立地する発電所の潮流改善効果を評価し、託送料金を割引く制度	—	[確定使用量通知遅延及び託送料金請求遅延] 約 900件※4 [確定使用量通知誤り及び託送料金請求誤り] 約3,900件※4 ・一部の契約変更が反映されておらず、託送料金の請求遅延や請求額誤りが発生 (左記事象を含む) 【漏えいした個人情報:約3,700件※4】 ・需要家名、住所、供給地点特定番号、契約電力、電力量 ※4 精査のため最大数	対応中	・対象の新電力さまにお詫びとご説明を実施予定 ・電力量を確定したうえで、通知及び精算予定	○	—	—
	1/29	[影響範囲など調査中] ・個別インバランス料金※3の精算遅延の可能性 ※3 発電計画 (需要計画) と発電実績 (需要実績) との電力量の過不足を精算する料金	—	[インバランス料金請求遅延] 125事業者※4 ※4 精査のため最大数	対応中	・対象の新電力さまに精算が遅延することについてお詫びとご説明を実施 ・発電実績と需要実績を全事業者分反映した後に、順次精算を実施予定	○	—	—

<参考> 影響件数と対応状況 (2月17日時点)

影響件数※5 (当社お客さま・新電力さまへの影響総数)	852,077件
対応完了※6	495,301件
対応中	356,776件

- ※5 事象①～⑧の総数。ただし、以下の件数を除く
- ・①のうち65,419件 (③推定料金による電気料金ご請求の内数)
  - ・③のうち 1,364件 (②購入電力料金のお支払いのお知らせ遅延の内数)
  - ・⑦のうち29,438件 (確定使用量の通知遅延と託送料金の通知遅延は同一対象)
  - ・⑧のうち 306件 (⑧電力量通知誤りの内数)
- ※6 1月分を推定料金でご請求させていただいたお客さまへ、正しい電気料金を計算し、ご精算させていただいた件数 など