

(別紙1) 当社お客さまと新電力さまへの影響と対応状況 (3月3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	・システムのリソース不足、障害復旧時のオペレーション誤り

<表中の下線は影響件数が増加>

事象	前回までの公表 (2月17日時点)		今回公表 (3月2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] 159,822件 / 約800万件(2%) (内 訳) 大口・高圧お客さま : 19,305件 低圧お客さま : 140,517件 [2月分] 2,608件 / 約300万件(0.1%) (内 訳) 大口・高圧お客さま : 2,608件	—	[1月分] 同 左 159,822件 / 約800万件 (2%) [2月分] <u>3,681件</u> / 約700万件 (0.1%) (内 訳) 大口・高圧お客さま : 3,681件(1,073件増加) ※ 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 ※ 契約変更に関するデータ不備に伴い請求が遅延しているお客さまの一部については、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	・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			
	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 [2月分] 236件 / 約7万件(0.3%) (内 訳) 大口・高圧お客さま : 21件 低圧お客さま : 215件	—	[1月分] 同 左 160,983件 / 約40万件 (40%) [2月分] <u>601件</u> / 約26万件 (0.2%) (内 訳) 大口・高圧お客さま : 21件 低圧お客さま : 580件(365件増加) ※ 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	・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	○	○	—
	1/15	[1月分] 477,980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 : 446,211件 [2月分] 27,754件 / 約300万件(1%) (内 訳) 低圧お客さま : 27,754件 ※ うち1・2月連続推定件数 : 5,527件(0.2%)	—	[1月分] 同 左 477,980件 / 約800万件(6%) [2月分] <u>49,197件</u> / 約700万件(0.7%) (内 訳) 低圧お客さま : 49,197件(21,443件増加) ※ うち1・2月連続推定件数 : 10,372件(0.1%) ※ 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月分料金でご精算させていただくことで対応中				
	1/20	[1月分] 1,364件 / 約40万件(0.3%) (内 訳) 低圧お客さま : 1,364件	—	[1月分] <u>1,217件</u> / 約40万件(0.3%) (内 訳) 低圧お客さま : 1,217件(147件減少) ※ 影響範囲の精査による減	[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 ※ 2月分の電気料金で精算ができないお客さまについては、3月分料金でご精算させていただくことで対応中				

(別紙1) 当社お客さまと新電力さまへの影響と対応状況 (3月3日現在)

事象	前回までの公表 (2月17日時点)		今回公表 (3月2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
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、再送付済	—	—	○
	1/21	低圧お客さま：5,700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 (販売：過大請求342件、過少請求5,358件)	—	低圧お客さま：5,569件 (131件減少) (内 誤) 販売：過大請求283件、過少請求5,286件 ※ 影響範囲の精査による減	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)	—	低圧お客さま：11,923件 (1,814件増加) (内 誤) 販売：過少請求7,486件 購入：過少支払4,171件、過大支払266件 ※ 影響範囲の記載誤りのため訂正	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月分以降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	完了	・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済	—	○	—
⑤ お知らせ等の誤り (時間帯区分等)	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	—	○	—
	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	—	—	○
	—	—	2/26	低圧お客さま：107,768件 ・検針時にお客さま宅に投函する帳票 (電気ご使用量のお知らせ) に印字する口座番号の下4桁を非表示とすべきところ、誤って全桁表示してお知らせ ※ 機械式メーターのお客さまのうち、口座番号表示を希望されたお客さま	対応中	・対象のお客さまに、誤った事象について「お詫び文書」を送付または3月検針時に投函	—	○	—
キレイライフプラスのサービスの一部停止	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1) 当社お客さまと新電力さまへの影響と対応状況 (3月3日現在)

事象	前回までの公表 (2月17日時点)		今回公表 (3月2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	完了	・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済	・移行時に誤りのあった対象データを修正済	○	-	-
		⑦ 検針指示数等の通知誤り及び遅延	1/13	検針指示数通知誤り: 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	完了	・対象の新電力さまに、誤った事象の説明を実施し、了承 ・新電力さまに正しい検針指示数を通知済	・移行時に誤りのあった対象データを修正済	○	-
	1/29		発電電力量通知誤り: 196件 (15事業者) ・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	-	同 左	完了	・対象の新電力さまに、お詫びとご説明を実施 ・正しい発電電力量を通知済	・移行時に誤りのあった対象データを修正済	-	-	○
	2/5		確定使用量の通知遅延: 29,438件 (180事業者) ・一部の供給事業者さまについて、確定使用量の通知が遅延 (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)	-	[確定使用量の通知遅延] 31,865件 (180事業者) (2,427件増加) (内 訳) 大口・高圧お客さま : 25,978件 (141事業者) 低圧お客さま : 5,887件 (112事業者) ※一部検針データの取込みが遅れたため	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、確定使用量通知済 ・低圧分は、使用量確定次第、順次通知中	・不備のあった対象データの修正を随時実施	-	○	-
	2/5	託送料金の請求遅延: 29,438件 (214事業者) ・一部の供給事業者さまについて、託送料金の請求が遅延 (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)	-	[託送料金の請求遅延] 31,865件 (214事業者) (2,427件増加) (内 訳) 大口・高圧お客さま : 25,978件 (102事業者) 低圧お客さま : 5,887件 (112事業者) ※一部検針データの取込みが遅れたため	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、託送料金請求済 ・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情報の連携誤り ※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	1/24	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済	○	-	-
		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1) 当社お客さまと新電力さまへの影響と対応状況 (3月3日現在)

事象	前回までの公表 (2月17日時点)		今回公表 (3月2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 情報の連係誤り ※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	確定使用量通知遅延及び託送料金請求 遅延: 約 900件 (精査中のため最大 数) 確定使用量通知誤り及び託送料金請求 誤り: 約3,900件 (精査中のため最大 数) ・一部の契約変更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、託送料金の請求遅 延や請求額誤りが発生 【漏えいした個人情報:約3,700件】 ・需要家名、住所、供給地点特定番号、 契約電力、電力量 ※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] 2,482件※4 [確定使用量通知誤り及び託送料金請求誤り] 392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:392件】 ・需要家名、住所、供給地点特定番号、 契約電力、電力量 ※4 影響範囲の精査による増減	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	・誤りのあった対象 データの修正を随時 実施	○	—	—
	1/29	インバランス料金請求遅延: 125事業 者 ・個別インバランス料金※3の精算遅延 ※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	—	同 左	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	・誤りのあった対象 データの修正を随時 実施	○	—	—

<参考> 影響件数と対応状況 (3月2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)	980,065件
対応完了※6	692,401件 (71%対応済)
対応中	287,664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 1,217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31,865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