

## 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7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、社長をトップとする対策総本部のもと、障害復旧作業及びお客さま等への対応に全社総力を挙げて対応しております。

現在、復旧作業は概ね完了しておりますが、一部のお客さまについては、電気料金・購入電力料金・託送料金のご精算等の対応を進めさせていただいている状況です。

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。

### 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 お客さま等への影響と対応状況ほか（別紙1を参照）

- お客さま等への影響は、これまで発生したシステム障害の復旧作業が概ね完了していることに加え、一部現場作業や代替手段による入力により、大部分を解消している状況

〔九州電力の小売お客さま〕

- ・ 請求書送付やお知らせの遅延、推定料金によるご請求、お支払いは3月中旬以降発生していない
- ・ これまで発生した影響は、3月分までの電気料金等で大部分の精算を完了。一部のお客さまについては、お知らせや架電等によるお詫びとご説明を実施し、精算中（お客さまへの影響を緩和するための分割精算による対応を含む）

〔新電力さま〕

- ・ 確定使用量は、大部分を検針後4営業日までに通知できているが、一部については、遅延が発生している状況。新電力さまへは、必要に応じてお詫びとご説明を実施し、順次通知中
  - ・ 託送料金請求誤りやスイッチング情報の連係誤り等については、3月分までの託送料金等で精算を完了
- 法的分離に向けたシステム対応の総チェックを行う中で、託送料金計算システムと関連システム間に、一部データの差異を確認したことから、これまでの障害に伴い精算を行ってきた料金等について、再度チェックを実施中

## 4 今後の見通し

- 本システム障害に起因する4月分以降の電気料金算定等でのお客さま等への影響は発生しない見込み。なお、新電力さま向けの確定使用量通知遅延については、5月中の解消に向けて対応中  
また、総チェックの中で確認したデータ差異に伴い、お客さま等への影響が発生した場合には、速やかにお詫びとご説明を実施したうえ、5月中に差額精算等を実施予定
- なお、新たな影響の発生リスクの未然防止も含めて、託送料金計算システム等の監視・チェック機能の強化など運用対策を継続実施

## 5 お客さまへの対応について

- 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、お詫び並びに精算等に関するご説明を実施
- 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、下記専用ダイヤルでも対応中

【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

## 6 その他（別紙2を参照）

- 託送料金計算システムの障害とは関連なく、業務処理の誤りにより、領収証の二重発行や通知ハガキの発送遅延等のお客さま影響が発生したことが判明

### 〔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）
- 2月18日（火）：記者発表（第5報）
- 3月3日（火）：記者発表（第6報）
- 4月1日（水）：九州電力送配電株式会社の分社化
- 4月21日（火）：記者発表（第7報）