

(別紙1)

お客さまと小売電気事業者さまへの影響と対応状況（5月28日現在）

4月までに、プログラム改修、データ整備を実施するとともに、社員等による対応も実施することで、システム障害に起因する電力量の確定遅延等は、5月分以降発生しておらず、今後も安定した運用ができる見通し

なお、これまで発生したお客さま等への影響に関しては、5月末までにお詫びとご説明を完了予定

〔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に対しては、お知らせや架電等によるお詫びとご説明を実施し、お客さまへの対応を完了
 なお、電気料金のご精算が必要なお客さまについても、5月分までの電気料金等で大部分の精算を完了

事象		影響件数※（単位：件）			お客さまへの対応状況	
		月分	発生	完了		未完了
お客さま	① 電気料金請求書送付遅延	1月	94,403	94,403	0	〔対応完了〕 ・ 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済 ・ 一部のお客さまについては、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
		2月	3,681	3,681	0	
		3月	0	0	0	
	② 購入電力料金のお支払いのお知らせ遅延	1月	159,766	159,766	0	〔対応完了〕 ・ 「お詫び文書」を送付し、お支払いを実施済
		2月	627	627	0	
		3月	165	165	0	
	③ 推定料金による電気料金ご請求・推定金額による購入電力料金お支払い	1月	479,197	479,197	0	〔対応完了〕 ・ 発電量不足等により精算が行えなかった一部のお客さまについては、差し引きが可能な購入電力量の月で精算させていただくことで対応中
		2月	41,356	41,356	0	
		3月	183	183	0	
	④ 電気料金請求及び購入電力料金のお支払いの誤り	1月	16,274	16,274	0	〔対応完了〕 ・ 発電量不足等により精算が行えなかった一部のお客さまについては、差し引きが可能な購入電力量の月で精算させていただくことで対応中
		2月	3,478	3,478	0	
		3月	0	0	0	
	⑤ お知らせ等の誤り（時間帯区分等）	1月	36,891	36,891	0	〔対応完了〕 ・ 対象のお客さまに、「お詫び文書」を送付
		2月	107,768	107,768	0	
		3月	0	0	0	
キレイライフプラスのサービスの一部停止		—	—		0	〔対応完了〕 ・ 正常にサービス提供中

※ 重複を除いた件数を記載

〔小売電気事業者さま〕

- ・ 確定使用量は、すべての小売電気事業者さま（九州電力含む）に対し、5月分以降遅延なく通知
- ・ これまでの障害に伴い、料金等について再度チェックを行った結果、一部の小売電気事業者さまに影響があることが判明したが、お知らせや架電等によるお詫びを実施し、5月分以降の託送料金等で精算

事象		影響件数※（単位：件）			対応状況	
		月分	発生	完了		未完了
小売電気事業者さま	⑥ 託送料金請求誤り	12月	13 (+13)	13	0	〔対応完了〕 ・ 誤った事象についてお詫びとご説明を実施のうえ、精算について協議済
		1月	765 (+690)	765	0	
		2月	3,554 (+3,554)	3,554	0	
		3月	4,208 (+4,208)	4,208	0	
		4月	3,445 (+3,445)	3,445	0	
		5月	162 (+162)	162	0	
	⑦ 検針指示数等の通知誤り及び遅延	1月	3,303	3,303	0	〔対応完了〕 ・ お詫びとご説明を実施のうえ、使用量が確定次第、順次通知・請求済
		2月	30,127	30,127	0	
		3月	3,737	3,737	0	
		4月	256 (+46)	256	0	
	⑧ スイッチング情報の関係誤り	1月	7,245	7,245	0	〔対応完了〕 ・ 誤った事象についてお詫びとご説明を実施のうえ、正しい電力量の通知と誤った託送料金の精算を実施済
		2月	50	50	0	
		3月	0	0	0	

※ 重複を除いた件数を記載、カッコ内の数字は前回公表内容からの増分を再掲