

(別紙3)

電気料金計算システムのプログラム誤り及び業務処理の誤り による電気料金のご請求の誤り等の発生について

(1) 電気料金計算システムのプログラム誤りによる誤請求

- 2020年1月に電気料金計算システムのプログラムを改修した際、電気料金に関する延滞利息・割引などの有無を判別するプログラムを誤ったことにより、九州電力の一部のお客さまについて、誤った電気料金でご請求

事象	判明日	お客さまへの影響	対応状況
・日割料金計算誤り及び延滞利息や割引の適用漏れによる誤った電気料金のご請求	4月23日※	・誤った電気料金でご請求 低圧お客さま 13,264件 〔内訳〕 過大請求： 10,531件 (最大：50,762円) 過少請求： 2,733件 (最大：26,903円)	・対象のお客さまに架電や「電気ご使用量のお知らせ」等によりお知らせのうえ、5月分以降の電気料金にてご精算

※計算済みの電気料金をチェックする中で判明

(2) 業務処理誤りによる誤請求

事象	判明日	お客さま等への影響	対応状況
・季時別契約及び親子計器を設置している高圧のお客さまの一部について、システムへのデータの入力作業誤りにより、誤った電気料金をご請求	4月21日 (季時別契約のお客さま) 5月18日 (親子計器設置お客さま)	・誤った電気料金でご請求 高圧お客さま 1,283件 〔内訳〕 過大請求： 41件 (最大：58,003円) 過少請求： 1,242件 (最大：14,640円)	・季時別契約の対象お客さまに、お詫び文を送付のうえ、5月分以降の電気料金でのご精算を実施 ・親子計器を設置しているお客さまのうち影響のあったお客さまへ、お詫びを実施のうえ、5月分以降の電気料金でのご精算を実施
・料金の再計算及び精算額の登録の際、処理誤りにより、料金を二重請求する事象が発生 (4月21日プレスでお知らせ済)	3月30日 (電気料金の二重請求) 4月14日 (託送料金の二重請求)	・電気料金精算額の二重請求 低圧お客さま 434件 (42件増) 〔内訳〕 過大請求： 388件 (最大：38,636円) 過少請求： 46件 (最大：9,155円) ・託送料金の二重請求 小売電気事業者さま 264件 (162件増) 〔内訳〕 過大請求： 264件 (最大：112,985円) 〔28事業者〕 ※ 影響範囲の精査による増	・対象のお客さまに、架電等によるお詫びと精算方法についてのご説明や、「お詫び文書」の送付を実施したうえで、4月分以降の電気料金にてご精算又は払い戻しを実施 ・対象の小売電気事業者さまに、架電等によるお詫びと精算方法についてご説明のうえ、ご精算を実施