

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 及び小売電気事業者さまへの誤請求等について（最終報）

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小売電気事業者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まいりました。

今回の託送料金計算システムの障害については、「データ移行作業の誤り」及び「システム内のデータ連携プログラムの機能不足」による電力量の確定遅延が主な原因であり、これまでプログラム改修及びデータ整備を進めてまいりました。

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となりました。

今回のシステム障害により、ご迷惑をおかけしましたお客さま及び小売電気事業者さまに対し、深くお詫び申し上げます。

当社は、今回のシステム障害によりお客さま及び小売電気事業者さまにご迷惑をおかけしたことを重く受け止め、二度とこのような事態を引き起こすことがないように、再発防止に努めてまいります。

なお、今回のシステム障害の原因を分析のうえ、再発防止策を取りまとめ、本日、電力・ガス取引監視等委員会に報告書を提出しましたので、お知らせします。

以 上

- 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
- 別紙2 システム障害の原因と再発防止策の概要
- 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
- [参考] 経 緯
- [添付] 電力・ガス取引監視等委員会への報告書