

2020年6月16日
九州電力株式会社**当社会員サイト「キレイライフプラス」会員への
「お得な電気料金プランのお知らせ」メールの内容誤りについて**

当社は、会員サイト「キレイライフプラス」会員の一部のお客さま（約35万件）向けに、2020年5月上旬から6月上旬にかけて、「お得な電気料金プランのお知らせ」メールをお送りしました。本来、各お客さまの実績使用量を基にお得な料金プランを試算し、ご提案すべきところ、誤って想定使用量等を基に料金プランを試算し、ご提案していることが判明いたしました。

対象のお客さまには、今回の事象のお詫びとご説明を行うとともに、実績使用量を基に正しい試算を行い、改めてお得な料金プランをお知らせいたします。

お客さまには、ご心配とご迷惑をおかけしていますことを深くお詫び申し上げます。今後は、チェック体制を強化し、再発防止に努めてまいります。

1 件数

試算時に使用した電気使用量	送信件数	プラン変更件数（再掲）
各お客さまの実績に基づく想定値※1)	332,982	1,602
モデル値※2)	17,813	91
合計	350,795	1,693

※1 想定値:2020年1~4月の実績使用量を基に2019年5月~12月の使用量を想定したもの

※2 モデル値:各料金プランの平均的な使用量

2 原因

キレイライフプラスシステムの料金プラン試算用に使用量を設定するプログラムの誤り（6月14日改修済）

3 今後の対応

- 対象となる全てのお客さま（約35万件）に、本日（6月16日）、お詫び及び今回の事象をご説明するメールを送付しております。
- 既に料金プランを変更されたお客さま（1,693件）については、6月下旬目途で実績使用量による正しい試算結果をお客さまへ個別にお知らせし、料金プランの変更などをご案内いたします。
- 料金プランを変更されていないお客さまについては、7~8月上旬目途で実績使用量を基に正しい試算を行い、改めてお得な料金プランをメールでお知らせいたします。

以上