

## 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2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ました。〔1月14日公表済〕

現在、社長をトップとする対策総本部を設置し、約2,200名体制で障害復旧作業及びお客さまへの対応等に全社総力を挙げて対応しております。

復旧の長期化に伴い、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 お客さまと新電力さまへの影響と対応状況（別紙1を参照）

#### (1) 当社お客さま

##### ① 電気料金請求書送付遅延〔前回公表から、実績のご報告〕

- ・影響範囲の確定 <前回発表から18,456件減少>

##### ② 太陽光等電力買取分の支払いのお知らせ遅延〔前回公表から、一部影響拡大〕

- ・買取分のお支払いのお知らせ遅延の増加 <前回発表から139,872件増加>
- ・順次お知らせを通知し、期限日までにお支払い予定

##### ③ 前月と同じ電気使用量・発電量に基づき算定した電気料金(推定料金※<sup>1</sup>)・太陽光等電力買取額(推定額※<sup>1</sup>)によるご請求・お支払い〔新たな影響〕

- ・電気料金請求書の送付期限までに電気使用量が確定できなかったお客さまに対して、推定料金でご請求予定 <264,350件>
- ・太陽光等電力買取額のお支払い期限までに発電量が確定できなかったお客さまに対して推定額でお支払い予定 <80件>

※1 電気使用量・発電量確定後、改めて電気料金・買取額の計算を行い、次月分電気料金・買取額で精算いたします

##### ④ お客さまへの電気料金請求誤り〔新たな影響〕

- ・低圧お客さまに誤った電気料金の請求書を送付<896件（精査中）>
- ・対象のお客さまに対し誤った事象についてお詫びとご説明を実施中

##### ⑤ お客さまへお渡しする電気ご使用量のお知らせ等への印字誤り〔新たな影響〕 <36,095件>

- ・時間帯区分の時間等を誤って印字してお知らせ
- ・対象のお客さまに対し、お詫び文書を送付

#### (2) 新電力さま

##### ⑥ 託送料金請求誤り〔前回公表から、対応状況のご報告〕

- ・対象の新電力さまに誤った事象についてお詫びとご説明のうえ、ご精算予定

##### ⑦ 検針指示数通知誤り〔前回公表から、対応状況のご報告〕

- ・対象の新電力さまに誤った事象についてお詫びとご説明を実施

### (3) その他〔前回公表済〕

- ・当社お客さま会員サイト（キレイライフプラス）において、一部のお客さまの電気料金やご使用量を照会するサービスが利用できない状況が継続中

## 4 システム障害の主な原因（別紙2-1、2を参照）

現段階で、判明している原因は以下のとおり

- I 新電力さまにのみ利用していた託送料金計算システムを当社電気料金計算システムに連係するための一部移行プログラムの改修誤り〔前回公表済み〕
- II データ移行作業の誤りにより、一部のお客さま契約関係データ、電力量データ、計器データ等との間で正しく紐づけられなかったこと
- III プログラム誤りによりデータが滞留し、確定使用量をスケジュールどおりに提供できなかったこと

## 5 システム障害の復旧見通し

早期復旧に向けて、全社総力を挙げて対応しておりますが、一部原因究明中であり現時点で未定です。

## 6 今後の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、お詫び並びにお知らせを実施

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、本日（1月21日）から、専用窓口を開設

【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

## 〔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出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18日（土）：お客さま影響の最小化に向けた対応を実施  
～20日（月）
- 1月21日（火）：記者発表（第2報）

以 上