

(別紙1) 当社お客さまと新電力さまへの影響と対応状況 (1月21日現在)

事 象		1月14日発表 (1月13日時点)		今回発表 (1月21日時点)		お客さまと新電力さまへの 対応状況	システム障害の 対応状況	原因		
		判明日	お客さまへの影響件数	判明日	お客さまへの影響件数他			I	II	III
当社 お客さま	① 電気料金請求書 送付遅延	1月10日	83,870件 / 1,198,142件 (7%) (内訳) 大口・高圧お客さま 37,756件 低圧お客さま 46,114件	—	65,414件 / 1,204,905件 (5%) (内訳) 大口・高圧お客さま 19,300件 (18,456件減少) 低圧お客さま 同 左	・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、推定料金で電気料金をご請求 ・2～3日程度請求書送付が遅延。 対象お客さまに、支払期限を延伸することを記載した「お詫び文書」を送付	・移行時に誤りのあったデータを修正済 ・現在判明している紐づけできていないデータ間の情報については、データの修正等を随時実施	○	○	○
	② 太陽光等電力 買取分の支払いの お知らせ遅延	1月13日	21,111件/49,095件 (43%) (内訳) 大口・高圧お客さま 3,078件 低圧お客さま 18,033件	—	160,983件/412,958件 (39%) (内訳) 大口・高圧お客さま 4,449件 (1,371件増加) 低圧お客さま 156,534件 (138,501件増加)	・社員による入力作業等により、期限日までにお支払い予定	・使用量算定のプログラム改修 (1月21日実施予定)を行い、処理不能件数を削減			
	③ 推定料金による 電気料金ご請求	—	—	1月15日	264,350件 / 2,597,661件 (10%) (内訳) 大口・高圧お客さま：33,053件 低圧お客さま：231,297件 ※データ取込み処理を順次進めるものの、今後低圧お客さまの推定件数は増加の見込み	・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、推定料金で電気料金をご請求 ・対象お客さまに、前月使用量で料金を計算したこと、および翌月の電気料金で精算することを記載した「お詫び文書」を送付		○	○	○
	推定額による お支払い (太陽光等 電力買取分)	—	—	1月20日	80件/45,989件 (0.2%) (内訳) 低圧お客さま：80件 ※データ取込み処理を順次進めるものの、今後お客さまの推定件数は増加の見込み	・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買取額をお支払い ・対象お客さまに、前月発電量で買取額を計算したこと、および翌月の買取額で精算することを記載した「お詫び文書」を送付				
	④ お客さまへの 電気料金請求誤り	—	—	1月20日	低圧お客さま：715件 ・一部の離島の低圧のお客さまに誤った電気料金の請求書を送付	・誤った金額で出力された振込票の発送中止漏れにより、誤った電気料金の請求書を送付 (過少請求) ・対象のお客さまに架電にてお詫びとご説明を実施	—	—	—	—
		—	—	1月21日	・容量変更適用日の入力誤りにより、誤った電気料金を請求 低圧お客さま：181件 (精査中)	・対象のお客さまに架電にてお詫びとご説明を実施	・移行時のデータ誤りのため、対象お客さまのデータを修正	—	—	—
⑤ お客さまへのお知らせ等の印字誤り (時間帯区分等)	—	—	1月6日	低圧お客さま：36,095件 ・時間帯区分の時間等を誤って印字してお知らせ ※印字誤りの例 誤：昼間 (冬季/平日) 7～21時 正：昼間 (冬季/平日) 8～22時	・対象お客さまに「お詫び文書」を送付	・印字プログラムを修正済	—	—	—	
新電力さま	⑥ 託送料金 請求誤り	1月13日	75件 (33事業者さま)	—	同 左	・新電力さまに対し、誤った事象の説明を実施。精算させていただき旨お願いし、了承 ・2月末までに精算完了見込	・対象データを修正済	○		
	⑦ 検針指示数 通知誤り	1月13日	857件 (74事業者さま)	—	同 左	・新電力さまに対し、誤った事象の説明を実施し、了承	・対象データを修正済	○		
キレイライフプラスのサービスの一部停止		1月9日	一部のお客さまの電気料金やご使用量を照会できない状況	—	継続中	・キレイライフプラスのホームページで、会員さま向けサービスの一部がご利用いただけない状況であることをお知らせ	・使用量、電気料金等の正常化対応を実施中	—	—	—