

平成 28 年 4 月 15 日
四国電力株式会社

検針・電気料金関連システムにおける不具合の発生について

当社では、本年 4 月より、全面自由化に対応した新システムを運用しておりますが、当該システムにおいて、検針用データが上手く関係されないなどの不具合が発生し、電気料金の口座振替を当面停止するなどの影響が生じております。

お客さまをはじめ関係者の皆さまに多大なご不便・ご迷惑をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

当社としましては、今後、システムの早期復旧に努めるとともに、該当のお客さまに対し、お詫びするなど適切かつ丁寧な対応を尽くしてまいります。

なお、復旧状況や原因については、改めてお知らせさせていただきます。

不具合による影響件数

(件)

	徳島県	高知県	愛媛県	香川県	合計	別紙
検針結果の喪失	-	-	-	1,528	1,528	
当日中の未検針	2,012	1,371	3,781	869	8,033	
使用量を誤った振込票の送付	約 2,000	約 2,000	約 3,500	約 2,500	約 10,000	
口座振替処理等の振替日を当面停止したものの	約 43,000	約 52,000	約 79,000	約 46,000	約 220,000	

お客さまへのご請求金額については、これまでのチェックでは誤請求は発生しておりません。今後、万一、発生した場合には、適切に対応してまいります。

[本件に関するお問合せ先]

よんでんお客さまサポートセンター

	連絡先
徳島県	0120-564-552
高知県	0120-410-430
愛媛県	0120-410-452
香川県	0120-410-761

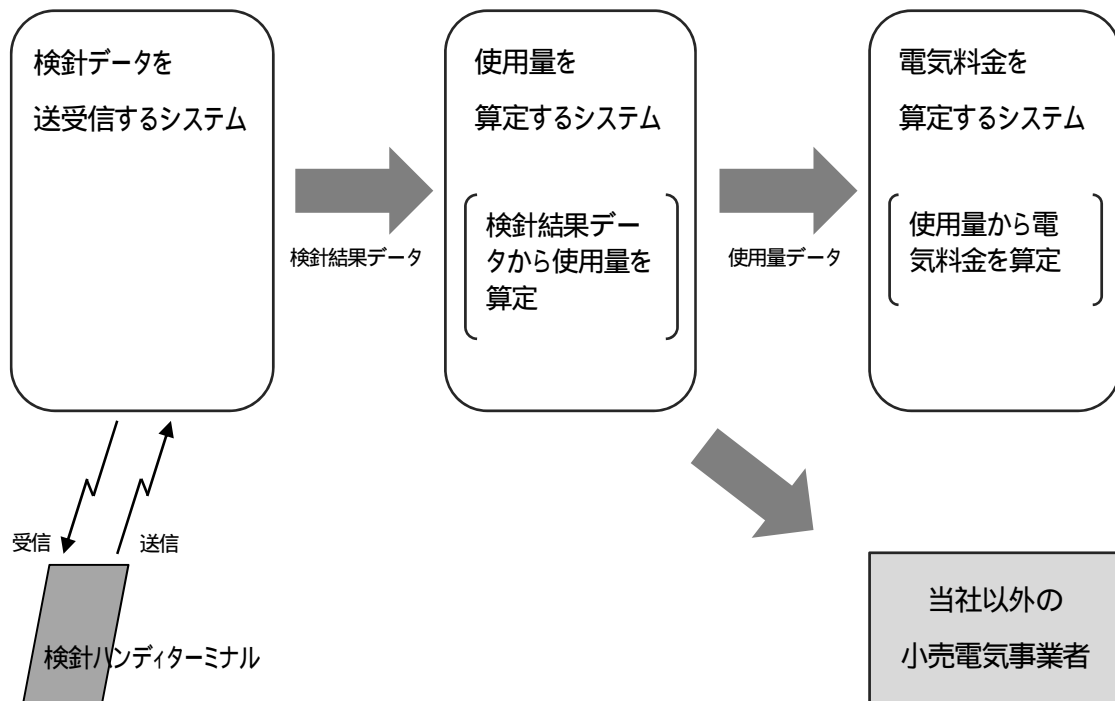
以 上

1. 不具合の内容とその対応

家庭用など低圧のお客さまにおいて、以下のような不具合が発生しております。なお、高圧のお客さまにおいては、同様のトラブルは発生しておりません。

	不具合内容	当社の対応
	<p>・4月6日に電力量計の検針を実施したお客さまのうち、高松支店管内の295件のお客さまについて、誤操作により検針結果データを喪失した。 (4月8日発覚)</p>	<p>・4月9日までに当該お客さまを全数訪問してお詫びするとともに、その際にお客さまから検針結果が確認できたものについては、それに基づき料金計算を行い、確認できなかったお客さまについては「推定扱い¹」とさせていただく旨のお詫び文書をお渡しした。</p> <p>1：前月と同じご使用量で料金計算を行い翌月分で精算する取扱い</p>
	<p>・4月6日検針のお客さまのうち、高松支店管内の1,233件のお客さまについて、システム不具合により検針結果データを喪失した。 (4月12日発覚)</p>	<p>・当該お客さまに対して「推定扱い」とさせていただく旨のお詫び文書を郵送する。</p>
	<p>・4月7～8日および14日の検針について、検針するための事前準備（検針データの受信）が、システム不具合により大幅に遅れたことから、当日中に検針を終了することができず、合計で8,033件が未検針となった。</p>	<p>・検針日の翌日以降、当該お客さまを全数訪問して、「推定扱い」とさせていただく旨のお詫び文書をお渡しする。（7～8日検針分はお渡し済）</p>
	<p>・4月4日検針のお客さまのうち、従量電灯Aの振込払いのお客さま（約1万件）について、電気料金振込票を作成したところ、振込票に誤ったご使用量が印字され、発送されたことが判明した。 (4月13日発覚)</p>	<p>・4月13日（発覚日当日）にシステム不具合を解消した。なお、左記の約1万件のお客さまに対して、お詫び文書を郵送する。また、4月6日²以降に検針したお客さまへの電気料金振込票の発送を当面停止する。</p> <p>2：4月5日は検針がなかった</p>
	<p>・4月4日検針で振込払い以外（口座振替・カード払い）のお客さま（約13万件）について、電気料金が正しく計算されているか確認作業を進めてきたが、振替予定日（4月15日）の前日までに確認作業を終えることができなかった。 (4月14日発覚)</p>	<p>・4月4日、6日検針で口座振替のお客さまについては、4月15日、18日に予定していた振替等（約26万件）を停止するとともに、4月7日以降に検針したお客さまの口座振替（4月19日以降振替予定）も当面停止する。</p> <p>・振替を停止したお客さまに対し、振替日を変更させていただく旨のお願い文書を郵送する。</p> <p>なお、当社は4月14日に金融機関やカード会社に対して振替中止の連絡を行ったが、いくつかの金融機関・カード会社では振替中止の処理が間に合わないため（約4万件）、こうしたお客さまの中で万一料金計算に誤りがあった場合には、お詫びと正しい料金への精算を行う。</p>

2. 検針・電気料金関連システムの構成概念図（イメージ）



以上