

平成 28 年 4 月 21 日
四国電力株式会社

検針・電気料金関連システムの復旧について

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連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した。
(4 月 15 日発表済み)

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、重ねて、深くお詫び申し上げます。

当社では、その後、不具合の早期収束を図るべく、鋭意、原因究明とプログラム改修を進めてまいりましたが、本日、システムが復旧いたしましたのでお知らせいたします。

また、復旧に伴い、これまで停止していた口座振替や振込票送付につきましても、多重のチェックを実施したうえで、順次再開してまいります。

なお、当社は 4 月 15 日付で経済産業省より本件に関する報告徴収の指示を受けており、4 月 25 日が報告期限日となっております。詳細な原因や再発防止策については、その報告にあわせて改めてお知らせいたします。

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		3,238	3,800	6,672	4,060	17,770	
当初予定日から遅延するもの	振込票送付	約 5 万	約 6 万	約 9 万	約 6 万	約 26 万	
	口座振替	約 28 万	約 33 万	約 52 万	約 31 万	約 144 万	

本件に関するお問い合わせ先：「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（続報）

家庭用など低圧のお客さまにおいて、これまで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><u>4月15日お知らせ</u></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」とさせていただき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><u>4月15日お知らせ</u></p> <p>・当該お客さまに対して「推定扱い」とさせていただき旨のお詫び文書を郵送する。</p> <p>・4月19日にお詫び文書を発送した。</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><u>4月15日お知らせ</u></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」とさせていただき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14日検針のお客さまについても、4月18日までに お詫び文書をお届けした。</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><u>4月15日お知らせ</u></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>・印字誤りの振込票を送付したお客さまに対し、4月20日にお詫び文書を発送した。なお、誤印字の件数は、精査の結果17,770件であった。</p> <p>・停止していた電気料金振込票の発送については、印字や料金計算に誤りがないことを入念に確認しながら、4月20日より再開した。今後の発送予定日は、下記「2. 変更後のご請求スケジュールについて」のとおり。</p>

不具合内容	当社の対応
<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><u>4月15日お知らせ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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き旨のお願い文書を郵送する。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・振替を停止したお客さまに対し、4月20日以降、振替日変更のお願い文書を順次発送している。 ・停止していた口座振替については、多重のチェック機能を構築し、料金計算に誤りがないことを入念に確認しながら、4月25日より再開する。今後の口座振替予定日は、下記「2.変更後のご請求スケジュールについて」のとおり。

2. 変更後のご請求スケジュールについて

振込払いのお客さま

検針日	振込票発送予定日		
	変更前	変更後	差
4月4日	4月12日	(4月12日発送済)	-
4月6日	4月13日	4月21日	8日
4月7日	4月14日	4月20日	6日
4月8日	4月15日		5日
4月11日	4月18日	4月21日	3日
4月12日	4月19日		2日
4月13日	4月20日	4月22日	2日
4月14日	4月21日		1日
4月15日	4月22日	4月25日	3日
4月16日			3日
4月18日	4月25日	4月26日	1日

口座振替のお客さま

検針日	口座振替予定日		
	変更前	変更後	差
4月 4日	4月15日	4月27日	12日
4月 6日	4月18日	4月28日	10日
4月 7日	4月19日	4月25日	6日
4月 8日	4月20日		5日
4月11日	4月21日	4月26日	5日
4月12日	4月22日		4日
4月13日	4月25日	4月27日	2日
4月14日	4月26日		1日
4月15日	4月27日	4月28日	1日
4月16日	4月27日		1日
4月18日	4月28日	5月 2日	4日

クレジットカード払いのお客さま

- ・お客さまがご利用されているカード会社の締切日によっては、このたびのご請求の遅延により、今月分はご請求（お客さまの口座からの決済）がなく、翌月に2ヵ月分ご請求させていただきます場合があります。多大なご不便ご迷惑をおかけすることとなり、深くお詫び申し上げます。

(参考) 検針・電気料金関連システムの構成概念図 (イメージ)

