

平成28年4月23日
四国電力株式会社

検針・電気料金関連システムの不具合による誤請求等の発生について

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した。
(4月15日お知らせ済み)

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、4月21日にはシステムが復旧したと判断し、口座振替や振込票送付等を順次再開いたしました。
(4月21日お知らせ済み)

しかしながら、以下のとおり、電気料金の誤請求や、電気料金振替日変更通知の表示誤りが判明しましたので、お知らせいたします。

お客さまには、多大なご迷惑とご心配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。当社といたしましては、引き続き、類似の事例が発生していないか精査を続けるとともに、原因究明の徹底と再発防止に全力を尽くしてまいります。

1. 電気料金の誤請求

請求を再開した電気料金請求額のうち、本日、一部に誤り（現時点で63件）があることが判明いたしました。

現在、該当のお客さまを訪問し、直接お詫びいたしております。

また、既に振込によりお支払いされた場合や、当社から金融機関等への停止依頼が間に合わず、今後、口座振替・クレジットカードにてお支払いされた場合は、改めて精算させていただきます。

2. 電気料金振替日変更通知の表示誤り

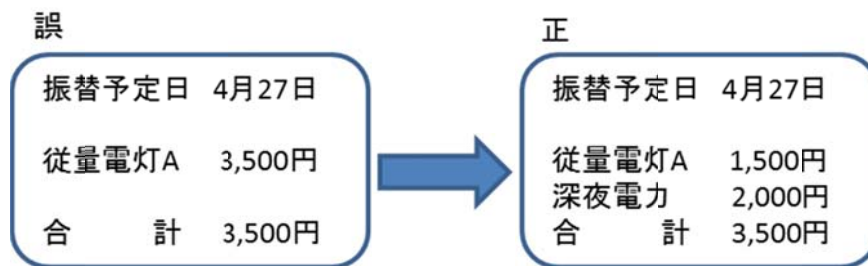
当社では、今回のシステム不具合により電気料金口座振替日が遅延したお客さまに対し、振替日を変更する旨のご通知をお送りしておりますが、その一部において、ご請求額の内訳が表示されていないことが、21日に判明いたしました。

具体的には、同一住所で複数の契約がある場合に、本来であれば契約ごとに料金を表示すべきところ、誤って1契約のみが表示され、ご請求額が合算された形で記載されております。表示を誤ってお送りしたご通知は38,001件です。

これは、今回の一連の不具合により、臨時的に構築した通知印刷プログラムに誤りがあったことによるものです。

こうしたことから、印刷プログラムを改修し、24日以降は、正しい表示にてご通知をお送りするとともに、同日より該当のお客さまには、お詫びのハガキをお送りいたします。

【イメージ図】



◇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 | TEL 0120-564-552 |
| 高知県 | TEL 0120-410-430 |
| 愛媛県 | TEL 0120-410-452 |
| 香川県 | TEL 0120-410-761 |

以 上