

平成 28 年 4 月 26 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新たな誤請求の発生について

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連係されないなどの不具合が発生し、これに伴いお客さまに誤った電気料金をご請求するなどの事案が生じております。

(4 月 15 日、23 日お知らせ済み)

このたび、これまでにお知らせした 63 件以外にも、新たに電気料金の誤請求が 112 件発生していたことが判明いたしましたので、お知らせいたします。

これは、電気料金のご請求金額が正しいかどうかを確認するために従来より実施している事前チェックに追加して行っているチェック項目のうち、特定の処理日にチェックの設定漏れがあったことによるものです。

現在、該当のお客さまに対し、訪問等により直接お詫びするとともに、口座振替等により既にお支払いいただいている場合には、改めて精算させていただく旨、ご説明しております。

お客さまには、度重なるご迷惑とご心配をおかけし、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、原因の究明と再発防止に全力を尽くしてまいります。

今回発生した誤請求の検針日・県別内訳

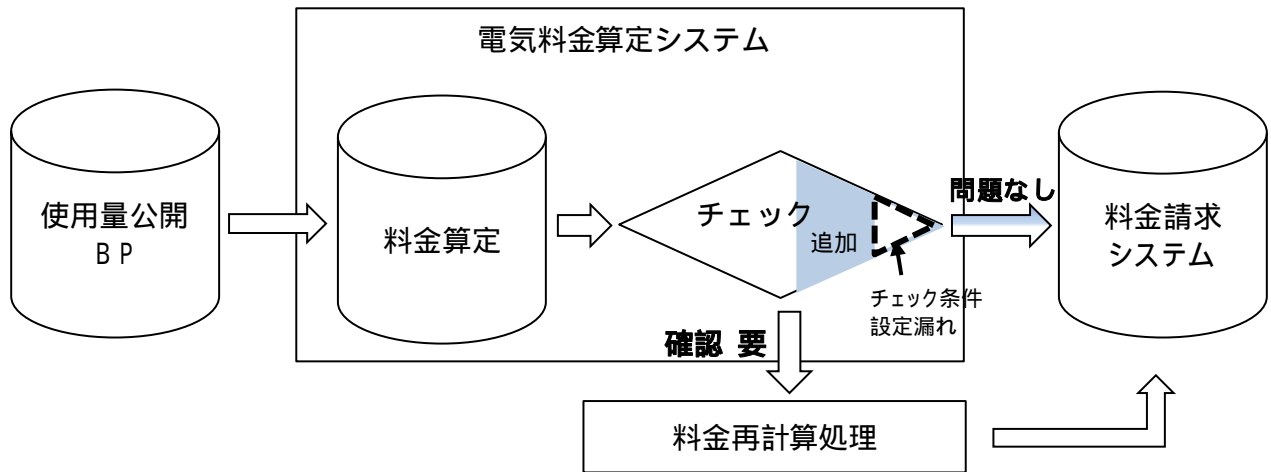
(件)

検針日		件 数			
		徳島県	高知県	愛媛県	香川県
4 月 7 日	47	16	10	15	6
4 月 8 日	65	7	21	30	7
計	112	23	31	45	13

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

(参考) システム構成イメージ



以 上