

① 振込用紙の重複送付

＜対象＞ 以下の全ての条件に該当するお客さま

- ✓ 1月4日から6日の間に電気使用量を検針した低圧のお客さま
- ✓ スマートメーター設置済のお客さま
- ✓ 「電気ご使用量のお知らせ」お届けの際、振込用紙を同時に配布しているお客さま

＜不具合の内容と影響＞

- ・後日郵送にて同一の振込用紙を重複送付 ※一部のお客さまは、重複してお振込み

| | |
|------------------|---------------------------|
| お客さま数 | 7,430件 |
| お客さまご請求額への影響 | 算定金額に誤りはないが、重複請求による誤請求が発生 |
| 重複請求金額 | 51,835,560円 |
| 重複入金（件数）[1/25現在] | 1,479,069円(332件) |

＜原因＞

- ・システム開発工程において、「スマートメーター設置のお客さまに振込用紙の郵送を行わない」というシステム内の判定処理を漏らして設計した。
- ・設計レビューやテストのタイミングにおいても、不備を発見することができなかった。

＜対応状況＞ システム：完了 お客さま：対応中

- ・1月11日 不具合判明
- ・同日 不具合を改修
- ・1月16日 対象のお客さまへ電話にてお詫びと説明を実施するとともに、
～18日 対象のお客さま全てにお詫び文書を送付
- ・随時 重複入金のあったお客さまの精算を実施

| | |
|-----------------|--------|
| お客さま数 | 7,430件 |
| うち電話連絡をできたお客さま数 | 3,141件 |

| | |
|-------------------------|------|
| 重複入金いただいたお客さま数[1/25現在] | 332件 |
| うち電話連絡をできたお客さま数[1/25現在] | 275件 |

＜対象＞ 以下の全ての条件に該当するお客さま

- ✓ 1月4日から6日の間に電気使用量を検針したお客さま
- ✓ 複数のご使用場所の契約について請求書を一括送付しているお客さま

＜不具合の内容と影響＞

- ・請求書の内訳として記載している電気使用量，再生可能エネルギー発電促進賦課金等の項目の下1桁の値が表示されない

| | |
|--------------|------------|
| お客さま数 | 1,024件 |
| お客さまご請求額への影響 | 算定金額に誤りはない |

＜原因＞

- ・システム開発工程において，帳票レイアウトの修正時にデータ表示領域の微調整を実施した際，下1桁の非表示が発生したが，テストプリントを実施しなかったため不備を発見できなかった。
- ・修正後のテストを実施しなかったため，不備を発見できなかった。

＜対応状況＞ システム：完了 お客さま：完了

- ・1月13日 不具合判明
- ・同日 不具合を改修
- ・1月16日 対象のお客さまへ電話にてお詫びと説明を実施
～17日
- ・1月18日 対象のお客さま全てにお詫び文書とともに再発行した請求書を送付

| | |
|---------------------|--------|
| お客さま数 | 1,024件 |
| うち電話連絡を できたお客さま数 | 940件 |

＜対象＞ 以下の全ての条件に該当するお客さま

- ✓ 複数の契約が同一の日に口座振替となる低圧のお客さま
- ✓ 口座残高の不足等の理由により口座振替ができなかったお客さま

注) 残高不足等の理由で電気料金の口座振替ができなかったお客さまに対しては、約10日後に再度口座振替を行うこととしている。

＜不具合の内容と影響＞

・お客さまへお送りする「電気料金振替日のお知らせ」について、全ての契約分を表示すべきところを、誤って複数ある契約のうち1契約分のみを表示

| | |
|--------------|------------|
| お客さま数 | 2,882件 |
| お客さまご請求額への影響 | 算定金額に誤りはない |

＜原因＞

- ・システムの開発工程において、帳票に記載するデータを抽出する処理について、誤って1契約分のデータだけを表示するように設計した。
- ・設計レビューやテストのタイミングにおいても、不備を発見することができなかった。

＜対応状況＞ システム：完了 お客さま：完了

- ・1月6日 不具合判明
- ・1月7日 不具合を改修
- ・1月11日 対象のお客さまへ電話または文書にてお詫びと説明を実施
～13日 するとともに、正しい引き落とし額をお知らせ

| | |
|---------------------|--------|
| お客さま数 | 2,882件 |
| うち電話連絡を できたお客さま数 | 1,545件 |
| うち文書を送付 したお客さま数 | 1,337件 |

＜対象＞ 以下の全ての条件に該当するお客さま

- ✓ 1月4日から18日の間に電気使用量を検針したお客さま
- ✓ 請求書等を送付しているお客さま

＜不具合の内容と影響＞

- ・サーバ障害やシステム更新に伴う不具合等によって、請求書等の作成・印刷が遅れ、発送が最大3営業日遅延

| | |
|--------------|------------|
| お客さま数 | 533,291件 |
| お客さまご請求額への影響 | 算定金額に誤りはない |

＜原因＞

- ・1月4日に発生したサーバ障害に伴うシステム停止等により請求書等の作成・印刷処理が遅延した。
- ・システム更新に伴う不具合により、印刷物の記載に不備があり、再印刷した。

＜対応状況＞ システム：完了 お客さま：完了

- ・1月4日 サーバ障害等により請求書等の作成・印刷が遅延
- ・1月11日 1月4日検針分の請求書等の発送が3営業日遅延
これまでの遅延影響や他の不具合の影響から発送遅延が継続
- ・1月23日 発送正常化

⑤ 振込用紙の電気使用量の表示誤り

＜対象＞ 以下の全ての条件に該当するお客さま

- ✓ 1月4日から13日の間に電気使用量を検針したお客さま
- ✓ 12月から1月の使用期間中に契約変更等があったお客さま

＜不具合の内容と影響＞

- ・ 契約の変更前と変更後で電気使用量を合算して表示すべきところを、誤って変更後の電気使用量のみを表示

| | |
|--------------|------------|
| お客さま数 | 5,806件 |
| お客さまご請求額への影響 | 算定金額に誤りはない |

＜原因＞

- ・ システムの開発工程において、契約の変更前と変更後の電気使用量を合算する 処理を誤って設計した。
- ・ テストにおいても、不備を発見することができなかった。

＜対応状況＞ システム：完了 お客さま：完了

- ・ 1月17日 不具合判明
- ・ 同日 不具合を改修
- ・ 1月21日 対象のお客さま全てにお詫びと説明、正しい電気使用量をお知らせする文書を送付

＜対象＞ 以下の全ての条件に該当するお客さま

- ✓ 1月4日から16日の間に振込用紙を再発行したお客さま
- ✓ 振込用紙の有効期限を設定しないお客さま

＜不具合の内容と影響＞

- ・振込用紙の有効期限を設定せずに表示すべきところを，誤って有効期限を設定して表示

| | |
|--------------|------------|
| お客さま数 | 248件 |
| お客さまご請求額への影響 | 算定金額に誤りはない |

＜原因＞

- ・システムの開発工程において，振込用紙を再発行する処理の判定条件を誤って設計した。
- ・テストにおけるテスト項目として設定していなかったため，不備を発見することができなかった。

＜対応状況＞ システム：完了 お客さま：完了

- ・1月12日 不具合判明
- ・1月17日 不具合を改修
- ・1月18日 対象のお客さまへ電話にてお詫びと説明を実施するとともに，
～25日 対象のお客さま全てにお詫び文書を送付
また，希望されるお客さまへ振込用紙を再発行のうえ送付

| | |
|---------------------|------|
| お客さま数 | 248件 |
| うち電話連絡を できたお客さま数 | 163件 |

＜対象＞ 1月4日から16日の間に12月以前分の振込用紙の再発行等を行ったお客さまの一部

＜不具合の内容と影響＞

・振込用紙の電気使用量についてblankで表示するところを、誤って「0kWh」と表示

| | |
|--------------|------------|
| お客さま数 | 153件 |
| お客さまご請求額への影響 | 算定金額に誤りはない |

＜原因＞

- ・システムの開発工程において、振込用紙の電気使用量をblankとする際の表示方法を誤って設計した。
- ・テストにおけるテスト項目として設定していなかったため、不備を発見することができなかった。

＜対応状況＞ システム：完了 お客さま：完了

- ・1月13日 不具合判明
- ・1月17日 不具合を改修
- ・1月18日 対象のお客さまへ電話にてお詫びと説明を実施するとともに、
～23日 対象のお客さま全てにお詫び文書を送付

| | |
|---------------------|------|
| お客さま数 | 153件 |
| うち電話連絡を できたお客さま数 | 90件 |

⑧ 再発行等を行った振込用紙のご使用期間表示誤り

＜対象＞ 以下の全ての条件に該当するお客さま

- ✓ 12月中に契約を廃止したお客さま
- ✓ 1月4日から16日の間に12月分の振込用紙を再発行したお客さま

＜不具合の内容と影響＞

・振込用紙に12月分の使用期間を表示すべきところを、誤って契約廃止までの使用期間を表示

| | |
|--------------|------------|
| お客さま数 | 95件 |
| お客さまご請求額への影響 | 算定金額に誤りはない |

＜原因＞

- ・システムの開発工程において、契約廃止時における振込用紙への使用期間の表示方法を誤って設計した。
- ・テストにおけるテスト項目として設定していなかったため、不備を発見することができなかった。

＜対応状況＞ システム：完了 お客さま：完了

- ・1月13日 不具合判明
- ・1月17日 不具合を改修
- ・1月18日 対象のお客さまへ電話にてお詫びと説明を実施するとともに、
～27日 対象のお客さま全てにお詫び文書を送付

| | |
|---------------------|-----|
| お客さま数 | 95件 |
| うち電話連絡を できたお客さま数 | 49件 |

⑨ 複数の契約を一括で請求する場合の集約方法誤り

＜対象＞ 以下の全ての条件に該当するお客さま

- ✓ 1月4日から16日の間に電気使用量を検針したお客さま
- ✓ 複数の検針日分の電気料金を口座振替あるいは振込にて一括請求するお客さまの一部

＜不具合の内容と影響＞

- ・複数の検針日分の契約を集約せず、検針日ごとにご請求。
- ・この際、本来集約すべき契約のなかで、最も遅い検針日にあわせて支払期限日を設定するところを、誤って各々の検針日で支払期限日を設定。

| | |
|--------------|------------|
| お客さま数 | 27件 |
| お客さまご請求額への影響 | 算定金額に誤りはない |

＜原因＞

- ・仕様書の作成において、複数の検針日分の電気料金を集約する際の条件設定に不備があった。
- ・仕様書作成時点での不備であり、仕様どおりに設計されていることから、システム開発のいずれの工程でも不備を発見することができなかった。

＜対応状況＞ システム：完了 お客さま：完了

- ・1月16日 不具合判明
- ・1月17日 不具合を改修
- ・1月18日 対象のお客さまへ電話によりお詫びと説明を実施し、希望される請求方法を個別に確認

| | |
|-----------------|-----|
| お客さま数 | 27件 |
| うち電話連絡をできたお客さま数 | 27件 |

＜対象＞ 以下の全ての条件に該当するお客さま

- ✓ 1月4日以降に請求書をお送りしたお客さま
- ✓ 複数の検針日分の電気料金を口座振替で一括請求するお客さまの一部

＜不具合の内容と影響＞

- ・複数の契約を一括で請求する場合の請求書内訳のなかで、マイナス表示すべき精算額がある場合に、マイナス符号を表示漏れ

| | |
|--------------|------------|
| お客さま数 | 6,090件 |
| お客さまご請求額への影響 | 算定金額に誤りはない |

＜原因＞

- ・システムの開発工程において、精算額がマイナスとなる場合の表示設定を誤って設計した。
- ・テストにおいても、テスト項目として設定しテストしていたが、不備を発見することができなかった。

＜対応状況＞ システム：完了 お客さま：対応中

- ・1月19日 不具合判明
- ・1月23日 不具合を改修
- ・1月23日～ 影響範囲を調査中
- ・1月26日～ 対象のお客さまへ電話によりお詫びと説明を実施

| | |
|---------------------|--------|
| お客さま数 | 6,090件 |
| うち電話連絡を できたお客さま数 | 275件 |

一連のシステム不具合に伴う再点検を実施するなかで、「請求書等表示項目の表示誤り等」について、新たな表示誤りが判明

| 事象 | イ 高圧契約の電気料金請求書の検針月日表示誤り | ウ ご請求金額の内訳金額の表示誤り等 | | | | | | | | |
|--------------|--|--|---------|--------------|------------|---|-------|-------|--------------|------------|
| 対象 | 1月4日から23日の間に電気使用量を検針した高圧受電（6,000V）のお客さま | →指定日振替されているお客さまの振替日誤り（127件） ・農事用契約の電気料金請求書における不使用時最低保証未達額の表示漏れ（13件） ・従量電灯Aにおける最低料金適用時の電力量料金の表示誤り（319件） | | | | | | | | |
| 不具合の内容と影響 | 電気料金請求書の検針月日に誤って「計量日」を表示 <table border="1" data-bbox="430 935 1173 1129"> <tr> <td>お客さま数</td> <td>60,583件</td> </tr> <tr> <td>お客さまご請求額への影響</td> <td>算定金額に誤りはない</td> </tr> </table> | お客さま数 | 60,583件 | お客さまご請求額への影響 | 算定金額に誤りはない | 電気料金請求書の内訳金額を誤表示 <table border="1" data-bbox="1341 935 2085 1129"> <tr> <td>お客さま数</td> <td>459件※</td> </tr> <tr> <td>お客さまご請求額への影響</td> <td>算定金額に誤りはない</td> </tr> </table> | お客さま数 | 459件※ | お客さまご請求額への影響 | 算定金額に誤りはない |
| お客さま数 | 60,583件 | | | | | | | | | |
| お客さまご請求額への影響 | 算定金額に誤りはない | | | | | | | | | |
| お客さま数 | 459件※ | | | | | | | | | |
| お客さまご請求額への影響 | 算定金額に誤りはない | | | | | | | | | |
| 原因 | 調査中 | 調査中 | | | | | | | | |
| 対応状況 | <ul style="list-style-type: none"> 1月23日 不具合判明 同日～ 影響範囲を調査中 | <ul style="list-style-type: none"> 1月23日 不具合判明 同日～ 影響範囲を調査中 | | | | | | | | |

※平成29年1月26日時点で把握している件数 その他30件の表示に関する不具合を把握している。

⑪ 不適切な封筒によるお詫び文書の送付

＜対象＞ 事案①の「振込用紙の重複送付」によりご迷惑をおかけしたお客さま

＜不具合の内容と影響＞

- ・発生経緯と説明の文書を送付する際、「電気料金等関係書類在中」と表記された封筒を使用すべきところを、誤って「電気料金等請求書在中」と表記された封筒で送付

| | |
|--------------|------------|
| お客さま数 | 7,430件 |
| お客さまご請求額への影響 | 算定金額に誤りはない |

＜原因＞

- ・当社から印刷・発送を請け負う委託会社へ指示を行う際に、現品の封筒を確認しないまま、誤った封筒の使用を指示した。

＜対応状況＞ システム：－ お客さま：完了

- ・1月18日 不具合判明
- ・1月20日 当社ホームページに本事案とお詫びを掲載

＜対象＞ 以下の全ての条件に該当するお客さま

- ✓ 1月10日から16日の間に電気使用量を検針したお客さま
- ✓ 電気料金を振込用紙でお支払いいただくお客さま、および口座振替でお支払いいただく高圧受電（6,000V）のお客さま

＜不具合の内容と影響＞

- ・振込用紙のお客さま：当社が請求書および振込用紙を発送していない事象が発生
- ・口座振替のお客さま：当社が請求書をお届けしないまま、電気料金をお客さまの口座から引き落としした、または至近に引き落としする事象が発生

| | |
|--------------|---|
| お客さま数 | 17,841件 |
| お客さまご請求額への影響 | 算定金額に誤りはないが、請求書未着のまま、電気料金をお客さま口座から引き落とすという影響が発生 |
| 引き落とし額 | 約50億円 |

＜原因＞

- ・印刷・発送を請け負う委託会社が、当社が指示した書類に含まれていなかった請求書等の発送停止を実施した。
- ・当社、委託会社双方で指示内容や状況確認が不十分であったことに加えて、当社も当該請求書等そのものの発送確認を行っていなかった。

＜対応状況＞ システム： - お客さま：完了

- ・1月20日 不具合判明
- ・1月21日 対象のお客さまへ電話によるお詫びと説明を実施するとともに、
～24日 請求金額等をお知らせ
- ・1月23日 お詫び文書と合わせ、未発送の請求書・振込用紙を発送
～27日

| | |
|---------------|---------|
| お客さま数 | 17,841件 |
| 電話連絡をできたお客さま数 | 16,443件 |