

システムの不具合による電力供給の誤停止について

当社は、一部のお客さまについて、本年1月15日に誤って電気の供給を停止していたことを確認しました。

当社は、電気料金の支払期日を超えて一定期間が経過してもなお電気料金をお支払いいただけないお客さまに対して、電気の供給を停止する取り扱いとしていますが、本件は、電気料金をお支払いいただいたにもかかわらず、システムの不具合により供給停止を実施していたものです。本事案の確認後、速やかに電気の供給を再開し、停止した同日中に対象の全てのお客さまに電気をお届けしています。

お客さまにご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

当社としては、今後、同様の事例を発生させないよう再発防止に努めてまいります。

<原因>

本来、電気の供給停止予定のお客さまが電気料金をお支払いいただいた際には、システム上で、速やかに供給停止対応の中止手続きが行われます。本事案では、システムの不具合により当該手続きが遅延し、中止手続きが行われず供給停止を実施していました。

これは、昨年12月30日から本年1月2日にかけて、中国電力ネットワーク株式会社と共用していた一部システムを分割する作業を行っており、本分割後に運用を開始した新たなシステムに不具合があったものです。

<対象のお客さま件数>

189件

<お客さま対応等>

対象のお客さまには、個別にお詫びおよび原因説明等を行っています。

このたびのシステムの不具合は、すでに解消しており、引き続き、チェック体制を強化して、再発防止を徹底してまいります。

以 上