

【これまでの経緯】

- 2019年6月11日に、お客さまからガス小売供給契約の契約書面を受領していないとお申し出をいただき、社内で事実関係を調査したところ、同年6月13日にシステム設計上の不具合により契約書面が交付できていない事象（以下、「事象1」といいます）が判明いたしました。
- その後、事象1に該当する他のお客さまがいないか確認したところ、8,762件のお客さまに契約書面が交付できていないことを確認いたしました。
- 併せて、契約書面が交付できていない他の事象がないか、自由料金メニューにおける電気小売供給契約およびガス小売供給契約全般に亘って調査を行ってまいりました。
- その結果、2019年7月12日にガス小売供給契約で更に3,742件、電気小売供給契約で7,793件のお客さまに契約書面が交付できていないこと（以下、「事象2」といいます）を確認いたしました。

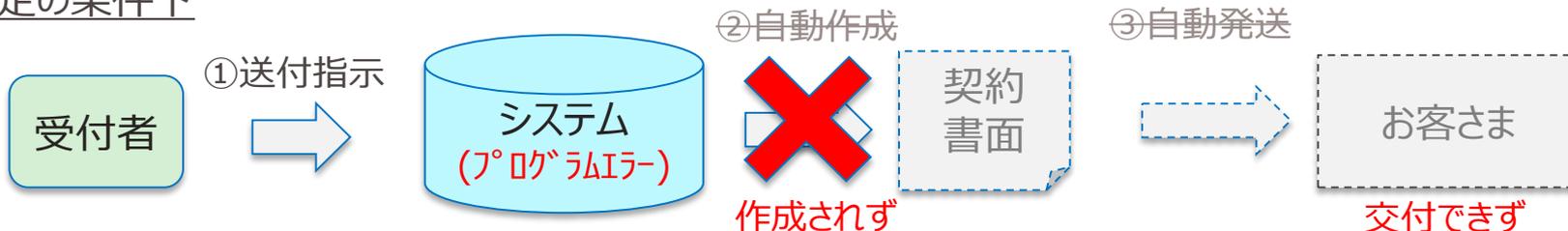
【事象1】

概要	契約書面は、受付者がシステム上で「①送付指示」の登録を行った後、「②自動作成」のうえ、「③自動発送」することを基本としておりますが、システム設計上の不具合により、特定の条件下※において、「②自動作成」が行われず、その結果、お客さまに契約書面が交付できなかったものです。 ※関電ガスの閉栓および開栓を同時に受け付け、旧契約情報を新契約情報に引き継ぐ場合
対象件数	【ガス】 8,762件
現時点における再発防止策	現時点においては、以下の内容を検討しております。 <ul style="list-style-type: none">システム開発時における設計内容の明確化を図ります。今回のシステム不具合を風化させることのないよう、定期的に関係者による本事象の共有を図ります。 なお、当該不具合プログラムについては、6月20日に改修済です。

通常



特定の条件下



【事象2】

概要	受付者の認識誤りや作業ミスにより、受付者がシステム上で行う「①送付指示」の登録を漏らしたり、本来送付すべきお客さまに誤って送付不要の登録を行なったため、その結果、お客さまに契約書面が交付できなかったものです。
対象件数	[電気] 7,793件 [ガス] 3,742件
現時点における再発防止策	現時点においては、以下の内容を検討しております。 <ul style="list-style-type: none">法令遵守にかかる意識の醸成と、正しい手順による処理の徹底を図ります。システムによるチェック機能を強化します。

通常



受付者の認識誤り・作業ミス

