

システム障害による影響について（第2報）

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

この度、弊社が使用しておりますガス販売管理システム（以下、「本管理システム」）が、6月8日午前に第三者によるサイバー攻撃を受け、現在も使用できない状況となっております。このため、弊社ガスをお使いのお客様からのお問い合わせに十分な対応が出来ない状況となっております。お客様におかれましては、多大なるご迷惑・ご心配をお掛けし誠に申し訳ございません。深くお詫びいたしますとともに、少しでも早い復旧を目指し取り組んで参ります。

記

1. 個人情報等について

本管理システムの運営会社の報告によりますと、現時点において、個人情報の流出は確認されていません。

2. システム障害による影響

本管理システムへのアクセスが遮断されており、登録されているお客様の情報が確認できない状況です。そのため、照会・請求・点検・配送等に関わる業務に影響が発生しております。

<対象となるお客様>

弊社の都市ガス、プロパンガス、簡易ガス、灯油を契約されているお客様

<具体的な影響>

- ・お客様からのお問い合わせに対して十分に回答が出来ない場合がございます。
- ・検針票発行が出来ない状況です。6月分ガス料金の検針票につきましては、本管理システム復旧後に弊社より郵送を予定しております。郵送時期につきましては、現時点(※)では未定でございます。
- ・請求書、払込票の送付が遅れる可能性があります。
- ・お引越し(入退去)される際の料金精算や料金説明について後日となる場合がございます。

3. 復旧見込み

本管理システムの運営会社の発表によりますと、サービス再開を6月18日8時目標に復旧作業が行われております(※)。弊社といたしましても、正常なサービスをご提供出来るよう復旧対応に努めて参ります。お客様には引き続きご不便・ご迷惑お掛けいたしますが、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

※上記は2023年6月16日時点の情報です。状況につきましては随時公表して参ります。

以上

<本件に関するお問い合わせ先> 十和田ガス株式会社 総務部 [Tel: 0176-23-3591](tel:0176-23-3591)
受付時間 8:30~17:30 (土日祝日を除く)