

お客様 各位

伊藤忠エネクスホームライフ西日本株式会社

弊社システム障害による影響について(第2報)

平素より弊社サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。先日ご報告しました LPG 販売システムの障害に関する続報について下記の通りご報告致します。

記

1. 復旧見込

未定

※前回発表(6月9日(金))時点においては、6月12日(月)としておりましたがシステムベンダーより、作業中にシステム基盤にも損傷が発見されシステム基盤再構築の上、クリーンなバックアップデータから復旧する手順に変更されたとの報告を受け遅延しています。サービスの再開まで1週間以上掛かる可能性がございます。

2. システム障害による影響

弊社で LP ガス及び電力を供給している全てのお客様が対象です。

※電力供給は問題ありませんが、顧客管理・請求書発行を LPG 販売システム上で行っているため影響が生じています。

LPG 販売システム【パーパス株式会社のクラウド A Z タワー】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出来ない状況です。その為、各種問い合わせ、照会・請求・点検・配送等 LPG 供給サービス及び電力の請求・照会に関わる業務に影響が発生しております。

■具体的な影響例

- ・お客様からの問い合わせに対して十分に回答出来ない場合があります。
- ・お引越し(入退去)される際の料金精算やガス・電力料金説明について後日となる場合があります。
- ・請求書送付が遅れる又は2カ月纏めてご請求させていただく可能性があります。

3. システム障害の原因

当該 LPG 販売システムがマルウェアによる不正アクセスを受け一部プログラムが破損しました。

※尚、現時点においてお客様の個人情報流出は確認されておりません。

4. お問い合わせ先

伊藤忠エネクスホームライフ西日本株式会社 経理グループ

[Tel:082-502-2500](tel:082-502-2500)

対応可能時間 平日 8:30~17:30

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、ご迷惑お掛けしますが、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

以上