

2023年6月12日

お客様各位

伊藤忠エネクスホームライフ四国株式会社

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ついて、進展がありましたので下記の通りご報告致します。

記

1. 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ございます。
- ・お引越(入退去)される際の料金精算やガス料金説明について後日となる場合がございます。
- ・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ございます。
- ・web画面からのクレジットカード登録・変更手続きが出来ません。他

2. 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。

3. 発生時期

2023年6月8日(木)午前10:00頃から

4. 復旧見込

未定

※当初6月12日(月)復旧見込と報告を受けていましたが遅延しております。1週間以上掛かるとも言われており、現時点で復旧時期は未定です。

5. お問い合わせ先

伊藤忠エネクスホームライフ四国株式会社 管理グループ

[Tel:089-934-1320](tel:089-934-1320)

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