

2023年6月20日

お客様各位



当社利用システムの障害復旧のご報告（最終報）

平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

当社利用のLPG販売システムにおいて、6月8日より発生しておりましたシステム障害の復旧を確認しましたので、下記の通りご報告申し上げます。

お客様にはご不便、ご心配をおかけ致しましたこと、心よりお詫び申し上げます。今後は、お客様への影響が発生しないよう再発防止に努めて参ります。

記

1. システム障害期間

2023年6月8日(木)10:00 ～ 2023年6月19日(月)13:00

2. システム障害中の影響

当社利用のLPG販売システムへのアクセスが遮断され、登録されているお客様の情報が確認出来ない状況となりました。その為、各種問い合わせ、照会・請求・点検・配送等LPGガス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ました。

3. システム復旧後の影響

約10日間システムが停止していた影響で、検針・配送・請求業務の一部に遅延が発生しております。

※遅延の可能性のあるお客様には個別にご案内致します。

4. システム障害の原因

当社利用の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。

※障害発生当初より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。

ご不明点等ございましたら、以下お問合せ先へご連絡をお願い申し上げます。

以上

【お問い合わせ先】

伊藤忠エネクスホームライフ東北株式会社

IOセンター お客様係

TEL：050-2018-6009

【受付時間】平日9:00～17:00【休業日】土日・祝日・年末年始（12/30～1/3）