

## お客様対応状況一覧

	事 象	発生状況			お客様対応状況		
		件 数	過大請求	過小請求	翌月精算で ご了解	当月支払で ご了解	10月分の取引 なしを確認
11/16 報道発表	決済システムで請求額の修正及び実績のない取引データの削除を実施したところ、プログラムミスで請求書に修正が反映されず、誤った額の請求書を発送	99 件	99 件	—	61 件	12 件	26 件
11/16 報道発表 以降判明 (報道発表時点では 197 件判明)	プログラムミス、システム運用ミス、取引データの誤入力・未入力、決済系システムに登録している顧客情報の不備により、誤った額の請求書を発送	1,839 件	1,151 件	688 件	1,322 件	457 件	60 件
請求額の誤り (計)		1,938 件	1,250 件	688 件	1,383 件	469 件	86 件
11/16 報道発表	期限までに請求額を確定できず、請求書を未送付	955 件	—	—	592 件	105 件	258 件
11/16 報道発表	決済系システムで請求額を修正した際、プログラムミスにより請求データ全体が削除され、請求書未送付	563 件	—	—	513 件	50 件	0 件
11/16 報道発表 以降判明	料金計器に係る後納請求について決済系システムの運用ミスで請求データが作成できず、請求書未送付	311 件	—	—	297 件	14 件	0 件
請求書の未送付 (計)		1,829 件	—	—	1,402 件	169 件	258 件
11/16 報道発表 (個別に事情説明の 必要)	口座番号等情報の修正作業が間に合わず、支払方法をひと まず「ゆうちょ振込依頼」した請求書を発送	7,721 件	—	—	1,329 件	6,392 件	0 件
11/16 報道発表 (個別に事情説明の 必要)	総合的財務システムのプログラムミスにより郵便事業株 式会社の振込口座の種別を「普通預金」ではなく「当座預 金」と誤認識した請求書を発送	4,784 件	—	—	—	—	—
11/16 報道発表	請求書の発行プロセスにおいて決済系システムのプログラ ムミスにより誤った額の請求書が作成され、請求書の発 送が遅延	1,890 件	—	—	—	—	—
その他 (計)		14,395 件	—	—	—	—	—