

お客様 各位

伊藤忠エネクスホームライフ北海道株式会社

## **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弊社基幹システム（お客様情報管理システム）の障害について、復旧の遅延が見込まれております。現在の状況について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、灯油、電力を供給している全てのお客様が対象です。

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

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供給サービス及び灯油、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・灯油・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。
- ・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られません。

#### 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います。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北海道株式会社 IOセンター

Tel:011-242-2060

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