

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 LPG 販売システム障害復旧のご報告

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、システム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。

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

弊社基幹システム【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、登録されているお客様の情報が確認出来ない状況でした。

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しております。

4. システム障害の原因及び再発防止策について

今回の原因は基幹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た事によるものです。

※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。

再発防止策として、パーパス株式会社による第三者機関によるセキュリティ診断を開始しており、外部からの不正侵入防止、データ保全への更なる追加策を設けることとしております。

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

011-242-2060

お客様におかれましてはシステム障害期間中ご不便・ご迷惑お掛けしましたこと、改めてお詫び申し上げます。

再発防止に努めて参りますので、今後とも弊社をご愛顧頂きますよう、宜しく願い申し上げます。

以上