

2023年6月13日

お客様 各位

広島ガス住設株式会社

検針業務等の遅延・WEB 会員サイトの閲覧不具合及び6月分請求未処理のお詫びについて

時下ますますご清祥の段、お慶び申し上げます。

平素は格別のお引き立てをいただき、厚く御礼申し上げます。

当社のガス検針システムにつきましては「パーパス株式会社」のサービスを利用し運用しております。

この度、パーパス株式会社の「クラウドAZタワー・ガス運用管理システム」が稼働しておりますデータセンター内のサーバーが6月8日に第三者によるマルウェア攻撃を受け現時点（6月8日10:30時点）使用できない状況となっております。

そのため、ガス検針業務・請求書発行・WEB 会員サイトへのアクセスが一時中断しております。

お客様におかれましては、多大なるご迷惑・ご心配をお掛けし誠に申し訳ございません。深くお詫びし、少しでも早い復旧を目指し取り組んで参ります。

敬具

**1. 復旧状況の確認とその後の対応**

現時点（6月9日：8:30時点）において、完全復旧目途は6月12日（月）の予定でしたが、作業中にシステム基盤にも損傷が発見されシステム基盤再構築の上、クリーンなバックアップデータから復旧する手順に変更されました。再開の手順とスケジュールを策定中となっており、現状、6月中旬から下旬の復旧予定となっております。

**2. 個人情報等について**

マルウェアの攻撃が個人情報に及んでいなかったことがわかり、個人情報流出がないことを確認致しました。

**3. 検針伝票兼請求書及び請求書の発行について**

随時、対応して参りますが通常より遅延する可能性がございます。

また、検針時にお渡ししておりました検針伝票兼請求書ですが、お客様宅にて出力不可の為、指針確認のみ実施し、改めて郵送等にて検針伝票兼請求書及び請求書をお渡しいたします。

**4. 検針伝票兼請求書及び請求書の印字について**

システム上、「未入金」等の表示になりうる可能性がございます。

予めご了承の程よろしくお願い致します。

## 5. WEB 会員サイトの閲覧について

随時、対応して参ります。閲覧可能の時期等については随時お知らせいたします。

また、請求金額が不明な場合は、お手数ですが電話にてご回答させていただきます。(福山支店のみ)

## 6. コンビニ支払いのお客様

復旧見込みが確定後に、通常のお支払い期間を延長し対応させていただきます。

但し、復旧見通しが見込めない場合は、7月期限日に2ヶ月分(6月分・7月分)を請求させて頂く場合がございます。その際には改めて書面にてご連絡いたします。

## 7. 口座振替のお客様

金融機関の指定日までに手続きが出来ない場合は、6月分の口座振替処理が未処理になりますので、7月引落日に2ヶ月分(6月分・7月分)を請求させて頂く場合がございます。その際には改めて書面にてご連絡いたします。

## 8. クレジットご利用のお客様

通常、毎月15日にてデータ連携処理しておりますが、連携処理が出来ない事となりましたので誠に申し訳ございませんが、7月引落日に2ヶ月分(6月分・7月分)を請求させていただきます。

お手数おかけしますが、お問い合わせは以下までお願い致します。

### 広島ガス住設株式会社

- |                                |                      |                  |   |                  |
|--------------------------------|----------------------|------------------|---|------------------|
| <input type="checkbox"/> 東城本社  | 広島県庄原市東城町川西 856-1    | TEL:08477-2-0030 | ・ | FAX:08477-2-4393 |
| <input type="checkbox"/> 上下支店  | 広島県府中市上下町上下 1869-2   | TEL:0847-62-3166 | ・ | FAX:0847-62-4400 |
| <input type="checkbox"/> 福山支店  | 広島県福山市蔵王町 1766-1     | TEL:084-945-4182 | ・ | FAX:084-945-7182 |
| <input type="checkbox"/> 三和営業所 | 広島県神石郡神石高原町小島 2784-1 | TEL:0847-85-2021 | ・ | FAX:0847-85-3940 |
| <input type="checkbox"/> 根雨営業所 | 鳥取県日野郡日野町高尾 411-14   | TEL:0859-72-0155 | ・ | FAX:0859-72-0166 |
| <input type="checkbox"/> 庄原営業所 | 広島県庄原市西本町 1丁目 19-12  | TEL:0824-74-6363 | ・ | FAX:0824-72-3989 |

※お問い合わせ時間 平日 8:30~17:30 (土日祝を除く)