

2024年10月10日

「わけトク」サービスにおける一部機能の不具合発生とお詫びのご案内

東邦ガス株式会社

平素より「わけトク」サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

この度、SOC下限値(停電等に備えて常に残しておく蓄電残量)の変更機能において、不具合が発生していることが判明いたしました(蓄電池本体の不具合ではございません)。お客さまに多大なるご不便をおかけしておりますこと、深くお詫び申し上げます。なお、わけトクのサービスは通常通り運営いたします。

1. 不具合の内容と原因

現在、SOC下限値をお客さまが変更しても、一定時間経過後に設定が自動的に元の値に戻る事象が発生しています。原因は、蓄電池遠隔制御システムの不具合です。

2. 恒久的な解決に向けて

私どもは、この不具合の解消に向け、メーカーと協力してシステムの改修を進めております。改修完了の目途が分かりましたらお知らせいたします。それまでの間、誠に恐縮ではございますが、もうしばらくお待ちいただきますようお願い申し上げます。なお、SOC下限値を変更されたい場合は、以下の対応をさせていただきます。

3. 暫定的な対応方法

恒久的な対策が完了するまでの間、以下の対応をさせていただきます。

●運営事務局での対応

ご面倒をおかけして申し訳ございませんが、以下にお電話もしくはメールでご連絡いただければ、SOC下限値を遠隔で変更させていただきます。早急に対応させていただきます。

<ご連絡先>

(1)電話でご連絡いただく場合

以下にご連絡ください。設定変更が完了しましたら、お電話にてご連絡いたします。

東邦ガス太陽光余剰電力買取・家庭用蓄電池VPPサービス「わけトク」事務局
0120-234-538(平日9時~17時)

(2)メールでご連絡いただく場合

以下のメールアドレスに、①お客さま氏名、②お電話番号、③設定したいSOC下限値(%) をご記入のうえご連絡ください。設定変更が完了しましたら、メールにてご連絡いたします。

PJG-support@omron.com (平日9時~17時※)

※平日17時以降と土日祝につきましては、メールでのご連絡のみ受け付けております。
翌営業日の午前中に設定を変更し、お客さまへ完了の連絡をいたします。

4. お問い合わせ先

東邦ガス太陽光余剰電力買取・家庭用蓄電池VPPサービス「わけトク」事務局
0120-234-538(平日9時~17時)

少しでも迅速に対応できるよう全力を尽くしておりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。恒久対策が完了しましたら、改めてお知らせいたします。

引き続き「わけトク」サービスをご愛顧いただけますよう、心よりお願い申し上げます。

以上