

2017年2月11日

お客様各位

伊藤忠エネクスホームライフ西日本株式会社

【第二報】ガス及び電気料金のデータ送信システム不具合に関するお知らせとお詫び

謹啓

平素より、弊社のガス及び電気をご利用いただき、心より御礼申し上げます。

先日ご案内の「弊社システムにおけるクレジットカード会社へのデータ送信システムの不具合」にて、御請求金額は正しくなりますと、お知らせ致しましたが、一部のお客様におきまして、御請求データが正常に反映していないことが新たに判りました。誠に不本意ながら1月度御請求額を3月度に引落し
させていただき対応となりましたことをご報告申し上げます。従いまして、お客様の3月度の引落とし金額は1月度と2月度の二回分を引落しさせていただきこととなります。お客様には大変ご迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございません。

前回ご案内の内容と異なる結果となりましたことを、深くお詫び申し上げます。

なお、本件に関しましてお客様の個人情報流出等は一切無いことを申し添えさせていただきます。
今後このようなことを二度と起こさない様、システムの安定運用に向けて万全を期してまいりますので、引き続き弊社のガス及び電気のごサービスをご愛顧賜りますよう謹んでお願い申し上げます。

謹白

明細記載例	現状表記 (WEB 明細)	復旧後	引落とし額
2月度引落とし	2017/01/20 イトウチュウエネクスホームライフ	売上げ取消し	0円
3月度引落とし	2017/01/20 イトウチュウエネクスホームライフ	2017/01/20 イトウチュウエネクスホームライフ 2017/02/20 イトウチュウエネクスホームライフ	1月度商品代 2月度商品代

※ 2月度商品代が発生し2回分となります

＜本件に関するお問い合わせ＞
伊藤忠エネクスホームライフ西日本株式会社
本社 管理部 花本、松原 TEL：082-502-2500
(8時半～17時半 土日祝日を除く)