

2024年12月20日

お客様各位



メール誤送信についてのお詫び（続報）

このたび、2024年12月10日（火）17時30分ごろ送信いたしました、以下メールにつきまして、一部のお客様に対し、誤送信の発生を確認いたしました。現在、対象のお客様へ個別対応を行っております。皆様に多大なご心配、ご迷惑をお掛けしましたことを、深くお詫び申し上げます。

なお、本件に際しまして、メールアドレスや個人に属する情報は含まれておりませんので、個人情報の漏洩などはございません。

今回の事態発生を重く、真摯に受け止め、再発防止に努めてまいります。

記

■対象メールについて

発生日時：2024年12月10日（火）17時30分ごろ 発信

件名：【重要】電気料金のお支払いに関して

■発覚の経緯

2024年12月10日（火）17時40分ごろ、弊社ヘルプデスクが送信した本メールについて確認したところ、一部対象でないお客様へ誤ってメールを送信していることが発覚いたしました。

■原因

弊社ヘルプデスクから、本メール対象のお客様にメールを送信する際、送信先の設定ミスにより一部対象ではないお客様にメールを誤送信してしまいました。

■誤送信内容

本メール対象ではない一部お客様に対し、誤請求の案内を発信したものです。

■事後措置

弊社から誤送信をしてしまったお客様に対し、お詫びのメールを発信いたしました。

また誤請求に対し、金銭を振り込んでいただいたお客様に、順次返金対応を行っております。

■再発防止

弊社の不手際により、多くのお客様に対して大変なご迷惑をおかけした事実を重く受け止めております。

今後の再発防止に向け、改めてオペレーション運用の見直しと管理体制の強化に努めて参ります。

多大なご心配、ご迷惑をお掛けしましたことを心より深くお詫び申し上げます。

■本件につきまして、お客様相談窓口を設置しております。

フリーダイヤル：0800-170-7333（通話料無料）

受付時間：10：00～18：00（全日）

以上