

2025 年 10 月 6 日

お客様各位

伊藤忠エネクスホームライフ株式会社

ガス・電気料金等のご請求における消費税端数処理の不具合について

秋涼の候、平素は格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。

このたび、9 月度ご請求の消費税インボイスに関する対応（消費税端数処理）で、システム障害が発生し、ご利用のお客様にご迷惑をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。影響範囲および対応方針については以下の通りご案内申し上げます。

今後は再発防止に向けた取り組みを徹底し、より一層の信頼をいただけるよう全社を挙げて努めてまいります。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

記

1. 障害事象

①紙媒体（圧着請求書、コンビニ払込票、A4 封書）をご利用のお客様

「今回ご請求額」に誤った端数が反映し -1 円～+3 円の請求差異が生じております。

②当社会員サイト「MYENEX」をご利用のお客様

「当月ご請求額」と「明細」の間に端数（-1 円～+3 円）の差異が生じ、不一致となっております。ただし、「当月ご請求額」は正しい金額となります。

2. 対応方法

①紙媒体（圧着請求書、コンビニ払込票、A4 封書）をご利用のお客様におかれましては、10 月度ご請求において相殺処理を行わせていただきます。

②当社会員サイト「MYENEX」をご利用のお客様におかれましては、サイト内の「重要なお知らせ」に本件の事象についてご案内を掲載しております。

本件に関しましてご不明点やご質問等がございましたら、最寄りの営業所または下記までお問い合わせください。

伊藤忠エネクスホームライフ株式会社
販売促進部 03-4233-8035

以 上