

お客様各位

伊藤忠エネクスホームライフ株式会社

## 1 月分ご請求のクレジットカード引き落とし遅延に関するお詫び

向春の候、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、当社システムの不具合により一部お客様のクレジットカード請求データの処理が遅延し、1 月分のご請求に影響が発生しております。お客様にはご迷惑をおかけしておりますこと、深くお詫び申し上げます。影響内容につきまして、下記の通りご案内申し上げます。

### 記

#### 1. 対象となるお客様

##### 1) 北海道にお住まいのお客様

または、東北エリア（青森県・岩手県・宮城県・秋田県・山形県、福島県）にお住まいのお客様

##### 2) 当社（ガス、電気など）のご請求をクレジットカードでお支払いをされているお客様

かつ、クレジットカード会社と月末締でご契約をされているお客様

#### 2. 発生している事象

1 月分のご請求が遅延しており、2 月分のご請求と合わせて引き落としとなります。

#### 3. 原因

当社からクレジットカード会社への請求データ連携が遅延したことにより各カード会社の 1 月分処理タイミングに間に合いませんでした。

今後は再発防止に向け、システム運用体制の強化・見直しを徹底してまいります。

お客様にご不便・ご心配をおかけしましたことを、重ねてお詫び申し上げます。

ご不明点やご質問等がございましたら、お近くの営業所までお問い合わせください。

以上