

「電気料金お支払いのお願い」に関する誤送付について

当社は、2019 年 3 月分「電気料金お支払いのお願い」の一部を郵便にて 3 月 19 日に誤送付しましたことが 3 月 22 日に判明いたしました。

今回の誤送付により、お客様に多大なご迷惑、ご心配をおかけしておりますことを心よりお詫び申し上げます。再発防止に向け、万全を期して参りますので、何卒ご理解を賜りますようお願いいたします。

1. 誤送付の内容

- (1) 対象となるお客さまの 2019 年 3 月分「電気料金お支払いのお願い」（以下、「本件依頼書」といいます。）を誤った住所（別のお客さまの住所）に郵送しておりました。
- (2) 誤送付件数：239 件

2. 経緯

- (1) 2019 年 3 月 19 日 本件依頼書を作成し、郵送
- (2) 2019 年 3 月 22 日 本件依頼書が宛先不明のため、当社に返送され、また、当社お客様サポートセンターに誤った宛名の郵便物が届いたとのお問い合わせを受電し、上記誤送付が判明

3. 原因

本件依頼書を作成する際に、システムの誤操作により、宛先住所を誤って記載し、そのまま発送したために生じたものでございます。

4. 対応状況

誤送付の対象となったお客さまに対して、2019 年 3 月 23 日より、架電にて直接ご連絡を差し上げ、個別にご説明し、お詫びするとともに、発送済みの本件依頼書の回収を進めております。なお、本件依頼書は、対象となるお客さまについて、あらためて正しいものを作成のうえ、順次発送予定です。

5. 今後の対応

発送作業手順の見直しと、システム面を含むチェック体制の強化を行い、再発防止に努めて参ります。

6. 本件に関するお問い合わせ先

本件に関して、ご不明な点等ございましたら、下記の受付窓口までご連絡下さいますよう、お願い申し上げます。

お客様サポートセンター

電話：0570-005-120（受付時間 10：00～19：00）

以 上