

2021年6月26日

お客様各位



## Web 請求照会システム上の不具合（会社印印字）発生と対応について

平素は格別のお引き立てをいただき、誠にありがとうございます。

この度、弊社 Web 請求照会システムであるマイエネクス(以下、「マイエネクス」)のシステム改修上の不具合により、6月請求明細へ弊社会社印が印字されない事象が発生致しました。

概要及び本件に関する対応につきましては、下記の通りご案内させていただくとともにお詫び申し上げます。

今後ともサービスの向上に努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

### 記

#### 1. 概要

##### 1) システム障害による不備の内容

マイエネクス上にて、6月請求明細へ会社印が印字されない事象。

なお、請求明細は金額含めて正しい内容となります。

##### 2) 不備の復旧時期

現在、システム改修進めております。7月請求明細より会社印が印字される予定です。

#### 2. 本件に関する対応

マイエネクスの Web 請求書の表示は会社印のみ不備であり、その他請求明細は金額含めて正しい内容となりますので、お客様の特段のご対応は不要でございます。

会社印付の請求書の発行を必要とされるお客様へは、会社印を印字した書面請求書を郵送させていただきます(発行手数料は弊社負担)。

大変お手数おかけ致しますが、会社印付の請求書の発行が必要な場合は、下記「IO センターお客様係」までご連絡をお願い申し上げます。

以上

#### 本件お問合せ先

伊藤忠エネクスホームライフ東北株式会社 IO センター お客様係

TEL 050-2018-6009

【受付時間】 平日・土 9:00~17:30

【休業日】 日・祝日・年末年始(12/31~1/4)