

お客様各位

2023年6月12日

ENEOSグローブエナジー株式会社

弊社が利用する基幹システムの障害発生と復旧遅延に関するお知らせ

日頃より弊社ガスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

2023年6月8日午前10時より、弊社が利用しております基幹システムに於いて大規模なシステム障害が発生しており、サービスの一部に影響が出ております。

システム会社から本日復旧予定との連絡を受けていましたが、本日改めて確認したところ、復旧には更に1週間以上の時間を要するとの回答でありました。

このため、システムへのアクセスが遮断されております関係上、弊社ガスをお使いのお客さまからのお問い合わせに十分な対応が出来ない状況となっております。お客さまには大変なご不便とご迷惑をお掛けしますことを心よりお詫び申し上げます。

なお、現時点において、お客さまの個人情報の流出は確認されておられません。

記

【システム障害による主な影響】

- ・ガス、電気の料金に関する情報のアクセスが出来ないため、お問合せにお答えができません。
- ・お引越しなどの際に料金精算やご請求金額のご説明ができません。
- ・現在システム会社に確認中ではありますが、今後システム復旧が長引いた場合、ガス代金等の請求書発行の遅れや、口座の自動引き落としがされない恐れが予想されます。

【システムの復旧見込み】

- ・本日付けでシステムの復旧に1週間以上の時間を要すると連絡がありました。

【お問い合わせ先】

- ・本社経営企画グループ TEL 03-3597-5420(対応可能時間 平日 9:00～17:00)
- (※本件以外のLPガス等に関するお問い合わせにつきましては、最寄りの弊社事業所までご連絡をお願い致します。)

弊社としましては、お客さまにお掛けするご不便を最小限にすべく、最大限の対応に努めてまいりますので、何卒ご理解を賜りますよう、お願い申し上げます。

また、本件のお客さまへのお知らせにつきましては引き続き、ホームページにてご連絡申し上げます。

以上