

2023年11月22日

お客様各位

請求書の重複発送のお知らせ

この度、弊社から11月18日発送の毎月のご返済に関して、返済方法が『お振込み』となっているお客様へ請求書が重複して発送された不具合が発生し、多数のお客さまにご迷惑をおかけする事象が発生したことが判明いたしましたので、お知らせいたします。

現在、不具合は解消しておりますが、お客さまに多大なご迷惑をお掛けしていることを深くお詫び申し上げます。

不具合によりご迷惑をおかけした内容は以下のとおりです。

1. コンビニエンスストア・振込用紙の重複送付 [対象お客さま数：約 6000 件]

11月分のご請求に関して口座振替手続きが取れていないお客様へ、1契約当たり合計3通の請求書を送付してまいりました。

2. お支払いに関して

3通の内、同じ金額のものが2通ございますので、その2通の内1通でお支払いくださいませ。

1通目 ⇒ 手数料なしの請求「誤」 請求書発行手数料 330円

2通目 ⇒ 本来の請求「正」 請求書発行手数料 0円

3通目 ⇒ 本来の請求「正」 請求書発行手数料 0円

となっております。2通目、3通目は重複発送となったため、請求書発行手数料が、0円となっております。

3. ご返金に関して

既に複数ご入金されたお客様に関してましては、後日当社よりご連絡のうえ、ご返金の案内をさせていただきます。

※また、複数入金された場合について、次回支払日までお預かりすることも可能となります。

当社といたしましては、一連の不具合等のご報告に加え、本件の不適切処理について、再発防止の取り組みを早急にとりまとめ、ご迷惑をお掛けしているお客さまに丁寧な説明を行っていきとともに、今後、同じような事を起こさぬよう、再発防止に努めてまいります。

～～本件に関するお問い合わせ先～～

077-502-0050

AG ギャランティー株式会社

<https://www.aifulguarantee.co.jp/>

 AG ギャランティー