

2023年12月14日

お客様各位

大和リビング株式会社

案内書面の宛名誤りによる誤送付につきまして

平素は格別のお引き立てを賜り、厚く御礼申し上げます。

表題の件、本年12月4日に当ホームページのお知らせで案内いたしました「電気配給サービスにおける電源調達調整費用の導入について」に関し、弊社より発送しました案内ハガキ（以下「案内書面」といいます。）の一部において、宛先となるべき氏名（以下「宛名」といいます。）の記載を誤り、別人の氏名が印字された案内書面がお客様に届く事案が発生致しました。

お客様及び関係する皆様にご心配とご迷惑をおかけすることとなり、心よりお詫び申し上げます。詳細につきまして、下記のとおりお知らせいたします。

記

1. 概要

12月4日に順次送付を開始した案内書面に関し、12月8日、お客様より宛名の氏名が別人の案内書面が届いたとのお問い合わせを受けました。調査の結果、一部の案内書面において、ご案内先として正しい宛名ではない別人の氏名を印字し、送付を行っていることが判明いたしました。

2. 誤送付の状況

- ①誤送付される可能性のある宛先数（※）・・・15,743件
- ②誤った宛名として表示されたお客様数・・・5,195名
- ③②の方について表示された情報・・・氏名のみ

※送付先所在地に対して正しい宛名ではないため、郵送時に「あて所に尋ね当たりません」との取扱いにより弊社に返送があった件数を含む、最大値となります。

3. 事故後の対応

誤表示の対象となられた方についてはお詫びとご報告を順次行ってまいります。

また、本件事案については個人情報保護委員会に報告いたします。

宛名が異なる案内書面を受領されたお客様には、12月19日頃より改めて案内書面を発送いたします。

今後は、個人情報に関する厳格な取り扱いを再度徹底のうえ、お客様の信頼回復と再発防止に全力で取り組んでまいります。

以上