

2024年3月14日

お客さま 各位

E N E O S 株式会社

平素より「ENEOSでんき」をご愛顧賜り、厚く御礼申し上げます。

「ENEOSでんき」関係者を装った悪質な行為にご注意ください（注意喚起）

近年、「ENEOSでんき」の関係者を装い、電話や訪問などにより勧誘や詐欺等を行う事例が発生しております。代表的な事例を以下のとおりお知らせしますのでご注意ください。

その他、「ENEOSでんき」を名乗る不審な電話・訪問などにつきましては、すぐに対応せず、相手の所属・氏名・電話番号等をご確認の上、[こちら](#)からお問い合わせください。

【代表的な事例】

1. 自動音声による支払情報や個人情報の聴取

電話に出ると「電気料金の未納により2時間後に電気が切れます」などのガイダンスが流れ、オペレーターに繋がり、電気料金支払いのための情報や個人情報を聴取される。

- ▶ 「ENEOSでんき」では、振込票を発行した場合に自動音声でお支払いをお願いする場合がございますが、クレジットカード番号や個人情報などの回答を求めることはありません。

2. メールなどによる料金請求

「送電停止に関するお知らせ」などと記載されたメール・ショートメッセージから偽サイトへ誘導され、口座情報の入力やプリペイドカードでの料金支払いを求める。

- ▶ 「ENEOSでんき」の料金は事前に登録いただいた口座・クレジットカードへの請求か、郵送する払込票でのお支払いとなり、サイト上で都度の支払いを求めることはございません。

3. 電気料金返金を装う案内

「過払いの電気料金の返金」などという名目で、お客さまの口座情報などの聴取やATM（現金自動預払機）の操作を依頼する。

- ▶ 「ENEOSでんき」では、返金にあたって「電話」で口座情報などを聴取したり、ATMの操作をお願いすることはございません。返金の際はご登録いただいている口座へのお振込みか、お客さまから書面などで返金先の口座をご指定いただきます。そのため、返金先口座の確認書類の郵送先確認のため、折り返しのお電話をお願いする場合はございます。

4. 訪問による電気料金の集金

「未払いの電気料金がある」などの理由でお客さまを訪問し、集金行為を行う

- ▶ 「ENEOSでんき」では訪問による集金は行っておりません。なお、当社では、「NTS総合弁護士法人」に対し、電気料金の督促や収納業務を委託することがあります。