



メール送受信トラブルに関するお詫び

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

標記の件、2月14日にメールサーバーのトラブルにより、一部のお客様への弊社からのメール※が送信できていない、また弊社がお客様からのメールを受信できていないという事象が発生いたしました。

この度は、お客様に多大なるご迷惑をおかけいたしまして、誠に申し訳ございませんでした。

大部分につきましては、発生後改めてメールを送信させていただく等の対応を取っておりますが、一部システム設計の関係でお客様に再度ご対応いただく必要のある内容がございましたので、トラブルの詳細と合わせ、下記の通りご連絡申し上げます。ご確認の程宜しくお願いいたします。

※@cosmo-denki.com ドメインからのメール

記

1. 発生時間 2023年2月14日 11:00～17:00 頃
2. 内容
 - (1) 契約締結後交付書面をお客様へご送付するメールの未送信
 - (2) お客様がマイページから契約内容変更をご要望するメールの未受信
 - (3) 請求内容がマイページに掲示されたことをお客様にお知らせするメールの未送信
 - (4) 仮登録・本登録完了後にお客様へご送付するメールの未送信
 - (5) お客様がパスワード再設定をご要望するメールの未受信
3. 原因 お客様への一斉メール送信を実施したことによるサーバーの過負荷
4. 対応状況
 - 2.(1) 2月15日送信完了
 - 2.(2) 2月15日受信完了
 - 2.(3) 2月15日送信完了
 - 2.(4) 本日中完了予定
 - 2.(5) システムの仕様上、再受信が不可能であるため、大変恐れ入りますが、下記 URL より再度お手続きをお願い申し上げます

<https://www.cosmo-denki.com/CustomerPage/Account/PassReminder>

お問い合わせ先 コスモでんきお客様センター

電話番号：0120-530-155

受付時間：月～土 9:00～18:00/日曜祝日・夏期休暇・年末年始除く

以上