

2019年6月19日

ご入居者様各位

ハウスリーブ株式会社

月額賃料等の重複決済に関するお詫びとお知らせ

この度、弊社のクレジットカード決済の委託先においてシステム障害が発生し、月額賃料等をクレジットカードでお支払いいただいているご入居者様のうち、一部のご入居者様について、6月11日から6月15日にかけて、請求情報がカード発行会社へ二重に送信される事象が発生しました。

その結果、クレジットカードをご利用のお客様におかれましては、賃料等の請求が2回発生し、デビットカードをご利用のお客様におかれましては、複数回口座引き落としされる、という事象が発生いたしました。

この度のシステム障害により発生した複数回請求につきましては、各カード会社へ取消しを依頼済みでございます。しかしながら、一部のお客様におかれましては、請求の取消、及び口座返金処理がなされていない場合もございます。

現在、弊社からの委託先を通じて、お客様がご利用されている各カード発行会社において、請求の取消、及び返金処理を順次実施しております。

ご入居者様におかれましては、多大なご迷惑をおかけしたことを心よりお詫び申し上げます。今後、このようなことが無きよう、原因究明及び再発防止を徹底してまいります。

以上

本件に関するお問い合わせ先
ハウスリーブ審査センター
0120-753-010 (受付時間 9:00~20:00)