

2021年3月18日
楽天モバイル株式会社

(「楽天でんき」・「楽天でんき Business」をご利用のお客様)

令和3年新潟県糸魚川市における地滑りに伴う電気料金請求の取り扱いについて

このたびの令和3年新潟県糸魚川市における地滑りにより被災された皆様に心よりお見舞い申し上げます。

楽天モバイル株式会社では、この地滑りに伴う被害により災害救助法が適用された新潟県糸魚川市において、被災されたお客様からお申し出があった場合、電気料金のお支払い期日を延長します。なお、お支払い期日は電気料金の請求を行った月の翌月1日となります。

1. お支払い期日の延長

2021年3月、4月、5月ご利用分の電気料金のお支払い期日を1カ月間延長します。

2. お客様からのお申し出について

① 「楽天でんき」をご利用中のお客様

件名に「地滑りによる特別措置申請」と記入し、本文に「①お客様番号 ②契約名義 ③電話番号」をご記入の上、「1. お支払い期日の延長」におけるご利用月の末日の正午(注)までに、以下の「楽天でんき」お問い合わせ窓口あてにメールにてお申し出いただきますようお願いいたします。

・「楽天でんき」お問い合わせ窓口：energy-info@mail.rakuten.com

② 「楽天でんき Business」をご利用中のお客様

件名に「地滑りによる特別措置申請」と記入し、本文に「①お客様番号 ②契約名義 ③ご担当者さま氏名」をご記入の上、「1. お支払い期日の延長」におけるご利用月の末日の正午(注)までに、以下の「楽天でんき Business」お問い合わせ窓口あてにメールにてお申し出いただきますようお願いいたします。

・「楽天でんき Business」お問い合わせ窓口：energy-cs@mail.rakuten.com

(注) 既にお支払い済みの電気料金のご返金、およびお申し出の受付期間を過ぎた電気料金のお支払い期日の延長はお受け出来かねますのでご了承ください。

以上