

2022年12月22日からの北海道内における大雪に伴う お客さまの料金に関する取り扱いについて

北海道内における大雪により被災された皆さまに心よりお見舞い申し上げます。

この度の大雪により電柱からお客さま宅へ引き込んでいる回線の切断等の故障が発生し、一部のお客さまが通信サービスをご利用いただけない状況となっており、大変ご不便をおかけしております。

NTT 東日本は、以下のとおり料金に関する取り扱いを行いますのでお知らせいたします。

なお、災害救助法が適用された地域を対象とした支援措置(2022年12月24日)^{※1}も実施しておりますので合わせてご確認ください。

※1 <https://www.ntt-east.co.jp/hokkaido/news/detail/pdf/20221224-01.pdf>

1. 電話系サービス・フレッツ光等の当社の電気通信サービスの基本料金等の取り扱い

大雪等の影響により、お客様宅への引き込み線の切断等の故障が原因で当社のサービスがご利用できなかった場合、お客さまからの故障修理のお申し出に基づき、電話系サービス・フレッツ光等がご利用できなかった期間^{※2}の基本料金等^{※3}を無料とします^{※4}。

※2:ご利用できなかった期間は、そのことを当社が知った時刻から起算して連続する24時間の単位で無料日数を計算します(例:30時間の場合、1日分の基本料金等を無料)。

※3:回線使用料、配線使用料、機器使用料、付加機能使用料等

※4:当月に清算できない場合は、翌月以降の請求時に精算させていただく場合があります。

2. 本件に関するお客さまからのお問い合わせ先・お申し出先

【料金の取り扱いに関するお問い合わせ先】

料金問合せ受付センター 0120-002-992(受付時間 9時~17時/土休日・年末年始除く)

*既に故障修理のお申し出をいただいたお客さまは、料金支援措置をするためのお申し出を改めていただく必要はございません。

【故障修理に関するお問い合わせ先】

■電話でのお問い合わせ

(電話サービスの故障)

・弊社固定電話から 113(局番なし)

・携帯電話・弊社以外の固定電話から 0120-444-113

※故障修理などの対応時間は、9時~17時とさせていただきます。

(インターネット(フレッツ光・ひかり電話)の故障)

0120-000-113

※故障修理などの対応時間は、9時~17時とさせていただきます。

■Webでのお問い合わせ

Web113 <https://web113.ntt-east.co.jp/>