

ひかり電話における第三者による不正な利用に関する今後の対策等について

お客さまがご利用されているPBX等の機器やソフトウェアに対する第三者による不正なアクセス等により、お客さまが会社等に設置している電話を不正に利用されて発信された国際通話(以下、国際不正通話)での高額な通話料が発生するという被害が増えています。

お客さまにおかれましては、改めてご利用中の機器やソフトウェアを提供するメーカー、保守事業者等に相談いただき、外部からの接続環境の再確認を行うとともにパスワードの設定等運用の見直しを行うなど十分なセキュリティ対策を講じていただき、第三者による不正なアクセスが行われないうご注意ください。

今回の事象においては、東日本電信電話株式会社および西日本電信電話株式会社(以下、NTT東西)の設備故障・不具合等に起因して発生するものではなく、通信事業者だけでは防ぐことができないため、通信事業者と、端末やソフトウェアを提供しているメーカー、そしてこれらをご利用いただいているお客さまのそれぞれでこうした被害を抑制する取り組みを進めていく必要があると考えております。

NTT東西は、通信事業者として今後の被害拡大を抑制するべく、更なる対策を実施するとともに、今回の国際不正通話の通話料について、個別対応を行います。

*発生している事象については【別紙1】のとおり

■今後の対策

①注意喚起の徹底

- ・ 現在ひかり電話をご利用中の全てのお客さまに対して、準備が整い次第速やかにダイレクトメール(DM)等により、国際通話の発信規制について検討されるようご案内いたします。

②国際通話の発信規制に関する手続きの迅速化

- ・ お客さまからの国際通話の発信規制に関する申し込みについて、現状、申し込み日の翌営業日に発信規制の工事を完了していますが、申し込み日当日に工事を完了できるよう、7月下旬を目途に手続きの迅速化を図ってまいります。

③緊急的な措置

- ・ 現在、前月の通話料に対して数倍にも及ぶ通話料が発生したお客さまについては、NTT東西がそれを認知した後速やかに個別にご連絡し、ご連絡がとれたお客さまには、国際通話の発信規制を実施されるようご案内しています。(※)

今後は、ご連絡がとれなかったお客さまについても、緊急的な措置として、NTT東西の判断で国際通話の発信を一時的に規制させていただき、事後にお客さまにご連絡さしあげる対応を、7月下旬を目途に新たに開始いたします。

なお、本措置の開始にあたり、該当の契約約款を改正します。

※お客さまご自身でも、当社が無料で提供するWeb明細サービス「@ビリング」をご利用いただくことにより、インターネットから通話明細、前日までのご利用料金をご確認いただけます。

*通話明細の申し込みが必要となります。「@ビリング」での確認方法は【別紙2】のとおり

■国際不正通話により発生した通話料の請求の考え方、及び対象のお客さまに対する個別対応について

本事象については、NTT東西の設備の故障・不具合に起因したものではないことから、お客さまに通話料を請求させていただいているところです。

しかしながら、今回のケースでは、お客さまが国際不正通話の発生を認知、確認され、対応策としてNTT東西によるひかり電話の国際通話の発信規制を選択され、NTT東西に申し出られたものの、発信規制の工事が完了するまでに時間を要した場合がございます。

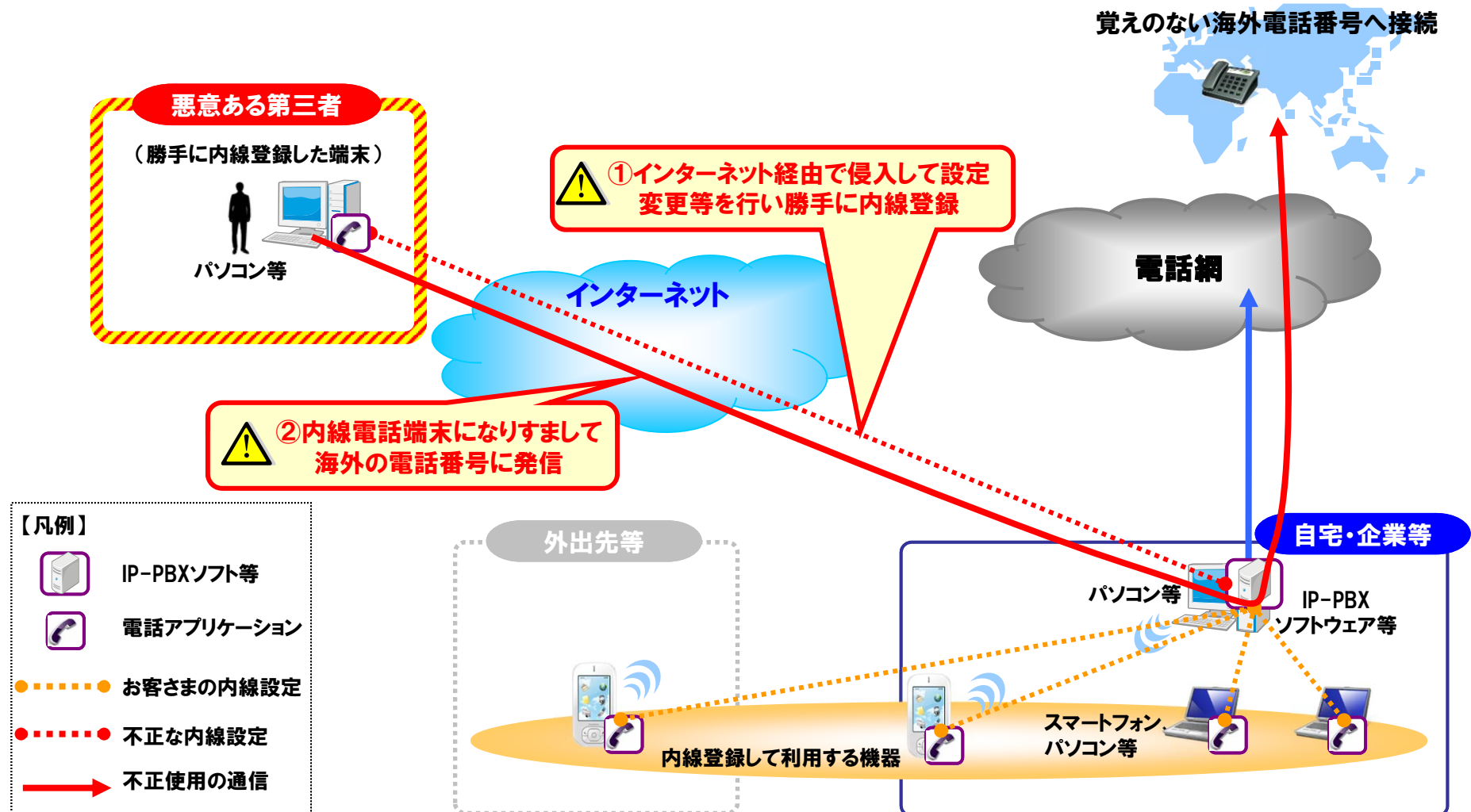
こうした国際通話の発信規制に時間を要したお客さまについては、個別にお客さま※にご連絡のうえ、発信規制の申し出から工事完了までの間の国際不正通話により発生した通話料金相当額を、NTT東西よりお支払いいたします。

[※NTT東西より個別にご連絡させていただく対象数： NTT東日本 約 90 件、NTT西日本 約 30 件]

【別紙1】

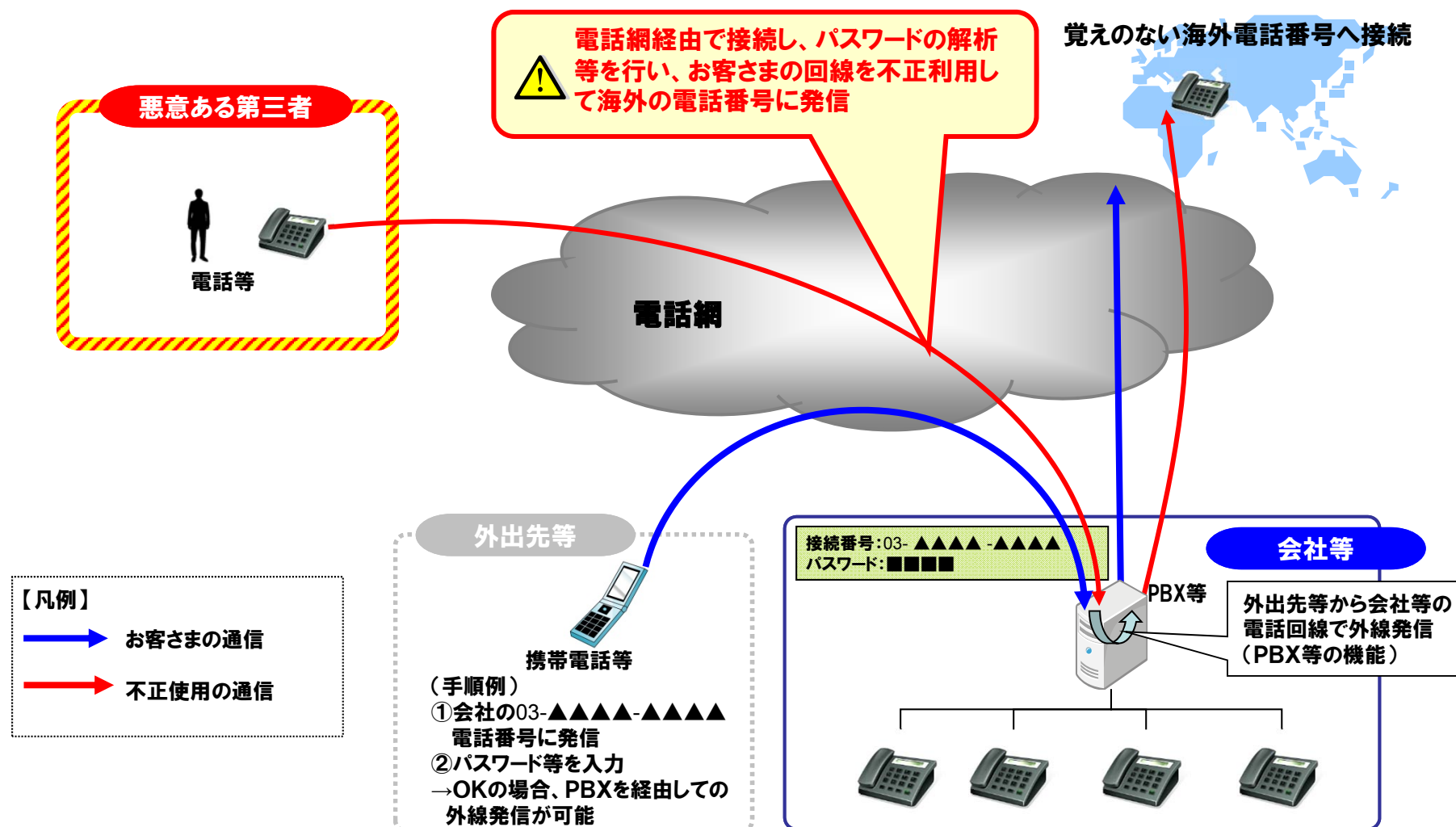
事象1「IP-PBXソフトウェア等のご利用におけるインターネット経由での内線電話端末としてのなりすまし」

お客さまがIP-PBXソフトウェア等を設置しており、そのセキュリティ対策が不十分な場合に、第三者が内線電話端末登録機能を悪用し、インターネット経由で勝手に内線端末登録してなりすますことにより、あたかもお客さまが電話発信しているかのように国際通話等を行う事象。



事象2「外出先等から接続し会社等の電話回線を利用して発信する機能を悪用した第三者不正利用」

外出先等から接続し会社等の電話回線で発信する機能を有するPBX等を利用する企業のお客さまにおいて、セキュリティ設定が不十分だった場合に、第三者がその機能を悪用して、あたかもお客さまが電話を発信しているかのように国際通話等を行う事象。



【別紙2】 「@Billing」での通話明細の確認方法

1 請求書関連照会メニュー

(1) 通話明細用のユーザID/パスワードと、ご利用料金のお知らせ用のユーザID/パスワードを統合されている方



(2) 上記以外の方



2 通話明細内訳書

The screenshot shows the '通話明細内訳書 (Itemized Report)' page. Callout 1 points to the '番号番表示' (Number display) button. Callout 2 points to the 'PDFダウンロード' (PDF download) and 'CSVダウンロード' (CSV download) buttons. Callout 3 points to the table of call records. Callout 4 points to the '平成27年 4月 1日～平成27年 4月30日の通話明細' (Call details for April 1, 2015 to April 30, 2015) link.

通話月日	通話開始時刻	発信元電話番号	通話先電話番号	通話先地名	通話時間	通話料等	通話種別	割引種別
4 15	7:00	01-1111-1111	010-23456-****	AUSTRALIA	0:55:00	●●●		
4 15	8:00	01-1111-1111	03-1111-****	東京	0:55:00	●●●		*
4 21	6:00	01-1111-1111	090-1111-****	携帯等	0:30:15	●●●		
4 30	6:00	02-2222-2222	010-1-*****	CHINA	0:55:00	●●●		

※ひかり電話(通話料) ●●●円(割引適用前の料金です)
 ※ひかり電話(携帯電話等への通話料) ●●●円
 ※ひかり電話(海外への通話料) ●●●円
 【安心プランをご契約のお客さまへ】
 ※今月の安心プランの割引対象料金は、(注)割引種別欄の★表示は、安心プランの割引対象となる通話です。
 ※通話(通信)料の合計額に1円に満たない料金が生じた場合には、端数として切り捨て計算を行っています。

- 1 複数番号をお持ちの方は、発信電話番号毎の明細を照会できます
- 2 通話明細内訳書をCSV形式・PDF形式でダウンロードできます
- 3 当月分を翌月の10日頃から照会できます
※ひかり電話をご利用の場合
- 4 前月分の通話明細内訳を照会できます
※@Billing契約前の照会はできません

「@ビリング」での前日までのご利用料金の確認方法

1 請求書関連照会メニュー

(1) 通話明細用のユーザID／パスワードと、ご利用料金のお知らせ用のユーザID／パスワードを統合されている方

The screenshot shows the NTT East Japan portal with the '請求書関連照会メニュー' (Billing Inquiry Menu) highlighted. The menu options are: 'ご利用料金のお知らせ' (Usage fee notification), '前日までのご利用料金' (Usage fee up to the previous day), and '通話明細' (Call details). The '前日までのご利用料金' option is highlighted with a red box.

(2) 上記以外の方

The screenshot shows the NTT East Japan portal with the '請求書関連照会メニュー' (Billing Inquiry Menu) highlighted. The menu options are: '前日までのご利用料金(ひかり電話)' (Usage fee up to the previous day (Fiber Optic)) and '通話明細(ひかり電話)' (Call details (Fiber Optic)). The '前日までのご利用料金(ひかり電話)' option is highlighted with a red box.

2 前日までのご利用料金

The screenshot shows the '前日までのご利用料金' (Usage fee up to the previous day) page. It displays the usage period (July 1st to July 2nd, current as of July 3rd) and a table of charges.

内訳	金額(円)
ひかり電話(通話料)	●●●
ひかり電話(海外への通話料)	●●●
ひかり電話(携帯電話等への通話料)	●●●
(合計)	●●●

前日24時までのご利用料金(ご請求料)は、当日16時以降に閲覧可能です。
上記金額は概算であり、実際の請求額と一致しない場合があります。
光回線電話サービスもご利用の場合は半画面にて表示されます。

※照会できるご利用料金は、割引計算をする前の概算料金です

※前日分までのご利用料金が反映されるのは当日の午後4時頃です

■ @ビリングのお申込みは下記まで

電話

「116」(携帯電話の方は「0120-116-000」へ)

受付時間:午前9時～午後5時

年中無休(年末年始を除きます)

インターネット

「Web116」(<http://web116.jp/>)

※ 通話明細をご利用いただくためには、別途書面によるお申し込みが必要となります

※ ご利用料金：無料

※ 詳細については、以下URLをご覧ください

<http://web116.jp/atto/index.html>

※ ひかり電話ビジネスタイプをご利用中のお客さまについては、弊社営業担当までお問い合わせ下さい