

令和3年7月からの大雨により被災・避難されたお客さまに対する各種災害支援措置について

このたびの大雨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。西日本電信電話株式会社は、このたびの令和3年7月からの大雨に伴い、被災および避難されたお客さまへの支援措置について、以下のとおりご案内いたします。

1. 避難所への通信手段の確保

・自治体等の要望に基づき、以下の施設において、特設公衆電話^{※1}を設置致しました。

【特設公衆電話設置場所】

- ・熱海市立熱海中学校(2台)
- ・熱海市立第一小学校(2台)

今後も、自治体等の要望に応じて、特設公衆電話／Wi-Fi^{※2}の設置を進めて参ります。なお、一部の避難所等には特設公衆電話が事前設置されております。詳しくは下記 URL よりご確認ください。

<http://www.ntt-west.co.jp/cgi-bin/saun/saitai/tokusetsu/index.cgi>

※1 特設公衆電話の通話料金等については、http://www.ntt-west.co.jp/open/sonota/tokusetsu_ryoukin.html を参照願います。

※2 ISP 事業者(インターネット・サービス・プロバイダー)等のご協力のもと、無料でご利用いただける公衆 Wi-Fi サービスです。(利便性向上のため暗号化通信は行っておりません。個人情報等秘匿性の高い情報を通信することはお控えください。)

2. 電話サービスの基本料金等^{※3}の取り扱い

このたびの大雨による避難指示等により電話が使用できなかったお客様^{※4}及び建物損壊等で電話が使用できなかったお客様^{※5}につきまして、その期間の基本料金等を免除^{※6}いたします。

※3 回線使用料、屋内配線使用料、機器使用料、付加機能使用料、ユニバーサルサービス料

※4 「避難指示」「高齢者等避難」が発出された地域に設置している加入電話等を契約され、解除までに24時間を越えたお客様
または「災害救助法」が適用された地域に設置している加入電話等を契約されているお客様

(「避難指示」適用地域のお客様は申告不要です。発令から解除までの期間に応じて、自動的に免除いたします。

「災害救助法」適用地域、「高齢者等避難」適用地域のお客様は申告が必要です。)

※5 電話サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時刻から起算して24時間以上その状態が連続したお客様

※6 一旦通常料金でご請求し、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。

3. 電話サービス以外の電気通信サービスの取り扱い

フレッツ光等の電話サービス以外の電気通信サービス料金についても、電話サービスに準じた取り扱いとします。

4. 電話料金の支払期限の延長

電話料金をコンビニエンスストア、金融機関の窓口等においてお支払いいただいているお客様からお申し出があった場合は、支払期限を請求書記載の日付より1ヶ月間延長します。

(注) 口座振替又はクレジットカードによるお支払いのお客様については、自動的に口座引き落としとなり、支払行為が不要であることから対象外とさせていただきます。

5. 移転工事料金の取り扱い

このたびの被災による建物損壊で仮住居への移転工事等が生じた場合の基本的な工事料金を無料とします。

(注)元の居住地に戻る等の再度の移転工事料金は別途必要となります。

【お客さまからの故障申告・お問い合わせ先】

■加入電話に関するお問い合わせ

局番なしの『113』

(携帯電話・PHSからは0120-444-113)

■ひかり電話・フレッツサービスに関するお問い合わせ

0120-248-995

(※携帯電話・PHSからもご利用いただけます)

WEBでの故障申告・お問い合わせ

https://www.west-frc.com/frct/to1410h_inp