

徳島県における大雪による被害に伴う
災害救助法適用地域のお客様に対する電話料金等の取り扱いについて

このたびの大雪による被害により被災された皆様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(以下、NTT西日本)は、2014年12月5日からの徳島県における大雪による被害に伴い、災害救助法が適用された地域において、以下の特別措置を、お客様からのお申し出に基づき実施します。

なお、今後、災害救助法適用地域の追加があった場合は、同様の措置を拡大します。

1. 電話サービスの基本料金等^{※1}の取り扱い

災害救助法適用地域のお客様が実態的にご契約中の電話サービスが全くご利用できなかった場合には、その期間^{※2}の基本料金等を無料とします。

※1 回線使用料、屋内配線使用料、機器使用料、付加機能使用料等。

※2 電話等がご利用できなかった期間は、連続する24時間を単位に無料日数を計算します。

なお、無料化の期間は最大4ヶ月までとさせていただきます。

2. 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の料金についても、電話サービスに準じた取り扱いとします。

3. 電話料金の支払期限の延長

お客様の電話料金(災害救助法の適用期間中に支払期限をむかえる請求書)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については、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。

4. 移転工事費の取り扱い

被災による避難で仮住居への移転工事等が生じた場合の工事料金を無料とします。

5. 対象エリア

徳島県 三好市、美馬郡つるぎ町、三好郡東みよし町のお客様

6. 本件に関するお問い合わせ先

局番なしの「116」


<受付時間:午前9時～午後5時(年末年始12/29～1/3を除きます)>

携帯電話・PHSからは0800-2000-116

(NTT西日本エリア以外からはご利用になれません)

今回の雪害に伴い、停電や倒木によるケーブル切断等により、一部地域において、電話サービス及びフレッツ光等の電気通信サービスがご利用できない状況となっておりますが、戸別訪問等により通信状態を確認するなどし、現在は各種サービスをご利用していただける状態となっております。

もし、ご利用できない状態が解消していない場合には、下記までご連絡いただきますようお願いいたします。

局番なしの「113」（携帯電話・PHSからは 0120-444113）

受付時間：24時間（音声ガイダンスによる録音受付）

- ※オペレーターが録音内容を確認後、順次呼び返しにて対応いたします。（一部時間帯においては、オペレーターが直接受付を行う場合があります。）
- ※緊急対応が必要な場合にはオペレーターがお受けいたしますので、音声ガイダンスに沿って対応ください。
- ※故障修理などの対応については午前9時～午後5時とさせていただきます。
- ※電話番号をお確かめのうえ、お間違えのないようお願いいたします。
- ※耳や言葉の不自由な方からの電話の故障のご相談、お問い合わせなどをファクスでお受けするサービス（無料）については[こちら](#)をご覧ください。
- ※垂れ下がっている電話線等を見かけましたら、インターネットでも情報を受け付けています。詳しくは[こちら](#)をご覧ください。