

(お知らせ)

2024年11月11日

西日本電信電話株式会社

令和6年11月の大雨により被災された お客さまに対する電話料金等の取り扱いについて

このたびの令和6年11月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（以下、NTT西日本）は、このたびの令和6年11月の大雨に伴い、被災および避難されたお客さまの電話料金等の取り扱いを次のとおりとします。

1. 電話サービスの基本料金等^{※1}の取り扱い

このたびの令和6年11月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さま^{※2}及び建物損壊等で電話が使用できなかったお客さま^{※3}につきまして、その期間の基本料金等を免除^{※4}いたします。

(注) お客さまからの申告が必要です。

* 上記以外のお客さまで、当社の設備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、電話サービスがご利用できなかった期間の基本料金等^{※1}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、ユニバーサルサービス料、電話リレーサービス料
- ※2 「避難指示」等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時間を越えたお客さま、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さま
- ※3 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さま
- ※4 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。

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

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さま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さまについては、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。

5. 本件に関するお問合せ先

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）>

携帯電話からは0800-2000-116

(注) 光コラボレーション事業者のサービスをご利用中のお客さまにおかれましては、ご契約先の事業者様へお問い合わせください。