

(おしらせ)

2021年8月24日
西日本電信電話株式会社

【お詫び】お客様からお申込みを承った光サービス等のお手続き、及び工事実施の長期間にわたる遅れへのお詫びと弊社の対応について（社内システムメンテナンス関連）

弊社の社内システムメンテナンスにおける障害（エラー）に起因する、フレッツ光サービス（光コラボレーション事業者様が提供する光サービスを含む）や接続事業者様からのダークファイバに関してのお申込み手続き、及び工事実施の長期間にわたる遅れ（工事日の再調整を含む）について、お客様、事業者様には多大なるご迷惑をおかけしており、誠に申し訳ございません。深くお詫び申し上げます。

弊社はこれまで、お客様・事業者様へご迷惑をお掛けしている状況を可能な限り早期に解消するべく、またご迷惑をお掛けしていることへのお詫びとして、以下の対応を行ってきたところです。

① 工事実施まで長期間お待ちいただく状況等が多く発生していることに対する弊社の対応

- ・既存の受付センタにおけるオペレーターの増員
- ・上記に加え、新たに受付センタを開設（8月1日～）
- ・工事実施数の増加に向けた体制強化

② お客様への対応

- ・工事日を再調整させていただくこととなったお客様への「お詫びの品（5,000円相当の商品券）」のお渡し※ならびにご要望があるお客様への「無線wifiルータ」の無償貸与

※廃止、品目変更、ビル調査は対象外。付加サービスのみの場合は1,500円相当の商品券

- ・長期間にわたり工事をお待ちいただいていること（工事日の再調整を含む）により発生、増加したお客様の費用負担について、お客様からのご申告に基づき弊社にて状況を確認し、法的な観点も踏まえて、費用の補償に関する対応を実施
- ・今回の事象についてのお客様からのお問い合わせセンタ（0120-150-024）の設置
※本項記載の各対応に関するお客様からのお問い合わせ、ご相談についても、当センタにてお受けしております。

（受付時間：午前9時～午後5時（土曜・日曜・祝日も受け付けております））

現時点においては、なお従前の期間でのお申込み手続き、工事実施への対応等ができておらず、状況の解消には至っておりませんが、引き続き弊社として早期の解消に向け全力を挙げて進めており、解消時期が判明次第、改めてご案内させていただきます。

以上、ご理解賜りますよう、何卒宜しくお願い申し上げます。