

6月29日に石川県・兵庫県の一部エリアにおいて発生した電話サービスの 故障の影響を受けたお客様に対する通信料の取扱いについて

6月29日13時頃に石川県、兵庫県の一部エリアにおいて、電話サービス(加入電話、INSネット等)の故障が発生いたしました。現在は復旧しておりますが、ご利用中のお客様には、大変ご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。

西日本電信電話株式会社(以下、NTT西日本)は、このたびの事象に伴い、影響のあったお客様の対象の通信料につきまして、以下の通りの対応とさせていただきますことといたします。

1. 発生した事象

既存の局内装置(IP 網と固定電話網を接続)の保守限界に伴う更改時のデータ設定誤りに起因する、電話サービスの故障がございました。その影響により新規着信不可・誤着信が発生したお客様がございました。発生日時および復旧日時は以下のとおりです。

・発生日時 (当社が故障を把握した日時):

石川県(金沢市、かほく市、河北郡の一部エリア):2020年6月29日(月)13時15分頃

兵庫県(丹波市の一部エリア):2020年6月29日(月)13時47分頃

・復旧日時:

石川県(金沢市、かほく市、河北郡の一部エリア):2020年6月29日(月)14時47分頃

兵庫県(丹波市の一部エリア):2020年6月29日(月)16時32分頃

2. 通信料の取り扱い

事象の起因となる当該作業の開始時刻まで遡り、復旧までの時間帯で対象エリアへ通話・FAX 送信を行った結果、誤着信にもかかわらず通信料が発生したお客様につきまして、当該通信料を、後日の請求にて減算させていただきます。

具体的な実施方法等につきましては、改めてお知らせいたします。

以上