

**熱海市伊豆山付近における土石流により被災・避難されたお客さまを対象とした
「当社電話サービス等の故障修理等ご相談専用ダイヤル」の開設について**

このたびの、静岡県熱海市伊豆山付近における土石流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静岡支店(支店長 番匠俊行)では、被災および避難されたお客さまを対象とした、当社電話サービス等の故障修理等のご相談専用ダイヤルを、本日、2021年7月20日より開設いたしましたので、ご案内いたします。

1. 開設日：2021年7月20日(火)
2. 電話番号：0800-200-1187(通話料無料)
※ 静岡県以外からは上記専用ダイヤル番号へ電話することはできません。
3. 対象：静岡県熱海市伊豆山付近における土石流により被災されたお客さま
4. 受付内容：当社電話サービス等に関する故障修理・移転・休止等のご相談
料金のお支払いに関する各種ご相談 等
5. 開設時間：午前9時～午後5時(土・日・祝日も開設)
※ 開設時間以外はつながりません。ご了承ください。
6. ご注意：特殊簡易公衆電話(ピンク電話)からの利用について
・10円専用のピンク電話から上記専用ダイヤル番号へお掛けになる場合は、お店の方などに鍵の操作をしてもらうことが必要です。鍵の操作なしでお掛けになった場合、弊社担当者の声はお客様に聞こえますが、お客様の声が弊社担当者に聞こえない状態になります。

※ お申込みの集中により、繋がりにくい場合がございます。その場合は、恐れ入りますが、お時間をあけてお電話いただきますよう、お願いいたします。

※ 電話番号をお確かめのうえ、お間違いのないようお願いいたします。

※ニュースリリースに記載している情報は、発表日時点のものです。現時点では、発表日時点での情報と異なる場合がありますので、あらかじめご了承くださいとともに、ご注意をお願いいたします。

(参考)被災および避難されたお客様への支援措置について

1. 電話サービスの基本料金等^{※1}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^{※2}及び建物損壊等で電話が使用できなかったお客様^{※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。

※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

※2 「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。)

※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様

※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。

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。

【一般の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.ntt-west.co.jp/trouble/>