

(お知らせ)

2015年5月22日
西日本電信電話株式会社
岡山支店

岡山県久米南町における「フレッツ 光マイタウン ネクスト」の 回線利用料金の誤請求に伴うお詫びとお知らせ

岡山県久米南町でお客様にご利用いただいております「フレッツ 光マイタウン ネクスト ファミリータイプ／ファミリーライトタイプ」(以下、ファミリー／ファミリーライト) サービスに関し、本年4月ご利用分(5月に請求書を送付)の回線利用料金より、久米南町様が実施していた「エンゼルひかりネットワーク料金」の減額期間終了※に伴う回線利用料金のご請求金額の変更を実施する予定でしたが、弊社内での変更処理に間違いがあり、一部のお客様に対し、誤ったご請求金額を記載した請求書を送付したことが判明いたしました。

該当のお客様に対しては、弊社から個別にお詫びを申し上げますとともに、正しいご請求金額での請求手続きを実施させていただきます。

お客様に大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

※久米南町 広報くめなん 2015.3月号P.5「エンゼルひかりネットワーク料金の減額期間が終了」にてご案内のもの。

1. 発生事象について

久米南町のお客様にご利用いただいております「ファミリー／ファミリーライト」サービスの「エンゼルひかりネットワーク料金」の減額期間終了に伴う回線利用料金のご請求金額の変更処理に間違いがあり、「ファミリー」サービスについては、本来のご請求金額よりも高い金額、「ファミリーライト」サービスについては、本来のご請求金額よりも少ない金額を記載した請求書を送付しておりました。

<2015年4月ご利用分のご請求金額>

[請求書の記載は、以下のとおり。1ヶ月ご利用いただいた場合の回線利用料金、税抜表示]

・ファミリー

(正) 光マイタウン ネクスト F利用料 : 4,500円

(誤) 光マイタウン ネクスト F利用料 : 4,850円

・ファミリーライト

(正) 光マイタウン ネクスト F利用料 : 1,560円

(誤) 光マイタウン ネクスト F利用料 : 1,432円

2. 発生件数について

・ファミリー : 46件

・ファミリーライト : 725件

3. お客様への対応

該当のお客様には、個別にご連絡の上、正しい金額を記載した請求書を再送付・差替え対応させていただき、支払済み等のお客様については個別にご連絡またはお詫び文を送付させていただくとともに、正しいご請求金額による請求手続きを実施させていただきます。

本件に関するお客様からのお問合せにつきましては、以下の連絡先までご連絡いただきますようよろしくお願いいたします。

<本件に関するお問合せ先>

西日本電信電話株式会社 ビジネス営業本部 クラウドソリューション部

TEL：0800-2000281（通話料無料）

営業時間：午前9時～午後5時（土日・祝日・年末年始を除きます）

携帯電話・PHSからもご利用いただけます。

4. 今後の再発防止に向けた取り組み

今後このような事態が生じないよう、事務処理の徹底を図るとともに、チェック体制を強化することで再発防止に取り組んでまいります。

以上