

2019年5月13日

(報道発表資料)

東日本電信電話株式会社

NTT東日本の提供するサービスをご利用の一部のお客さまへの 工事費割引キャンペーンの適用漏れについて

東日本電信電話株式会社(以下、NTT東日本)が提供している光アクセスサービス^{※1}をご利用の一部のお客さまに対し、工事費割引キャンペーンを適用できていなかった事象が判明いたしました。

お客さまには、多大なる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。

※1 フレッツ光 ネクスト、フレッツ光 ライト、B フレッツ及び光コラボレーション事業者に対して当社が提供する光アクセスサービスが該当します。

1. 発生事象および要因

弊社より工事担当者を派遣せずに光アクセスサービスに係る工事を実施した後、お客さまよりサービスがご利用になれない旨の連絡を受けた場合、弊社にて派遣工事を行います。

その際、工事費をご請求するにあたり、工事費割引キャンペーンの適用が必要な場合がございますが、一部のお客さまに対して適正な事務処理が行われていなかったことから、工事費割引キャンペーンの適用ができていなかったことが判明いたしました。

2. 当該事象における対象件数及び金額等

対象件数	708 件
金額(総額)	約 351 万円

なお、対象件数および金額は、弊社において確認可能な2013年4月以降の記録に基づき算出しております。2013年3月末以前に請求誤りがあった場合については、お客さまからのご申告に基づき、対応いたします。^{※2}

※2 2013年3月末以前に工事を実施し、お心当たりのあるお客さまにおかれましては、工事時にお客さまへお渡ししております「故障修理内容内訳書」「設備点検書」のご準備をお願いします。「故障修理内容内訳書」「設備点検書」イメージについては【別紙】をご確認ください。当該事象が発生している恐れのあるサービスは、光アクセスサービス及びひかり電話が対象となります。

3. お客さまへの対応

(1) 当該事象が特定できている2013年4月以降に工事を実施したお客さまには弊社より個別にご連絡いたします。

(2) 2013年3月末以前に工事を実施しているお客さま、既にサービスを解約・設置場所を移転されているお客さまは、以下の料金返還お問い合わせ窓口までお問い合わせください。

<お客さまからのお問い合わせ先>

NTT東日本 料金返還お問い合わせ窓口

電話: 0120-257-190 受付時間: 9時30分から20時30分

(土日祝日を含む、但し年末年始を除く)

4. 再発防止策

今後、このような事象を発生させないよう適正な事務処理への見直しとその徹底を図り、工事費キャンペーンの適用が適正であることを確認するチェック体制を強化し、再発防止に取り組んでまいります。

