

2020年7月29日
NTT東日本 山形支店

山形県における大雨により被災されたお客様に対する支援措置について

このたびの山形県における大雨により被災された皆様に心よりお見舞い申し上げます。

NTT東日本は、このたびの山形県における大雨に伴い、災害救助法や避難指示・避難勧告による避難、当社の設備故障などの事由により、当社電気通信サービスを24時間以上ご利用いただけないお客様を対象に、以下の支援措置を実施します。

なお、今後、対象地域が追加された場合は、同様の措置を拡大します。

1. 電話、フレッツ光等の電気通信サービスの基本料金等の扱い

下表のとおり基本料金等^{※1}を無料とします。

対象	無料期間
災害救助法が適用された地域にお住まいで、避難される等の事由により実態的に当社のサービスがご利用できなかったお客様(お客様からの申し出が必要です)	実態的に電話・フレッツ光等がご利用できなかった期間 ^{※2} (最大4ヶ月)
避難指示・避難勧告が発令された地域にお住まいのお客様	避難指示・避難勧告が発令されてから解除までの期間 ^{※2} ※一部のサービス(ギガらくWi-Fi等 ^{※3})についてはお客様からの申し出が必要となります
当社の設備故障が原因で、電話等が利用できなかったお客様	故障から回復までの間 ^{※2}

※1：回線使用料、配線使用料、機器使用料、付加機能使用料等

※2：ご利用できなかった期間は、連続する24時間の単位で無料日数を計算します。(例：30時間の場合、1日分の基本料金等を無料とします)

※3：対象のサービスについては別紙を参照願います。

2. 移転工事費の取扱い

被災による避難で仮住居への移転工事等が生じた場合の工事料金を、お客様からのお申し出に基づき、無料とします。

* 他社の電話機等の取付工事は対象となりません。

3. ご利用料金の支払期限の延長

ご利用料金を請求書にてお支払いいただいている場合、お客様からのお申し出に基づき、支払期限を請求書記載の日付より1ヶ月間延長します。

* 口座振替・クレジットカードによるお支払いをご指定のお客様については、自動的に口座引落としとなり、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. 対象地域

(1) 「災害救助法」適用地域は以下からご確認いただきます。

<内閣府 HP>

http://www.bousai.go.jp/taisaku/kyuujo/kyuujo_tekiyou.html

(2) 「避難指示・避難勧告」発令地域

山形市の本沢地区・西山形地区・大曾根地区・材木沢地区・鈴川地区、村山市、西村山郡朝日町

5. 本件に関するお客様からのお問い合わせ先

NTT 東日本 料金問合せ受付センター 0120-002-992

<受付時間：午前9時～午後5時（土日・祝日・年末年始を除きます）>

別紙

■お申し出が必要なサービス

※サービスとあわせて、「フレッツ光」をご利用のお客様は、お申し出は不要です。

サービス	
ギガらくWi-Fi	クラウドゲートウェイ
ITサポート&セキュリティ	おまかせセキュリティーアンチウイルス
あずけーるPRO	クラウドゲートウェイサーバーホスティング
ギガらくサイネージ	安心サーバーホスティング
ギガらくカメラ	Web セキュリティ診断
SDM	Future Clinic21 ワープ
ロボコネクト	万引き防止 AI サービス
おまかせアンチウイルス	IoT サポートオプション工場
スマートスタディ	作業自動化サービス
おまかせデータレスPC	おまかせクラウド VDI
ギガらくVPN・スイッチ	フレッツ・VPN プライオ
AIよみとーる	フレッツ・VPN モバイル接続サービス
ギガらくWi-Fi IoT サポートオプション	IoT 温度管理サービス
おまかせサイバーみまもり	AI よみとーる自治体向け
中小・SOHO向けクラウドサービス	おまかせ はたラクサポート
スマートデバイスマネジメント	Managed SD-WAN
フレッツ・ソフト配信	