

平成 21 年 12 月 25 日

(報道発表資料)

東日本電信電話株式会社

「フレッツ・ADSL」・「フレッツ・ISDN」の解約処理漏れ 及び「無線 LAN カード」をご利用のお客様の一部への請求誤りについて

NTT東日本が提供する「フレッツ・ADSL」・「フレッツ・ISDN」の解約手続きをされたお客様の一部に対して、解約処理がなされておらず継続して請求を行っていること、及び「ひかり電話ルータオプション機器の無線 LAN カード」(以下、「無線 LAN カード」)をご利用のお客様の一部に対して、ご利用枚数と異なる枚数で算定した料金を請求していることが判明しました。

お客様には、多大な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・ADSL」・「フレッツ・ISDN」について

(1) 発生事象及び原因

「フレッツ・ADSL」または「フレッツ・ISDN」をご利用のお客様から、「フレッツ光」を新たにお申込みいただいた際に、ご利用中のサービスの解約をお申し出いただいたにもかかわらず、解約の処理を漏らしたため、継続して月額利用料を請求していました。

(2) 対象となるお客様

「フレッツ光」の新規お申込み時に、合わせて弊社の「フレッツ・ADSL」または「フレッツ・ISDN」の解約を申し込まれたお客様の一部<274 名>

(3) お客様への対応

弊社より対象のお客様へ個別にご連絡し、お詫びと本件のご説明をさせていただきます。その上で、既にお支払いいただいた金額と本来請求すべき金額との差額に利息を加えて返還させていただきます。<平均 約 9.2 万円>

[参考] 主なサービスの月額料金例

サービス名	品目名	月額利用料(税込) ^{※1}
フレッツ・ADSL	モアⅢ(47Mタイプ)電話共用型	3,213 円 ^{※2}
フレッツ・ISDN	—	2,646 円 ^{※2}

※1 通信機器利用料(レンタル)、屋内配線利用料(レンタル)を含む

※2 マイラインプラスとのセット割引適用後料金

(4) 再発防止策

解約を受け付けた際の事務処理ルールの見直し、関連システムの改善を行います。また、念のため、現在「フレッツ・ADSL」または「フレッツ・ISDN」と、「フレッツ光」の双方をご利用いただいております。弊社で解約を受け付けた証跡のないお客様にも、ご契約状況の確認に関する書面を送付させていただきます。

2. 「無線 LAN カード」について

(1) 発生事象及び原因

「無線 LAN カード」の請求処理システムへのカード枚数の登録処理を誤ったため、お客様がご利用中の枚数と異なった枚数で算定した料金を請求していました。

(2) 対象となるお客様

「無線 LAN カード」をご契約いただいているお客様の一部
＜過大請求 4,795 名、過小請求 6,858 名＞

(3) お客様への対応

弊社より対象のお客様へ個別にご連絡を差し上げ、お詫びするとともに、ご利用状況の確認をさせていただきます。その上で、弊社が過大に請求していた場合には、既にお支払いいただいた金額と本来請求すべき金額との差額に利息を加えて返還させていただきます。また、過小請求となっていた場合については、適正な請求へのご理解をいただけるよう取り組んでまいります。

＜過大請求 平均 約 1.1 万円、過小請求 平均 約 1.3 万円＞

[参考] 「無線 LAN カード」月額利用料(税込) 1 枚あたり 315 円

(4) 再発防止策

システム登録方法の周知徹底とお客様ご契約内容の定期点検強化を図るとともに、関連システムの改善を行います。

3. お客様からのお問合せ先

電話番号： 0120-116333(携帯電話、PHS からも可能)

受付時間： 午前 9 時 ～ 午後 9 時(年末年始 12/31～1/3 を除きます)