

ひかり電話における第三者による不正な利用に関する今後の対策等について

お客さまがご利用されているPBX等の機器やソフトウェアに対する第三者による不正なアクセス等により、お客さまが会社等に設置している電話を不正に利用されて発信された国際通話(以下、国際不正通話)での高額な通話料が発生するという被害が増えています。

お客さまにおかれましては、改めてご利用中の機器やソフトウェアを提供するメーカー、保守事業者等に相談いただき、外部からの接続環境の再確認を行うとともにパスワードの設定等運用の見直しを行うなど十分なセキュリティ対策を講じていただき、第三者による不正なアクセスが行われないようご注意ください。

今回の事象においては、東日本電信電話株式会社および西日本電信電話株式会社(以下、NTT東西)の設備故障・不具合等に起因して発生するものではなく、通信事業者だけでは防ぐことができないため、通信事業者と、端末やソフトウェアを提供しているメーカー、そしてこれらをご利用いただいているお客さまのそれぞれでこうした被害を抑制する取り組みを進めていく必要があると考えております。

NTT東西は、通信事業者として今後の被害拡大を抑制するべく、更なる対策を実施するとともに、今回の国際不正通話の通話料について、個別対応を行います。

*発生している事象については【別紙1】のとおり

■今後の対策

①注意喚起の徹底

- ・ 現在ひかり電話をご利用中の全てのお客さまに対して、準備が整い次第速やかにダイレクトメール(DM)等により、国際通話の発信規制について検討されるようご案内いたします。

②国際通話の発信規制に関する手続きの迅速化

- ・ お客さまからの国際通話の発信規制に関する申し込みについて、現状、申し込み日の翌営業日に発信規制の工事を完了していますが、申し込み日当日に工事を完了できるよう、7月下旬を目途に手続きの迅速化を図ってまいります。

③緊急的な措置

- ・ 現在、前月の通話料に対して数倍にも及ぶ通話料が発生したお客さまについては、NTT東西がそれを認知した後速やかに個別にご連絡し、ご連絡がとれたお客さまには、国際通話の発信規制を実施されるようご案内しています。(※)

今後は、ご連絡がとれなかったお客さまについても、緊急的な措置として、NTT東西の判断で国際通話の発信を一時的に規制させていただき、事後にお客さまにご連絡さしあげる対応を、7月下旬を目途に新たに開始いたします。

なお、本措置の開始にあたり、該当の契約約款を改正します。

※お客さまご自身でも、当社が無料で提供するWeb明細サービス「@ビリング」をご利用いただくことにより、インターネットから通話明細、前日までのご利用料金をご確認いただけます。

*通話明細の申し込みが必要となります。「@ビリング」での確認方法は【別紙2】のとおり

■国際不正通話により発生した通話料の請求の考え方、及び対象のお客さまに対する個別対応について

本事象については、NTT東西の設備の故障・不具合に起因したものではないことから、お客さまに通話料を請求させていただいているところです。

しかしながら、今回のケースでは、お客さまが国際不正通話の発生を認知、確認され、対応策としてNTT東西によるひかり電話の国際通話の発信規制を選択され、NTT東西に申し出られたものの、発信規制の工事が完了するまでに時間を要した場合がございます。

こうした国際通話の発信規制に時間を要したお客さまについては、個別にお客さま※にご連絡のうえ、発信規制の申し出から工事完了までの間の国際不正通話により発生した通話料金相当額を、NTT東西よりお支払いいたします。

[※NTT東西より個別にご連絡させていただく対象数： NTT東日本 約 90 件、NTT西日本 約 30 件]