

2018年11月16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における サービス利用料の請求誤りについて

東日本電信電話株式会社(以下、NTT東日本)が提供している加入電話、INS ネット、フレッツ・ADSL 及びフレッツ光 マンションタイプ VDSL 方式・LAN配線方式(以下、当該サービス)をご利用の一部のお客さまに対して、過大な請求をしていたことが判明いたしました。

お客さまには、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。

1. 発生事象および要因

工事担当者を派遣せずに当該サービスの開通工事を実施した後、お客さまの責めによらない原因によりサービスをご利用できない期間が発生した場合、開通工事日からサービスをご利用可能となるまでの期間について、サービス利用料の減算処理が必要であるところ、一部のお客さまにおいて減算の処理が漏れていたことによる請求の誤りがあることが判明しました。

2. 請求誤りの対象件数及び金額等^{※1}

対象件数	6,682 件
請求誤りの金額(総額)	約 900 万円

なお、対象件数および請求誤りの金額は、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、対応させていただきます。^{※2}

※1:「光コラボレーションモデル」の光アクセスサービスを含む。

※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「故障修理内訳書」「設備点検書」のご準備をお願いします。「故障修理内訳書」「設備点検書」イメージについては【別紙】をご確認ください。

3. お客さまへの対応

- (1)2013年4月以降の、請求誤りが特定できている弊社のお客さまには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 料金返還お問合せ窓口

電話: 0120-257-190 受付時間:午前9時30分から午後8時30分まで

(土日祝日を含む、但し年末年始を除く)

4. 再発防止策

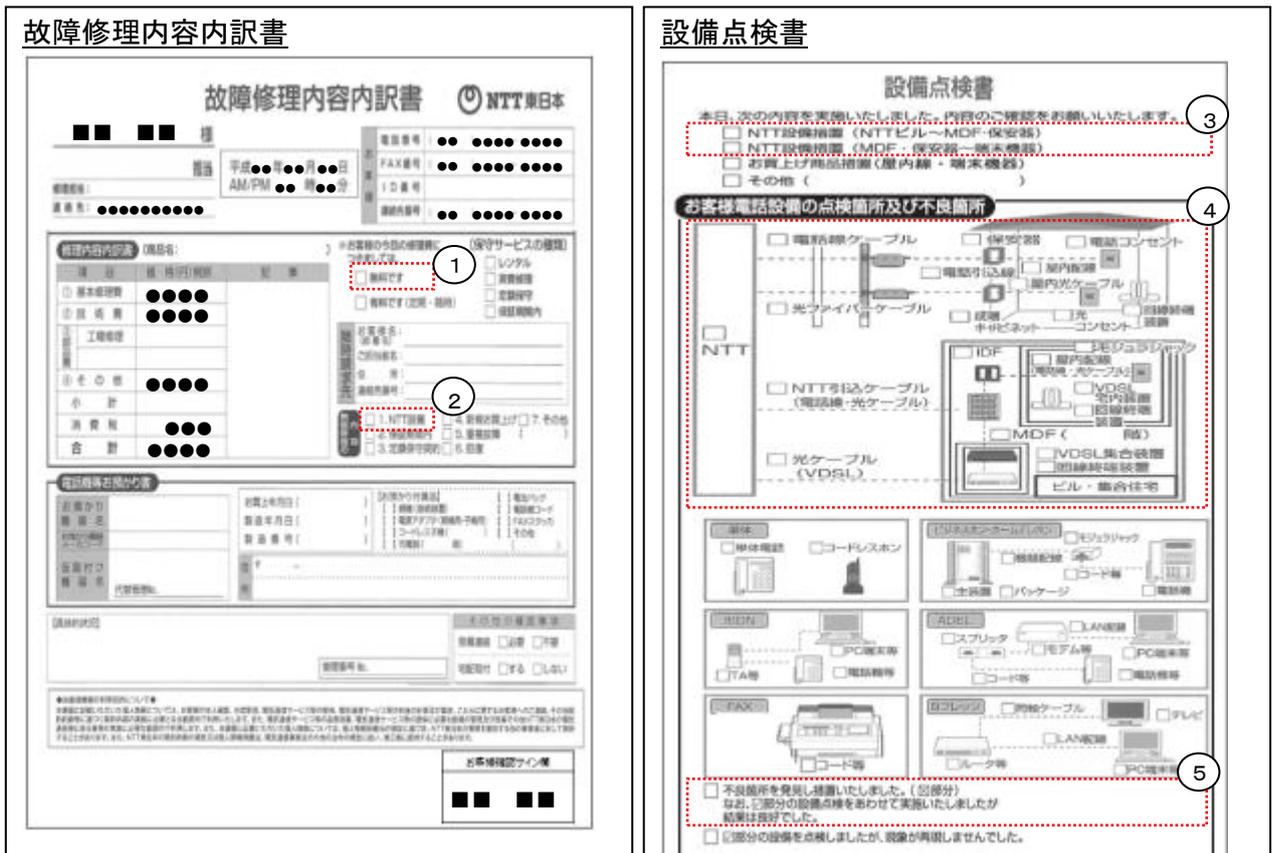
今後、このような事象を発生させないよう適正な事務処理への見直しとその徹底を図り、料金のご請求が適正であることを確認するチェック体制を強化し、請求誤りの再発防止に取り組んでまいります。

【別紙】「故障修理内容内訳書」「設備点検書」について

2013年3月末以前に工事を実施しており、過大請求についてお心当たりのあるお客さまにおかれましては、工事時に「故障修理内容内訳書」「設備点検書」をお渡ししておりますので、ご準備のうえ、問合せ窓口までお電話いただければと存じます。

※「故障修理内容内訳書」「設備点検書」はお住まいの地域によって様式の内容に差異がある場合があります。

■「故障修理内容内訳書」「設備点検書」の様式イメージ



※以下3点を満たしている場合は過大請求の可能性がございます。

- ・①、②、⑤のすべてにチェックが入っている場合
- ・③のいずれかにチェックが入っている場合
- ・④に1つでもチェックが入っている場合