

台風19号により被災された地域のお客様に対する支援措置について

このたびの台風19号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台風19号に伴い、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。

今後もお客様への支援措置について、自治体様などと連携のうえ随時実施してまいります。

1. 電話・フレッツ光（光コラボレーションモデル含む）等の電気通信サービスの基本料金等の取扱い
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（お客様からのお申し出が必要です）	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}
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	故障発生から回復までの間 ^{※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）

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. 本件に関するお客さまからのお問い合わせ先

NTT東日本 料金問い合わせ受付センター 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）>