（報道発表資料）

2026 年 11 月 23 日
NTT 東日本株式会社　福島支店

令和８年 11 月 20 日からの大雪に係る災害により被災された地域のお客さまに対する電話料金等の取り扱いについて

このたびの令和８年 11 月 20 日からの大雪に係る災害により被災された皆さまに心よりお見舞い申し上げます。
NTT 東日本は、このたびの令和８年 11 月 20 日からの大雪に係る災害に伴い、被災および避難されたお客様の電話料金等の取り扱いを次のとおりとします。

1．電話サービスの基本料金等の取り扱い

避難指示等で実態的に当社サービスがご利用できなかった場合※1 には、お客さまからのお申し出に基づき、その期間※2 の基本料金等※3 を無料とします

*上記以外のお客さまで、当社の設備故障が原因で当社のサービスがご利用できなかった場合も対象とします。

※1「緊急安全確保」「避難指示」「高齢者等避難」等が発出された地域に設置している加入電話等を契約され、解除までに 24 時間を超えたお客さま、または、「災害救助法」が適用された地域に設置している加入電話等を契約されているお客さま
※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。）
なお、「災害救助法」が適用された地域に設置している加入電話等を契約されているお客さまの無料化の期間は最大 4 ヶ月までとさせていただきます。
※3 回線使用料、配線使用料、機器使用料、付加機能使用料等

2．電話サービス以外の電気通信サービスの取り扱い

フレッツ光、ギガらくＷｉ-Ｆｉ、フレッツ・あずけ～る等の電話サービス以外の電気通信サービス料金についても、電話サービスに準じた取り扱いとします。

3．移転工事費の取り扱い

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、お客さま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。

4．ご利用料金の支払い期限の延長

ご利用料金を請求書にてお支払いいただいている場合、お客さま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さまについては、自動的に口座引落しとなり、支払い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。

5．本件に関するお客さまからのお問い合わせ先

NTT 東日本　料金問合せ受付センタ　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）＞

（注）光コラボレーション事業者のサービスをご利用中のお客様におかれましては、ご契約先の事業者様へお問い合わせください。