

## 2025年12月14日からの大雪に伴う お客さまの料金に関する取り扱いについて

12月14日からの大雪に伴う通信設備被害につきまして、お客さまへ多大なご迷惑・ご不便をおかけしますことを深くお詫び申し上げます。

この度の大雪により電柱からお客さま宅へ引き込んでいる回線の切断等の故障が発生し、通信サービスをご利用いただけない状況があるお客さまに対し、NTT東日本は、以下のとおり料金に関する取り扱いを行いますので、お知らせいたします。

1. 電話系サービス・フレッツ光等の当社の電気通信サービスの基本料金等の取り扱い  
大雪等の影響により、お客様宅へ引き込んでいる回線の切断等の故障により当社のサービスがご利用できなかった場合、お客さまからの故障修理のお申し出に基づき、電話系サービス・フレッツ光等がご利用できなかった期間※1の基本料金等※2を無料とします※3。

※1:ご利用できなかった期間は、そのことを当社が知った時刻から起算して連続する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)。

※2:回線使用料、配線使用料、機器使用料、付加機能使用料等

※3:当月に清算できない場合は、翌月以降の請求時に精算させていただく場合があります。

2. 本件に関するお客さまからのお問い合わせ先・お申し出先

【料金の取り扱いに関するお問い合わせ先】

料金問合せ受付センタ 0120-002-992

※受付時間は、9時～17時とさせていただきます。(土休日・年末年始除く)

\* 既に故障修理のお申し出をいただいたお客さまは、今回の料金支援措置のために改めてお申し出をいただく必要はございません。

【故障修理に関するお申し出先】

■Webでのお問い合わせ

Web113 <https://web113.ntt-east.co.jp/>

受付時間:24時間

■電話でのお問い合わせ

<電話サービスの故障>

固定電話・携帯電話から 0120-444-113

※NTT東日本の固定電話からは113(局番なし)にかけてもつながります

<インターネット(フレッツ・ひかり電話)の故障>

0120-000-113