

令和5年台風第13号に伴う災害により被災された地域のお客さまに対する支援措置について

このたびの令和5年台風第13号に伴う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、福島県内において、災害救助法、避難指示が発令された地域にお住まいのお客さまを対象に、以下の支援措置を実施します。

なお、今後、対象地域が追加された場合は、同様の措置を拡大します。

1. 電話・フレッツ光等の当社サービスの基本料金等の取扱い

災害救助法、避難指示の対象地域における電話・フレッツ光等の当社サービスについて、発令から解除までの期間^{※1※2}の基本料金等^{※3}を無料とします

なお、災害救助法の対象地域のお客さま、避難指示エリアにおいて一部のサービス^{※4}をご利用のお客さまについては、お申し出に基づき措置を実施します。詳細は本文末尾に記載のお問い合わせ先までご連絡ください。

*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: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:災害救助法の対象地域のお客さまについては、ご利用できなかった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

※4:ギガらくWi-Fi、ITサポート&セキュリティ、フレッツ・あずけ〜る、ギガらくサイネージ、ギガらくカメラ、スマートデバイスマネジメント、ロボコネクト、おまかせアンチウイルス、ひかりクラウド スマートスタディ等

2. 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。

3. 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、自動的に口座引落としとなり、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。

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)>