

平成21年12月15日

(報道発表資料)

東日本電信電話株式会社
西日本電信電話株式会社

専用サービスをご利用の法人のお客様へ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)及び西日本電信電話株式会社(以下、NTT西日本)が提供している「専用サービス」^{※1}をご利用の法人の一部のお客様に対して、過大な請求及び過小な請求をしていたことが判明いたしました。

お客様には、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 専用サービスとは、お客様より指定された区間を占有回線で結び、音声、データ等の伝送を行う電気通信サービスです。

1. 請求誤りの対象ユーザ数及び金額等

現在ご利用中のお客様で、請求の誤りがあるものは以下のとおりです。

なお、既に解約をされた回線等の過去の請求については現在調査中であり、調査完了は平成22年3月を予定しております。

(1) 過大請求

	ユーザ数	過大請求総額	対象期間 ^{※2}
NTT東日本	110社	約1億4,000万円	昭和46年10月～平成21年12月
NTT西日本	84社	約9,000万円	

(2) 過小請求

	ユーザ数	過小請求総額	対象期間 ^{※2}
NTT東日本	179社	約2億8,900万円	昭和46年10月～平成21年12月
NTT西日本	146社	約2億円	

※2 お客様により、対象期間は異なります。

2. 発生原因

当該サービスについて、お客さまからの回線の申込があった際にその一部において、回線距離算定における事務処理誤りがあったことから、過大請求及び過小請求が発生いたしました。

3. お客様への対応

対象のお客様には、個別にご連絡を差し上げ、お詫びとご説明を申し上げます。

過大請求については、対象期間にお支払いいただいた金額と本来請求すべき金額との差額に利息等を加えて返還させていただきます。過小請求については、適正な請求へのご理解を求めてまいります。

また、既に解約をされた回線等の過去の請求については、調査完了後、対象のお客様に、個別にご連絡を差し上げ、お詫びとご説明を申し上げます。

4. お客様へのお願い

既に解約をされた回線等につきましては、平成17年5月以前の一部情報が無いことから、平成17年5月以前に専用回線の解約もしくは設置場所の移転等の変更をされたお客様におかれましては、以下のお問い合わせ先にお申し出いただきますようお願いいたします。

その他のお問い合わせ等につきましても、以下のお問い合わせ先において承ります。

＜お客様からのお問い合わせ先＞

【NTT東日本 ビジネスサービスコンタクトセンター】

電 話:0120-544773

受付時間:午前9時から午後9時（土日祝日を含む、但し年末年始を除く）

【NTT西日本 ビジネスサービスコンタクトセンター】

電 話:0120-306099

受付時間:午前9時から午後9時（土日祝日を含む、但し年末年始を除く）

平成21年12月22日 追記(受付時間の変更について)

平成21年12月22日(火)の受付終了時から、NTT 東日本、NTT 西日本とも受付時間を午前9時から午後5時30分(土日祝日および年末年始<12月29日から1月3日>を除く)に変更させていただきます。

今後につきましては、上記の受付時間にお問い合わせをお願いいたします。

平成22年2月5日 追記(コンタクトセンターの終了について)

平成22年2月5日(金)の受付終了時から、上記ビジネスサービスコンタクトセンターを終了させていただきます。

今後につきましては、NTT東日本、NTT西日本ともフリーダイヤル0120-071400(受付時間 午前9時～午後5時<土日祝日および年末年始は除く>)にお問合せ下さい。

5. 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、正当な回線距離算定を確認するチェック体制を強化し、「回線距離に関する料金請求情報」と「サービス提供実態」の定期的な突合を併せて実施することにより、請求誤りの再発防止に取り組んでまいります。

また、専用系サービス全般に関する請求内容の自主点検を強化し、実施してまいります。