

2019年5月31日

新幹線内の列車公衆電話サービスにおける一部誤課金について

NTTコミュニケーションズ（以下 NTT Com）が新幹線の車内にて提供している「列車公衆電話サービス」において、一部の時間帯で誤った課金秒数が設定されており、該当の時間帯にご利用いただいたお客さまに対する誤課金が発生していたこと（以下 本事象）が判明しましたのでお知らせします。

お客さま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。

サービスを利用されたお客さまに対してはご申告にもとづき、ご利用状況を確認の上、対応いたします。

1. 本事象の概要

(1) 対象路線

東海旅客鉄道株式会社 : 東海道新幹線
西日本旅客鉄道株式会社 : 山陽新幹線

(2) 誤課金内容

新幹線の車内に設置されている列車公衆電話機から、午前6時から8時までの時間帯に発信した通話について、本来より0.5秒または1秒短い課金秒数で課金されておりました。

【 正 】

通話区分	距離	時間帯 (深夜・早朝)	課金秒数 (以下の秒数ごとに10円)
一般電話への通話	160kmまで	23:00~8:00	12.5秒
	160km以上	23:00~8:00	8.5秒
携帯電話への通話	—	23:00~8:00	12.5秒

【 誤 】(網掛け部分)

通話区分	距離	時間帯 (深夜・早朝)	課金秒数 (以下の秒数ごとに10円)
一般電話への通話	160kmまで	23:00~6:00	12.5秒
		6:00~8:00	11.5秒
	160km以上	23:00~6:00	8.5秒
		6:00~8:00	8.0秒
携帯電話への通話	—	23:00~6:00	12.5秒
		6:00~8:00	11.5秒

(3) 原因

電話交換機における設定誤りにより、本来深夜・早朝帯の料金を適用すべきところに、夜間帯の料金が適用されていたため。

(4) 対象金額：約 19 万円（1 通話あたり 10～20 円程度）

弊社において確認可能な 2009 年 2 月以降の記録にもとづき累計で算出しております。

2. お客さまへの対応

お客さまからのご申告にもとづき、ご利用状況を確認の上、対応いたします。利用されたお客さまは、下記お問い合わせ先までご連絡をお願いいたします。

なお、東海道新幹線と山陽新幹線および、乗入れのある九州新幹線の料金について、夜間帯および、土日・祝日の課金秒数を深夜・早朝帯と同じ秒数へと改定したうえで、対象となる電話交換機の設定変更を実施することにより本事象の解消を図ることとします（別紙）。

料金改定および設定変更については 2019 年 6 月 1 日に実施します。

現状料金

全JR路線同一料金

通話区分	距離	時間帯	課金秒数
一般電話着	160Km まで	昼間 (8:00-19:00)	6.5秒/10円
		土日祝日	11.5秒/10円
		夜間 (19:00-23:00)	11.5秒/10円
		深夜・早朝 (23:00-8:00)	12.5秒/10円
	160Km 以上	昼間 (8:00-19:00)	4.5秒/10円
		土日祝日	8秒/10円
		夜間 (19:00-23:00)	8秒/10円
		深夜・早朝 (23:00-8:00)	8.5秒/10円
携帯電話着 (090等)	—	昼間 (8:00-19:00)	6.5秒/10円
		土日祝日	11.5秒/10円
		夜間 (19:00-23:00)	11.5秒/10円
		深夜・早朝 (23:00-8:00)	12.5秒/10円

料金改定

東海道新幹線

山陽新幹線

九州新幹線

改定なし

東北新幹線

上越新幹線

北陸新幹線※

北海道新幹線

通話区分	距離	時間帯	課金秒数
一般電話着	160Km まで	昼間 (8:00-19:00)	6.5秒/10円
		土日祝日	12.5秒/10円
		夜間 (19:00-23:00)	12.5秒/10円
	160Km 以上	昼間 (8:00-19:00)	4.5秒/10円
土日祝日		8.5秒/10円	
夜間 (19:00-23:00)		8.5秒/10円	
携帯電話着 (090等)	—	昼間 (8:00-19:00)	6.5秒/10円
		土日祝日	12.5秒/10円
		夜間 (19:00-23:00)	12.5秒/10円
携帯電話着 (090等)	—	深夜・早朝 (23:00-8:00)	12.5秒/10円

通話区分	距離	時間帯	課金秒数
一般電話着	160Km まで	昼間 (8:00-19:00)	6.5秒/10円
		土日祝日	11.5秒/10円
		夜間 (19:00-23:00)	11.5秒/10円
	160Km 以上	深夜・早朝 (23:00-8:00)	12.5秒/10円
昼間 (8:00-19:00)		4.5秒/10円	
土日祝日		8秒/10円	
160Km 以上	夜間 (19:00-23:00)	8秒/10円	
	深夜・早朝 (23:00-8:00)	8.5秒/10円	
	携帯電話着 (090等)	—	昼間 (8:00-19:00)
土日祝日			11.5秒/10円
夜間 (19:00-23:00)			11.5秒/10円
携帯電話着 (090等)	—	深夜・早朝 (23:00-8:00)	12.5秒/10円

※ JR西日本の北陸新幹線区間含む