

2014年7月2日

## 新幹線内の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株式会社

弊社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」の一部で、携帯電話への通話において誤った課金秒数が設定されており、一部のお客さまに対する誤課金が発生していたこと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、ご申告に基づき、ご利用状況を確認の上、対応させていただきます。

### 1.発生事象

一部の列車公衆電話サービスにおける課金秒数の設定に誤りがあり、誤課金が発生しました。

#### (1) 対象路線

JR 東日本：東北新幹線、上越新幹線、長野新幹線、山形新幹線(東京駅～福島駅間)、  
秋田新幹線(東京駅～盛岡駅間)  
JR 九州：九州新幹線

#### (2) 誤課金内容

**【携帯電話への通話】** 次の秒数までごとに 10 円

	昼間 (8時～19時)	土日・祝日	夜間 (19時～23時)	深夜・早朝 (23時～8時)
正	6.5 秒	11.5 秒	11.5 秒	12.5 秒
誤	4.5 秒	8 秒	8 秒	8.5 秒

### 2. お客さまへの対応について

お客さまからのご申告に基づき、ご利用状況を確認の上、対応させていただきます。

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、本事象の対象路線のうち、九州新幹線においては設定の変更が完了しております。JR 東日本管内の新幹線については、設定の変更までのあいだ、公衆電話機のご利用を停止させていただいております。2014年7月3日午前中の再開を予定しています。

【お客さまからのお問い合わせ先】

列車公衆電話問い合わせ窓口

Tel.0120-506330（平日 9:30-17:00 受付）

e-Mail:train-tel@ntt.com