

# 令和元年台風19号に係る「インボイス光」特別措置

この度の台風19号の影響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。

弊社では、被災された「インボイス光」をご利用中のお客様に対する支援措置を下記の通り、実施致します。

## ①災害対策基本法に基づく避難勧告・避難指示発令エリアのお客様、被災に伴う設備の故障によりサービスのご利用ができないことが検知されたお客様

### 【特別措置】

「サービスが利用できない期間」、または「発令から解除までの期間」が連続して24時間を超えた場合（※1）、お申し出不要で基本料金（※2）を減免いたします。

## ②災害救助法適用エリアであって被災に伴う建物の損壊、避難等により、実態的にサービスを利用することができなかったお客様

### 【特別措置】

サービスをご利用できなかった期間（対象期間の日割分）に対して、お客様のお申し出に基づき、基本料金（※2）を減免いたします。

※適用エリア外の場合でも罹災証明書等で確認ができる場合には減免いたします。

※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災害救助法適用エリアであって被災に伴う避難で仮住居へ転居されるお客様

### 【特別措置】

お客様のお申し出に基づき、移転の工事費が一度に限り、無料となります。

※仮住居から元の設置場所に移転される際には工事費が必要となります。

## ④ひかり電話の利用が停電等により利用できず、現状ガイダンス（※3）が流れているお客様

### 【特別措置】

お客様のお申し出に基づき、緊急のAIS（自動音声ガイダンス）対処を行い、ご希望される連絡先番号の音声ガイダンス設定（※4）を行います。

（※1）減免対象となる期間は、連続する24時間の単位で無料日数を計算いたします。（例：30時間の場合は、1日分の基本料金を減免いたします。）

（※2）インボイス光、インボイスひかり電話サービス約款に定める月額利用料が対象となります。ただし、インボイスひかり電話の通話料（インボイスひかり電話プラスの無料通話分を含む）、従量課金分については減免対象外となります。

（※3）現在おかけになった地域ではネットワーク設備が故障している、または相手の通信機器の電源が入っていないか、故障していると思われます。

（※4）おかけになった電話番号は、ご利用いただけない状態です。連絡先の番号は「\*\*\*」です。

## 本件に関するお問い合わせ

株式会社インボイス インボイス光カスタマーセンター（平日9:00～17:30）  
TEL：0120-881-086