

2016年5月31日
株式会社コミュニティネットワークセンター

「ケーブルスマホ」の『通話料金』『SMS送受信料金』等の誤請求について

「ケーブルスマホ」サービスをご利用いただいている一部のお客様に対して、「通話料金」「SMS送受信料金」等を誤請求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. 発生事象

ケーブルスマホの2016年2月ご請求分と2016年4月ご請求分における、「通話料金」「SMS送受信料金」等について、請求対象月の前月利用料金でご請求をしていました。

<正> 2016年2月ご請求分 → 12月度の通話料等利用料
2016年4月ご請求分 → 2月度の通話料等利用料

<誤> 2016年2月ご請求分 → 11月度の通話料等利用料
2016年4月ご請求分 → 1月度の通話料等利用料

2. 発生原因

「通話料金」「SMS送受信料金」等の料金データ取り込み作業時の誤操作が原因です。

3. お客様への対応

該当のお客様につきましては、ご加入のケーブルテレビ局より、個別に文書によるお詫びや事情説明を行ったのち、精算をさせていただきます。

4. 再発防止策

管理体制を強化するとともに、作業工程における確認作業の再徹底、ならびに、システムによるチェック機能の強化を図ります。今後同様な事態が起こらぬよう万全の対策で臨んでまいります。

以上

【本件に関する報道機関からのお問い合わせ先】

営業本部 調達・販売G 中村、高瀬 Tel 052-955-5162