

家族向け割引サービスにおける誤請求について

ボーダフォン株式会社(本社:東京都港区、社長:ビル・モロー)では、家族向け割引サービスにおいて、一部のお客さまに割引が正常に適用されていないことが判明いたしました。対象となるお客さまについては、料金を調整させていただきます。お客さまには大変ご迷惑をお掛けしたことを深くお詫び申し上げますとともに、至急お客さま対応をとらせていただき、全社をあげて今後の再発防止に努めてまいります。

1. 事象内容

「家族割引」および旧家族向け割引サービス¹において、一部のお客さまに割引が正常に適用されていませんでした。

2. 知得方法

弊社お客さまセンターへお客さまからお問い合わせがあり、社内調査の結果、割引が正常に適用されていないことが判明いたしました。

3. 対象となる地域

全国

4. 対象期間

お客さまが家族向け割引サービスに加入されてから2005年6月分料金もしくは7月分料金²の請求まで

5. 対象件数および誤請求金額(現契約分の過剰請求と過少請求の合計)

	合計
件数	624件
金額	約1,300万円

6. お客さま対応について

利用記録に基づき、対象となるお客さまを特定し、月額基本使用料、通話料およびメール通信料について、過剰請求分は返金させていただき、過少請求分は追加請求いたしません。なお、対象となるお客さまにはアウトバウンドコールおよび請求書同封物にてお知らせいたします。

7. 今後の再発防止策について

顧客情報管理システムに登録する際のチェック体制の強化およびプロセスの徹底的な見直しを行い、再発防止に努めてまいります。

¹ 1998年2月に東海地域の「ファミリーバックゴーゴー」を導入して以来、「Jファミリー」「ファミリーバックゴーゴー」「ファミリーバック」「家族まるごと割引」「家族なんです」などの旧 Jフォン、旧デジタルホングループおよび旧デジタルツーカーグループにおいて導入した家族割引サービスです。

² 当社からの請求締日によってお客さまごとに異なります。