お客様各位

2023年7月28日
フェニックスコミュニケーションズ株式会社

# 2023年7月15日からの大雨により
# 被災された地域のお客さまに対する支援措置について

## 1．概要

大雨により避難指示及び災害救助法等が適用された地域を対象に、以下の支援措置を実施いたします。

## 2．支援措置

| 項 | 適用ケース | 支援措置 | 申出要否 |
|---|---|---|---|
| ① | 避難指示が発令された地域にお住まいのお客様 | 避難指示が発令されてから解除までの期間の基本料金等を無料といたします※1※2 | **不要**<br>(弊社にて能動的に支援措置を実施します) |
| ② | 弊社の設備故障が原因で、電話等が利用できなかったお客様 | 故障発生から回復までの間の基本料金等を無料といたします※1※2 | |
| ③ | 避難に伴う仮住居等への移転工事が生じた場合 | 移転工事費における工事費を、一度に限り無料とします | **必要**<br>(申出に基づき支援措置を実施します) |
| ④ | 災害救助法や高齢者等避難が適用された地域にお住まいで、避難される等の事由により実態的に弊社のサービスがご利用できなかったお客様 | 実態的にサービスがご利用いただけなかった期間の基本料金等を無料といたします<br>※1※2※3 | |

※１：無料とする期間は、連続する24時間の単位で無料日数を計算します。
（例：30時間の場合、1日分の基本料金等を無料とします）
※２：無料とする基本料金等は、回線使用料、配線使用料、機器使用料、付加機能使用料等になります。 従量利用となる通話料分等については対象外となります。
※３：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．対象地域

・避難指示等適用地域
秋田県の一部、岩手県の一部

・災害救助法、高齢者等避難適用地域
秋田県の一部、青森県の一部、岩手県の一部
※詳細地域および以降追加となる地域は「災害救助法」適用地域は内閣府HP等からご確認ください。

## ４．支援措置＜詳細＞

### ①避難指示が発令された地域のお客様に対して発令期間が24時間を超えた場合

避難指示が発令され、発令期間が24時間を超えた地域におけるフェニックス光について、避難指示・避難勧告が発令されてから解除までの期間の基本料金等を無料とします。

### ②避難に伴う移転工事が生じた場合

**（概要）**

・お客様からのお申し出に基づき、移転工事費を無料とします。

**（申告方法）**

・弊社サポートセンターまでご連絡ください。

お電話でのお問い合わせ

0120-911-528

IP電話をご利用の場合 050-5520-2800

上記以外のダイヤル 011-280-3300

受付時間：10:00～17:00（土日祝・年末年始は除く）