

2016 年 8 月 3 日

各位

株式会社ジュピターテレコム

株式会社WOWOW

J:COM オプションチャンネル(「WOWOW」) 料金の過剰請求分の返還について

株式会社ジュピターテレコム(J:COM、本社:東京都千代田区、代表取締役社長:牧 俊夫)のサービスをご利用中のお客さまで、株式会社WOWOW(WOWOW、本社:東京都港区、代表取締役社長:田中 晃)が提供するオプションチャンネル「WOWOW」をご契約中の一部のお客さまに対し、二重請求及び視聴できない状態でありながら請求をしていたことがこのほど判明いたしました。対象となるお客さまには、当該料金を早急且つ適切に返還させていただきます。

お客さまには多大な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. 対象となるお客さま

J:COM経由で「WOWOW」をご視聴いただいているお客さまの一部

2. 過剰請求の概要

	期間	件数	合計金額 (税込)
J:COMとWOWOWの両社から請求がなされたことによる二重請求	2007年12月～2016年7月 (お客さまにより期間が異なります)	106件	6,048,318円
視聴できないお客さまへの請求	2002年7月～2016年8月 (お客さまにより期間が異なります)	261件	38,283,060円

※2015年10月以降のデータ調査における数値であり、今後お客様の視聴状況確認によって、期間、件数、金額は変動する場合があります。

3. 判明経緯

通常、J:COMにて「WOWOW」をご視聴いただく場合、J:COMが契約窓口となり、契約情報をWOWOWと共有し、WOWOWが契約情報をもとにB-CASカード番号を用いてスクランブル解除をしています。課金についてはJ:COMからの課金パターンとWOWOWからの課金パターンの2種類が存在し、お客さまが選択した契約に基づき、両社それぞれが適切に利用料を請求しております。

今回、J:COMと旧JCNグループの統合に伴うオプションチャンネル契約情報の確認作業を発端に、2015年11月から12月のあいだにJ:COMとWOWOW間で全契約情報の照合を行ったところ、一部の契約について、両社で把握している内容に齟齬が生じていることがわかりました。

その後両社間で把握している内容に齟齬がある契約につき精査を重ねた結果、106件の二重請求及び261件の視聴できないお客様への請求を行っている事実が判明いたしました。

なお、本件に関するお客さまの個人情報の流出はございません。

4. 原因

いずれのケースもJ:COMとWOWOWが、個別に受けた視聴契約の変更手続きの際に、両社間での情報の共有が同一時点で行われなかったことと、両社間で定期的な契約情報の相違の有無を確認する運用を行っていなかったことに起因するものです。

情報共有ミスの詳細につきましては、

- 「両社からの二重請求」については、お客さまより課金パターン変更の依頼を受け変更処理を行った際に、契約情報変更依頼ファイルの送信漏れや、登録漏れ等による両社間での同一時点での処理の不備により、両社が個別に請求を行ってしまったことが原因となります。
- 「視聴できないお客さまへ請求」については、視聴時にご指定いただきましたセットトップボックスのB-CASカード番号情報の両社間での共有・登録漏れが原因となります。

5. お客さま対応

対象のお客さまについては、J:COMよりお電話にてご連絡を差し上げ、お詫びを申し上げますとともに、契約・視聴状況を確認させていただき、対象となる期間に基づいた金額を速やかに返還させていただきます。

6. 再発防止策

人為的なオペレーションミスを防止するため、すでに、契約変更登録時及び両社間でのデータ送受信時の日次でのチェック体制の強化を行っています。更に月次での契約情報照合をルール化し、J:COM、WOWOW間で全契約情報を連携して、毎月のチェックを厳格化しております。また抜本的対策として、J:COMとWOWOW間で、契約情報の連携を自動化するシステムの検討に着手してまいります。

7. お客さまからのお問い合わせ先

■「J:COMカスタマーセンター」

電話:0120-999-000 受付時間:午前9時～午後6時(年中無休)
(携帯電話／PHSからもご利用いただけます)

■「WOWOWカスタマーセンター」

専用ダイヤル:0120-325-636 受付時間:午前9時～午後8時(年中無休)
(携帯電話／PHSからもご利用いただけます)

両社間の契約情報照合および相違内容の精査に時間を要し、お客さまに多大なご迷惑をおかけしたことを重ねてお詫び申し上げます。今回の事象の発生を厳粛に受け止め、両社の連携を強化するとともに、再発防止に向けて全力で取り組んでまいります。