

2020年4月7日

KDDI株式会社

<報道発表資料>

KDDIにおける緊急事態宣言への対応および お客さま支援について

KDDIは、2020年4月7日に発令された新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言を踏まえ、以下の対応を実施します。

KDDIでは、個人のお客さまやビジネスパートナーさまに安心して当社サービスをご利用いただけるよう、安定的な通信サービスの提供に努めるとともに、当社社員や協力会社社員などの安全を第一に考え、新型コロナウイルス感染症拡大防止のために取り組んでいきます。

1. 通信サービスについて

指定公共機関として、「au」（スマートフォン/ケータイ電話）や「au ひかり」など、各種通信サービスにおけるネットワークの運用や監視のための体制を持続し、安定的な通信サービスの提供を継続していきます。今後、各種サービスにおいて提供内容に変更などが生じた場合は、こちら (<https://www.kddi.com/important-news/20200402/>) でご案内します。

(1) au Online Shop、au ホームページでの手続き

通常通り au Online Shop、および au ホームページにおいて各種お手続きを受け付けています。au ショップへの来店が不要な au Online Shop、au ホームページでのお手続きをぜひご利用ください。au ホームページで可能なお手続きの詳細は、こちら (<https://www.au.com/support/service/common/contact-list/>) をご参照ください。

(2) お客さまセンター（個人・法人）

新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、十分な受付体制を用意することができないため電話がつながりにくい場合があります。予めご了承ください。

(3) au ショップ

au ショップの営業時間短縮を実施しています。au ショップ各店の営業状況は、au ショップ検索 (<https://www.au.com/aushop/>) からご確認のうえご来店をお願いします。また、ご来店いただく際は店頭でのよりスムーズなご案内のため、以下のご協力をお願いします。

- ・機種変更や故障/修理対応をご希望の場合は、事前のデータバックアップをお願いします。
- ・ご契約に必要な書類の事前確認、準備をお願いします。
- ・ご来店いただく au ショップへの「来店予約」にご協力をお願いします。

詳細は、こちら (<https://www.kddi.com/important-news/20200402/>) をご参照ください。

2. お客様支援について

(1) 学生のお客様向けの支援

25歳以下のお客様を対象に、データ通信が使い放題（注）となる4つの料金プラン（「データMAX5G」「データMAX5GNetflixパック」「auデータMAXプランPro」「auデータMAXプランNetflixパック」）のいずれかに2020年4月中に新たにお申し込みいただいた場合、月額料金から2,000円を2カ月間割り引く「U25データ通信料割引」を実施します。

また、全国の各種教育機関の休校措置を踏まえ、学生やお子さまのオンライン授業や各種教育コンテンツのご利用を支援するために、50GBまでのデータチャージ利用料金の無償化や、「ブックパス読み放題プラン」の無料提供を実施しています。

・2020年4月3日 プレスリリース
「新型コロナウイルス感染症の影響拡大に伴う支援について」
(<https://news.kddi.com/kddi/corporate/newsrelease/2020/04/03/4364.html>)

・2020年3月27日 トピックス
「4月30日まで無料期間を延長！『ブックパス読み放題プラン』を期間限定で無料提供」
(<https://www.au.com/information/topic/content/2020-011/>)

(2) au Online Shop での機種代金割引

2020年4月9日10:00以降、ご自宅などでお手続きが可能なau Online Shopにて実施している「au Online Shop お得割」の対象機種を追加します。

・対象 : 機種変更
・割引金額 : 3,300円(税込)
・対象機種 : au Online Shop お得割紹介ページ(<https://www.au.com/mobile/campaign/ols-otokuwari-2004/>)で2020年4月9日10:00までに案内します。

(3) au WALLET ポイントの有効期限の延長

外出自粛要請による影響を踏まえ、ご利用いただけなかった2020年3月1日から3月31日までの間に失効したau WALLET ポイントを、2020年4月に再進呈します。
詳細は、こちら (<https://www.kddi.com/important-news/20200402/>) をご参照ください。

(4) 寄付

小中学校や高等学校、特別支援学校で臨時休校措置が実施される中、日常生活に大きな影響を受けている子どもとその家族を資金面で支えるために、2020年3月31日に1億円の支援金を寄付しました。

・2020年4月1日 プレスリリース
「新型コロナウイルス対策支援として中央共同募金会への寄付を実施」
(<https://news.kddi.com/kddi/corporate/newsrelease/2020/04/01/4359.html>)

その他のKDDIにおける新型コロナウイルス感染症拡大に対する取り組みは、こちら (<https://www.kddi.com/important-news/20200402/>) をご参照ください。また、上記の対応について変更が生じた際にもauホームページ上でご案内します。

(注) テザリング・データシェア・国際ローミング通信（世界データ定額）をご利用の場合、「データ MAX 5G」は 30GB/月、「データ MAX 5G Netflix バック」は 60GB/月、「au データ MAX プラン Pro」は 30GB/月、「au データ MAX プラン Netflix バック」は 2GB/月の上限があります。動画配信、ストリーミングサービスなどの大量のデータ通信または長時間接続を伴うサービスをご利用の際、通信速度を制限します。対象となるサービスなど、制限の内容については、当社ネットワークへの影響などを勘案し定めます。なお、通信の切断は行いません。一定期間内に大量のデータ通信のご利用があった場合、混雑する時間帯の通信速度を制限します。

以 上