

2022年12月24日

<報道発表資料>

KDDI 株式会社
沖縄セルラー電話株式会社

令和4年12月22日からの大雪による災害に伴う支援について

このたびの令和4年12月22日からの大雪による災害により被災・避難された皆さまに心よりお見舞い申し上げます。

KDDI、沖縄セルラーは、災害救助法が適用された地域のお客さまを対象に、支援措置を実施します。

今後、災害救助法適用地域が追加された場合、同様の措置を拡大します。

更新情報については、「大規模災害・復旧支援に関する情報」(<http://disaster.kddi.com/>) ホームページにて更新していきます。

【災害救助法適用地域】

■北海道

北見市、紋別市、枝幸郡枝幸町、網走郡美幌町、斜里郡斜里町、斜里郡清里町、紋別郡遠軽町、紋別郡湧別町、紋別郡興部町、紋別郡雄武町

1. 通信料金などの支援措置

(1) au one net (au ひかり、フレッツ光)、ホームプラス電話、au HOME、with HOME の基本料金などの減免

被災されたお客さまが、ご自宅から避難されるなどのご事情により au one net (au ひかり、フレッツ光)、ホームプラス電話の固定通信サービスや、au HOME、with HOME を全くご利用いただけなかった場合に、お客さまからのご申告(注1)により、その期間(注2)の月額基本料、付加サービス利用料を減額します。

(注1) 2023年1月31日までのご申告が対象となります。

(注2) 固定通信サービスがご利用いただけなかった期間は、連続する24時間を単位に減額日数を計算します。
なお、減額する期間は、実際に避難されていた期間とさせていただきます。

(2) ご利用料金の支払期限の延長

被災されたお客さまが、au、povo および UQ mobile の携帯電話サービスおよび au one net (au ひかり、フレッツ光)、ホームプラス電話の固定通信サービス(請求書を窓口でお支払いいただいている場合に限る)(注3)をご契約の場合、2022年12月ご請求分(2022年11月ご利用分)請求書の支払期限を2023年1月31日まで延期します。請求書送付先が災害救助法適用地域のお客さまを対象とさせていただきます。

(注3) 口座振替・クレジットカードによるお支払いをご指定のお客さまについては、自動的に口座引落としとなることから対象外とさせていただきます(povo2.0はクレジットカードのお支払いのみ対応しています)。

(3) 一部手数料の減免

災害救助法適用地域に「契約者住所」、「請求書送付先」があるお客さまに対して、2022年12月23日から2023年1月31日までの期間、全国の au 取扱店および UQ mobile 取扱店で以下手数料を減免します。

新規契約事務手数料、機種変更手数料、端末増設手数料、ICカード発行手数料、au ICカード再発行手数料

(4) au one net (au ひかり) 移転時の工事費などの取扱い

au one net (au ひかり) の移転後も引き続き au one net (au ひかり) をご利用いただく場合、移転元の初期費用残額分は、同額を一括して割引または還元します。また、移転先の初期費用については、相当額を割引します。

(5) au one net (au ひかり) のレンタル機器の取扱い

被災によるレンタル機器の破損、紛失につきましては、ご申告により無償で交換します。

2. 受付手続きの緩和

災害救助法適用地域に「契約者住所」、「請求書送付先」、「設置先住所（固定系サービス）」があるお客さまに対して、2022年12月23日から2023年1月31日までの期間、全国の au および UQ mobile 取扱店にお客さまが来店された際、災害を理由として、ご本人さま・来店者さまの確認書類（免許証など）に不足があった場合でも受付手続き（注4）を行います。

（注4）手続きの内容により受付できない場合がございます。また本人確認書類を後日確認させていただく場合がございます。

3. 携帯電話修理費用の軽減

災害救助法適用地域に「契約者住所」、「請求書送付先」があるお客さまに対して、2022年12月23日から2023年1月31日までの期間、全国の修理受付拠点（au Style、au ショップ・トヨタ au 取扱店など）にて、災害により破損・故障した携帯電話機の修理費用等を一部軽減します。

■修理受付拠点

【au】 au Style、au ショップ、トヨタ au 取扱店など

【UQ mobile】 UQ mobile 端末補償サービス受付センター

4. 携帯電話購入時の特別割引実施

災害救助法適用地域に「契約者住所」、「請求書送付先」があるお客さまに対して、2022年12月23日から2023年1月31日までの期間、被災されたお客さまが新規、機種変更、端末増設をご希望される場合、全国の au 取扱店、UQ mobile 取扱店で移動機購入時の特別割引を実施します。1回線1回までの適用とします。

5. 付属品の無償提供

災害救助法適用地域に「契約者住所」、「請求書送付先」があるお客さまに対して、2022年12月23日から2023年1月31日までの期間、災害が起因でお客さまのACアダプタに不具合が生じた場合、対象地域のau Style、au ショップ、UQ スポットにて無料で提供します。該当店舗の開店状況をご確認の上、ご来店ください。

6. PC・スマホなどのデータ復旧サービスの支援措置

災害救助法適用地域に「契約者住所」、「請求書送付先」があるお客さまに対して2022年12月23日から2023年1月31日までの期間（注5）、被災されたお客さまの被災したパソコン・スマホなどのデータ復旧に係る支援を実施します。

AOS データ株式会社提供の「データ復旧サービス」（注6）をご紹介します。データ復旧に係る費用を支援します。

個人のお客さま	データ復旧サービスを無償でご提供
法人のお客さま	データ復旧サービス費用を通常の半額で提供

（注5）上記期間以降も適用可能な場合があります。詳しくは、AOS データ株式会社ホームページ（<https://www.data119.jp/>）をご確認いただきますようお願いいたします。

（注6）「データ復旧サービス」の対象製品、お申込み方法、利用に関わる費用詳細などは、AOS データ株式会社ホームページ（<https://www.data119.jp/>）もしくは、0120-194-119（月～金/祝日除く。9:00～18:00）にお問い合わせください。また、申請の状況により期間が変更する場合があります。詳しくはAOS データ株式会社にお問い合わせください。

7. 電気料金などの支援措置

(1) 基本料金の減額

災害救助法が適用された地域および隣接する市町村において、被災されたお客さまが、ご自宅から避難されるなどのご事情によりau エネルギー&ライフが提供するでんきサービス（注7）を全くご利用いただけなかった場合（注8）に、お客さまからのご申告（注9）により、その期間の基本料金を減額します。

（注7）以下のでんきサービスが対象となります。

au でんき、ケーブルプラスでんき、いいだのでんき、BIGLOBE でんき、UQ でんき、じぶんでんき、グランパスでんき、モンストでんき、四季でんき、SKE48 でんき、Ponta でんき、ANA でんき、ARUHI でんき、よみぼでんき、ピクシブでんきプラン、JAF でんき、ペルソナでんき by KDDI、でんきクラブ（タカシマヤコース）、ゆめカードでんき、めぶき de でんき、グローバルポイントでんき、NC でんき、Vポイントでんき、わくわくでんき

（注8）au エネルギー&ライフが提供するでんきサービスがご利用いただけなかった期間は、実際に避難されていた期間とさせていただきます。なお、au エネルギー&ライフが提供するでんきサービスがご利用いただけなかった期間は、電気使用量などを元に確認させていただきます。

（注9）2023年1月31日までのご申告が対象となります。

(2) ご利用料金の支払期限の延長

被災されたお客さまが、au エネルギー&ライフが提供するでんきサービス（KDDI からの請求書を窓口でお支払いいただいている場合に限る）（注10）をご契約の場合、2022年12月ご請求分の請求書の支払期限を2023年1月31日まで延期します。請求書送付先が災害救助法適用地域のお客さまを対象とさせていただきます。

（注10）口座振替・クレジットカードによるお支払いをご指定のお客さまについては、自動的に口座引落しとなることから対象外とさせていただきます。

8. 携帯電話の貸し出し

災害復興を行う市区町村の災害対策本部、公的機関などの団体からの要請があった場合、携帯電話や充電器などの貸し出しを行います。

一日も早い復旧を、心よりお祈り申し上げます。

【お客さまからのお問い合わせ先】

●au 携帯電話に関するお問い合わせ先

au 携帯電話から：局番なし 157

povo1.0 ご契約中のお客さま、au 以外の携帯電話、一般電話から：0077-7-111

上記番号がつかない場合：0120-977-033

(受付時間 9:00~20:00 年中無休/通話料無料)

povo2.0 ご契約中のお客さま：povo サポート(チャット窓口) <https://povo.jp/chat/>

(受付時間 9:00~21:00 年中無休)

●KDDI 固定通信サービスに関するお問い合わせ先

携帯電話、一般電話から：0077-777

上記番号がつかない場合：0120-22-0077

(受付時間 9:00~18:00 年中無休/通話料無料)

●UQ mobile に関するお問い合わせ先

携帯電話、一般電話から：0120-929-818

(受付時間 9:00~20:00 年中無休/通話料無料)

●au でんきに関するお問い合わせ先

携帯電話、一般電話から：0120-925-881

(受付時間 9:00~20:00 年中無休/通話料無料)

●いいだのでんき、BIGLOBE でんき、UQ でんき、じぶんでんき、グランパスでんき、モンスターでんき、四季でんき、SKE48 でんき、Ponta でんき、ANA でんき、ARUHI でんき、よみぽでんき、ピクシブでんきプラン、JAF でんき、ペルソナでんき、でんきクラブ(タカシマヤコース)、ゆめカードでんき、めぶき de でんき、グローバルポイントでんき、NC でんき、Vポイントでんき、わくわくでんきに関するお問い合わせ先

携帯電話、一般電話から：0120-925-438

(受付時間 9:00~20:00 年中無休/通話料無料)

以 上