

<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5年台風第13号に伴う支援について

このたびの令和5年台風第13号により被災・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】

■福島県

いわき市、南相馬市

■茨城県

日立市、高萩市、北茨城市

■千葉県

茂原市、鴨川市、山武市、大網白里市、長生郡睦沢町、長生郡長柄町、長生郡長南町、夷隅郡大多喜町

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、ケーブルプラス電話、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で対象サービスを全くご利用いただけなかった場合、お客さまからのご申告により、ご利用いただけなかった期間(注1)の月額基本料と付加サービス利用料を減免します。

対象サービス	【固定通信サービス】 au one net (au ひかり、フレッツ光)、ホームプラス電話、ケーブルプラス電話 【ホームIoTサービス】 au HOME、with HOME
申告期間	2023年9月8日～2023年10月8日

(注1) 対象サービスがご利用いただけなかった期間は、連続する24時間を単位に減免日数を計算します。
なお、減免する期間は、実際に避難されていた期間となります。

(2) ご利用料金の支払期限の延長

被災されたお客さまが、対象サービスをご契約の場合、請求書の支払期限を延長します。請求書送付先が災害救助法適用地域のお客さまが対象となります。

対象サービス	【携帯電話サービス】 au、UQ mobile、povo 【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2） au one net（au ひかり、フレッツ光）、ホームプラス電話
延長期間	2023年9月ご請求分（2023年8月ご利用分）請求書の支払期限を 2023年10月31日まで延長

（注2）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なります（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 au/UQ mobile/povo のお客さまが、災害により携帯電話機を破損・故障・紛失され、全国の au 取扱店、UQ mobile 取扱店にて機種変更または端末増設のお手続きをされる場合、お客さまからのご申告により、対象の手数料を減免します。

対象手数料	機種変更手数料、端末増設手数料、au IC カード再発行手数料
申告期間	2023年9月8日～2023年10月8日

(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）」があるお客さまが、対象期間中に全国の au および UQ mobile 取扱店に来店された際、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3）を行います。

対象期間	2023年9月8日～2023年10月8日
------	----------------------

（注3）手続きの内容により受付できない場合があります。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. PC・スマートフォン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、対象期間中期間(注4)、被災されたお客さまの被災したパソコン・スマートフォン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5)をご紹介します、データ復旧に係る費用を支援します。

支援内容	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
対象期間	2023年9月8日～2023年10月31日	

(注4) 対象期間以降も適用可能な場合があります。詳しくは、AOS データ株式会社のホームページ (<https://www.data119.jp/>) をご確認ください。

(注5) 「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 データ株式会社のホームページ (<https://www.data119.jp/>) または 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。

4. 電気料金などの支援措置

(1) 基本料金または最低料金の減免

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でau エネルギー&ライフ提供のでんきサービスを全くご利用いただけなかった場合(注6)、お客さまからのご申告により、ご利用いただけなかった期間の基本料金または最低料金を減免します。

対象サービス	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
申告期間	2023年9月8日～2023年10月8日

(注6) au エネルギー&ライフ提供の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なります。なお、au エネルギー&ライフ提供の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。

(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&ライフ提供のでんきサービス (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7) をご契約の場合、請求書の支払期限を延長します。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。

延長期間	2023年9月ご請求分(2023年7月ご利用分) 請求書の支払期限を 2023年10月31日まで延長
------	-------------------------------------------------------

(注7) 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なります。

5. 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

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)

●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)

●povo に関するお問い合わせ先

povo1.0 ご契約中のお客さま：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)

●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)

●ケーブルプラス電話、ケーブルプラスでんきに関するお問い合わせ先

株式会社広域高速ネット二九六：0120-533-296

※千葉県茂原市、山武市、大網白里市にお住まいでケーブルプラス電話、
ケーブルプラスでんきをご利用中のお客さま

株式会社 J W A Y：0120-816-454

※茨城県日立市、高萩市にお住まいでケーブルプラス電話、ケーブルプラスでんきをご利用中
のお客さま

以 上