

2025 年 2 月 12 日

<報道発表資料>

KDDI 株式会社
沖縄セルラー電話株式会社

流域下水道管の破損に起因する道路陥没事故に伴う支援について

このたびの流域下水道管の破損に起因する道路陥没事故により被災・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、災害救助法の適用地域が追加された場合、同様の措置を拡大します。災害救助法の適用地域の最新情報は、[内閣府のホームページ](#)でご確認ください。

【災害救助法適用地域】

■埼玉県

八潮市

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）の月額基本料とオプション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 【ホーム IoT サービス】 au HOME、with HOME
申告期間	2025 年 1 月 29 日～2025 年 2 月 28 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。

※ケーブルプラス電話、ケーブルプラス光電話については、2024 年 1 月 1 日から JCOM 株式会社が提供するサービスへ変更となりました。支援措置については JCOM 株式会社のホームページ (<https://newsreleases.jcom.co.jp/>) をご確認ください。

(2) ご利用料金の支払い期限の延長

被災されたお客さまが、対象サービスをご契約の場合、ご利用料金の支払い期限を延長します。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 (注2)	【携帯電話サービス】 au、UQ mobile、povo 【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
延長期間	2025 年 2 月 ご請求分 (2025 年 1 月 ご利用分) の支払い期限を 2025 年 3 月 31 日まで延長

(注 2) 請求書を窓口でお支払いいただいている場合に限りです。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	2025 年 1 月 29 日～2025 年 2 月 28 日

(4) au one net (au ひかり) 移転時の工事費などの取り扱い

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り扱い

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 (注 3) を行います。

対象期間	2025 年 1 月 29 日～2025 年 2 月 28 日
------	---------------------------------

(注 3) 手続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。

AI 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 ※2 台目以降は通常の半額でご提供
	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	2025 年 1 月 29 日～2025 年 2 月 28 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、AI 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、お申し込み方法、利用に関わる費用詳細などは、AI 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/祝日および年末年始除く 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 AI 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、いいだのでんき、BIGLOBE でんき、UQ でんき、じぶんでんき、モンスターでんき、四季でんき、Ponta でんき、ANA でんき、ピクシブでんきプラン、JAF でんき、ペルソナでんき、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、トヨタでんき eco プラン
申告期間	2025 年 1 月 29 日～2025 年 2 月 28 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）ご利用料金の支払い期限の延長

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（注7）をご契約の場合、ご利用料金の支払い期限を延長します。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	2025 年 2 月ご請求分の支払い期限を 2025 年 3 月 31 日まで延長
------	--

（注7）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り、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 10:00～19:00 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、モンスターでんき、四季でんき、Ponta でんき、ANA でんき、ピクシブでんきプラン、JAF でんき、ペルソナでんき、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、トヨタでんき eco プラン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