

通信障害に関するお詫びとお知らせ

平素はKDDIの通信サービスをご利用いただき誠にありがとうございます。

2022年7月2日(土)午前1時35分より長時間にわたり弊社の通信サービスをご利用の全国のお客さまに、多大なご不便とご迷惑をお掛けしましたことを、深くお詫び申し上げます。

再発防止策の徹底を図り、サービスの安定的な運用に向けて、KDDIはグループ・全社一丸となって取り組んでまいります。通信障害によるお客さまへのご返金につきまして、以下のとおり実施いたします。
(準備が整い次第、9月以降のご請求において減算の対応をいたします。)

ご返金内容

① 契約約款に基づくご返金

■ 対象のお客さま：271万人

通信障害期間中*1、24時間以上連続して全ての通信サービスをご利用いただけなかったお客さま
(音声通信サービスのみをご契約のお客さま)

■ ご対応内容：ご契約の料金プランの基本使用料等の2日分相当額をご請求額から減算

② 通信障害のお詫びとしてご返金

■ 対象のお客さま：3,589万人

通信障害期間中*1にスマートフォン、携帯電話およびホームプラス電話をご契約いただいていた全てのお客さま

■ ご対応内容：ご請求額から200円(税抜)の減算

※povo2.0は基本使用料が0円であることから、返金に替えてデータトッピング(1GB/3日間)進呈

*1：2022年7月2日午前1時35分から同年7月4日の午後3時まで

ご返金対象のお客さまには、8月中旬より順次、SMS(ショートメッセージ)*2*3や請求書等でお知らせいたします。

申し訳ございませんが、いましばらくお待ちいただきますようお願い申し上げます。

*2：ホームプラス電話、および法人契約のお客さまは対象外となります *3：SMS本文にはリンクURL、お客さま情報のご入力を求める記載はありません

本件に関する
お問い合わせ先

【KDDI ホームページ】

KDDI

検索



【au ご利用のお客さま】

お客さまセンター(年中無休)

オペレーター対応時間 9:00-20:00

au 携帯電話からは局番なし 157(無料)

au 以外の携帯電話、一般電話からは 0077-7-111(無料)

【UQ mobile ご利用のお客さま】

お客さまセンター(年中無休)

オペレーター対応時間 9:00-20:00

携帯電話、一般電話からは 0120-929-818(無料)