



新型コロナウイルス感染症の影響拡大に 対応するための取組

令和 2 年 6 月 1 1 日
事 務 局

電話料金等の支払猶予に関する事業者の取組

(2020年6月3日時点)

- 総務省から電気通信事業者関係4団体(テレコムサービス協会、電気通信事業者協会、日本ケーブルテレビ連盟、日本インターネットプロバイダー協会)に対し、3月19日付けで電話料金等の支払猶予に係る要請を実施。
- **6月3日時点で電話料金等に係る支払猶予措置を実施している電気通信事業者は130社**
(携帯電話事業者10社、固定電話・インターネットサービス事業者118社(うち、CATV事業者92社)、その他2社。なお、複数事業を行っている社については、主な事業と考えられる方に分類)。
- 全体の8割弱の社が、経済的理由に限定せず新型コロナウイルス感染症の影響で支払困難な者の全てを対象。
- **6月末まで最長4か月支払期限の延長を実施している社が45社(全体の約4割弱)**を占めており最も多い状況(このうち42社は当初5月末までとしていた期限を再延長)。
- 契約者数の多いMNO3社(ドコモ、KDDI(沖縄セルラー電話含む)、ソフトバンク(ウィルコム沖縄含む))及びNTT東日本・西日本では、総務省の要請(3/19)後、同日に措置を発表し、3/23から受付を開始。新型コロナウイルス感染症の影響により支払困難である者からの申告に基づき、当初5月末まで支払期限を延長。その後、ドコモ、KDDI、NTT東日本・西日本については、5月7日に、ソフトバンクについて5月11日に支払期限を6月末に再延長する旨発表。今後の新型コロナウイルス感染症の状況等に応じ更なる取組を検討する旨も表明。
- **措置適用者数は全体で約31.5万件、そのうちMNO3社の適用者数が9割**を占めている状況。

事業者名	措置適用対象者	措置適用条件	措置内容
NTTドコモ	新型コロナウイルス感染症の影響拡大に伴い、支払を期限までに行うことが困難な利用者(経済的事情、外出が難しい場合等を広く対象。個人・法人いずれも対象)	利用者の申告により、対象者に該当すると確認できた場合(口頭で状況を確認)	携帯電話料金や端末割賦代金、光アクセスサービスの料金等であって、 <u>支払期限が2020年2月末日以降となっている料金について、同年6月末まで支払期限を延長</u> ※当初5月末としていた期限を5/7に再延長
KDDI			携帯電話やインターネット回線、電気、ガスなどの支払期限が <u>2020年2月25日以降となっている料金について、同年6月末日まで支払期限を延長</u> ※当初5月末としていた期限を5/7に再延長
ソフトバンク (ワイモバイルを含む。)			支払期限が2020年2月末日以降となっている料金について、 <u>同年6月末まで支払期限を延長</u> ※当初5月末としていた期限を5/11に再延長
NTT東日本・西日本			電話料金や光アクセスサービスの料金、専用線サービス等の料金等であって、 <u>支払期限が2020年2月末日以降となっている料金について、同年6月末まで支払期限を延長</u> ※当初5月末としていた期限を5/7に再延長

(2020年6月8日時点)

○ 総務省から電気通信事業者関係4団体(テレコムサービス協会、電気通信事業者協会、日本ケーブルテレビ連盟、日本インターネットプロバイダー協会)に対し、4月3日付けで学生等の通信環境の確保について要請を実施。

○ **学生等の学習に係る通信環境の確保に関する措置を実施している電気通信事業者は、28社^{※1}。**

※1 NTTドコモ、KDDI、沖縄セルラー電話、ソフトバンク、ウィルコム沖縄、UQコミュニケーションズ、オプテージ、J:COMグループ11社(ジェイコム札幌、ジェイコム埼玉・東日本、土浦ケーブルテレビ、ジェイコム千葉、ジェイコム東京、ジェイコム湘南・神奈川、ジェイコムウエスト、ケーブルネット下関、ジェイコム九州、大分ケーブルテレコム、横浜ケーブルビジョン)、ソニーネットワークコミュニケーションズ、NTTコミュニケーションズ、ビッグロブ、インターネットイニシアティブ、Y.U-mobile、LINEモバイル、ニフティ、STNet、TOKAIコミュニケーションズ及びQTnetが措置を実施。

○ 大半の社が学生に限定せず25才以下の全ての利用者を対象。

○ 契約者数の多いMNO3社では、総務省の要請(4月3日)後、同日に措置を発表。

○ MNO3社ともに、月間のデータ容量を超過した場合に追加利用料金の支払を50GBを上限に無償化。当該措置について、MNO3社は6月末^{※2※3※4}まで実施予定。

※2 NTTドコモは、当初5月末とした措置の期限を6月末に延長する旨、4月28日に発表。

※3 ソフトバンクは、当初4月末とした措置の期限を過去2度延長(1度目は5月末に延長する旨を4月24日に、2度目は6月末に延長する旨を5月11日に発表)。

※4 KDDIは、当初4月末とした措置の期限を過去2度延長(1度目は5月末に延長する旨を4月24日に、2度目は6月末に延長する旨を5月14日に発表)。

事業者名	措置適用対象者	措置適用条件	措置内容
NTTドコモ	25才以下の利用者	対象者全員に適用	<ul style="list-style-type: none"> 月間のデータ容量を超過した場合に追加利用料金(1GBあたり1,000円)の支払を50GBを上限に無償化。 テザリング上限なし。
KDDI			<ul style="list-style-type: none"> 月間のデータ容量を超過した場合に追加利用料金(1GBあたり1,000円等)の支払を50GBを上限に無償化。 テザリングオプション利用料を無償化。
ソフトバンク (ワイモバイルを含む。)			<ul style="list-style-type: none"> 月間のデータ容量を超過した場合に追加利用料金(1GBあたり1,000円等)の支払を50GBを上限に無償化。 テザリングオプション利用料を無償化(ワイモバイルは元々テザリングオプション利用料なし)。

(注)楽天モバイルは、全利用者に対し、他社回線使用時のデータ容量超過後の最大速度を128kbpsから1Mbpsに、データ容量の上限を2GB/月から5GB/月に増量する旨を2020年4月8日に発表(データ容量超過後の速度増速は4月8日から実施、データ容量上限の増量は4月22日から実施)。

新型コロナウイルス感染症の影響に伴うMNO4社の販売代理店の営業縮小

(2020年6月10日現在)

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル
新型コロナに伴う対応	<p>○時間短縮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 4月8日～5月31日 (全国) ・ 6月1日～6月9日 (一部地域※1) <p>○業務縮小</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 4月21日～5月31日 (全国※2) ・ 6月1日～6月9日 (一部地域※1) <p>※1 5/14緊急事態宣言解除エリア以外の8都道府県(6月1日～6月9日)</p> <p>※2 緊急事態宣言が解除された一部地域(5/14解除エリアは5/20～、5/21・25解除エリアは6/1～)では、受付業務を一部再開(機種変更・解約・料金収納・名義変更)</p>	<p>○時間短縮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 4月8日～4月16日 (一部地域※1) ・ 4月17日～5月10日 (全国) ・ 5月11日～5月14日 (一部地域※2) ・ 5月15日～5月25日 (一部地域※3) ・ 5月26日以降 (一部地域※4) <p>※1 4/7時点での緊急事態宣言の対象地域。</p> <p>※2 5/11時点での解除エリア以外。</p> <p>※3 5/14解除エリア以外(5月15日～5月21日)、大阪府、京都府及び兵庫県を除く5/21解除エリア以外(5月22日～5月25日)</p> <p>※4 北海道、東京都、神奈川県、埼玉県及び千葉県で段階的に解除。6/1には全国で通常営業。</p>	<p>○時間短縮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 4月8日～4月16日 (一部地域※1) ・ 4月17日～5月14日 (全国) ・ 5月15日～5月31日 (一部地域※2) <p>○業務縮小</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 4月21日～5月14日 (全国) ・ 5月15日～5月21日 (一部地域※3) <p>※1 4/7時点での緊急事態宣言の対象地域を含む31都道府県。</p> <p>※2 5/14解除エリア及び愛知県、福岡県を除く37都道府県以外 (5/15～5/21)、5/21解除エリア並びに愛知県、兵庫県、広島県及び福岡県以外(5/22～5/25)、北海道、兵庫県及び福岡県(5/26～5/31)</p> <p>※3 5/14解除エリア39都道府県以外</p>	<p>○時間短縮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 5月11日～5月15日 (全国) ・ 5月15日～5月26日 (一部地域※) <p>○休業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 4月6日～5月10日 (全国、順次) ・ 5月11日～5月31日 (一部地域※、順次) <p>※ 特定警戒都道府県</p>
時間短縮時の営業時間	<p>10:00～16:00 (通常の営業時間:10:00～19:00)</p> <p>※ 一部店舗は、商業施設等の営業時間に準ずる。</p>	<p>11:00～17:00/12:00～18:00 (通常の営業時間:10:00～19:00/11:00～20:00)</p> <p>※ 一部店舗は、商業施設等の営業時間に準ずる。</p>	<p>～16:00 (通常の営業時間:10:00～19:00/11:00～20:00)</p> <p>※ 一部店舗は、商業施設等の営業時間に準ずる。 ※ 開店時間は、各代理店に一任。</p>	<p>10:00～16:00/10:00～18:00 (通常の営業時間:10:00～20:00)</p> <p>※ 一部店舗は、商業施設等の営業時間に準ずる。 ※ 休業・再開は代理店や商業施設等の意向に応じ順次実施。</p>
業務縮小時の受付業務	<p>故障修理 (電話機損傷時の買替を含む)、新規契約、SIMカード再発行等</p> <p>※ それ以外の業務は原則ウェブサイトにて受付(解約は電話で受付)</p> <p>※ 一部再開業務は、機種変更・解約・料金収納・名義変更</p>	<p>-</p>	<p>故障修理、新規契約、機種変更</p> <p>※ 新規契約及び機種変更はオンライン誘導。また、それ以外の業務は原則ウェブサイトへ誘導(解約は電話で対応)</p>	<p>-</p>
衛生対策 (対代理店)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 座席間隔を空けた接客対応 ・ スタッフのマスク着用義務化、物品の除菌 ・ スタッフの健康状態の把握・記録 ・ マスク、除菌液、ハンドソープ等を配布 ・ 対面用接客用フェンスの配備、ゴーグルの配備 ・ 集合型の研修・試験の中止・延期の対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 座席間隔を空けた接客対応 ・ 受付カウンターにパーテーションを配備、 ・ 飛沫感染防止パーテーション、次亜塩素酸除菌スプレー、フェイスシールド、スタッフ用のマスク、除菌シートおよび使い捨て手袋の配備 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 座席間隔を空けた接客対応 ・ 物品の除菌、マスク・ゴーグルや除菌シート・スプレーの配備 ・ 健康管理の徹底 ・ 対面接客用フェンス、非接触型体温計の配備 ・ AI検温システムを順次導入(5月以降) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 座席間隔を空けた接客対応 ・ スタッフのマスク着用義務化、物品の除菌 ・ スタッフの健康状態の把握・記録 ・ マスク、除菌液、ハンドソープ等を配布 ・ 対面用接客用フェンスの配備、ゴーグルの配備 ・ 集合型の研修・試験の中止・延期の対応
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ スマホ教室の中止 (3月上旬～) ・ 原則、来店予約での受付 <p>※ 予約時、重要説明事項を事前に確認することで手続き時間を短縮可能。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ スマホ教室の自粛 (2月28日～) ・ 来店予約の推奨 ・ オンライン手続きへの誘導 	<ul style="list-style-type: none"> ・ スマホ教室の中止※ (2月28日～) ・ 来店予約の推奨。 <p>※ 条件付き緩和(5月23日～)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 休業対応による停止業務はない <p>※ 新規契約や機種変更等の各種手続はオンラインでも同内容を実施</p>

新型コロナウイルスの影響に伴うMNO4社の販売代理店の対応(経緯)

(2020年6月10日現在)

NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル
4月7日 緊急事態宣言の発出 (一部地域、～5月6日)			4月5日(発表) ○店舗の臨時休業 ・4月6日～(全国、順次)
4月7日(発表) ○店舗営業時間短縮の開始 ・4月8日～5月6日(全国) ・10:00～16:00	4月7日(発表) ○店舗営業時間短縮の開始 ・4月8日～5月6日(一部地域 ^{※1}) ・11:00～17:00又は12:00～18:00 ※1 4月7日時点での緊急事態宣言の対象地域。	4月7日(発表) ○店舗営業時間短縮の開始 ・4月8日～ (終了時期は地域によって異なる ^{※2}) ・開店～16:00 ※2 4月7日時点での緊急事態宣言の対象地域は、5月6日まで、その他の地域は、都道府県ごとに異なる。	
4月17日 緊急事態宣言の対象地域が全国化 (～5月6日)			
4月17日(発表) ○店舗受付業務縮小の開始 ・4月21日～5月6日(全国) ・故障修理、新規契約、SIMカード再発行等のみ受付	4月17日(発表) ○店舗営業時間の短縮の地域拡大 ・4月17日～5月6日(全国)	4月17日(発表) ○店舗営業時間短縮の延長 ・～5月6日(全国) ○店舗受付業務縮小の開始 ・4月21日～5月6日(全国) ・故障修理、新規契約、機種変更のみ受付	
4月27日 ○店舗営業時間短縮の延長 ・～5月10日(全国) ○店舗受付業務縮小の延長 ・～5月10日(全国)	4月30日 ○店舗営業時間短縮の延長 ・～5月10日(全国)	4月27日 ○店舗営業時間短縮の延長 ・～5月10日(全国) ○店舗受付業務縮小の延長 ・～5月10日(全国)	
5月5日 緊急事態宣言の延長 (～5月31日)			
5月5日 ○店舗営業時間短縮の延長 ・～5月31日(全国) ○店舗受付業務縮小の延長 ・～5月31日(全国)	5月5日 ○店舗営業時間短縮の延長 ・～5月31日(全国) 5月11日 ○一部店舗の営業時間短縮の終了(一部地域 ^{※3} 、順次) ※3 5月11日時点での特定警戒都道府県及び外出自粛要請・営業自粛要請地域を除く24県。	5月5日 ○店舗営業時間短縮の延長 ・～5月31日(全国) ○店舗受付業務縮小の延長 ・～5月31日(全国)	5月11日(発表) ○一部店舗の営業再開 ・5月11日～(一部地域 ^{※4} 、順次) ※4 5月11日時点での特定警戒都道府県を除く34県。
5月14日 緊急事態宣言の一部地域解除			
5月15日(発表) ○一部受付業務の再開 ・5月20日～5月31日(一部地域 ^{※5}) ○受付業務縮小の終了 ・6月1日～(一部地域 ^{※5}) ○営業時間短縮の終了 ・6月1日～(一部地域 ^{※5}) ※5 5月14日時点での緊急事態宣言解除地域の39県。	5月15日 ○営業時間短縮の終了 ・5月15日～(一部地域 ^{※6} 、順次) ※6 5月14日時点での緊急事態宣言解除地域及び外出自粛要請・営業自粛要請解除地域の18都道府県。	5月15日(発表) ○営業時間短縮の終了 ・5月15日～(一部地域 ^{※7} 、順次) ○受付業務縮小の終了 ・5月15日～(一部地域 ^{※7} 、順次) ※7 5月14日時点での緊急事態宣言解除地域及び愛知県を除く38都道府県。	5月15日(発表) ○全国店舗の営業再開 ・5月15日～(全国、順次) ・一部店舗 ^{※8} では、営業時間を短縮(10:00～18:00) ※8 5月15日時点での特定警戒都道府県の8都道府県。
5月21日 緊急事態宣言の解除地域拡大			
5月22日(発表) ○一部受付業務の再開 ・6月1日～6月9日(一部地域 ^{※9}) ○受付業務縮小の終了 ・6月10日～(一部地域 ^{※9}) ○営業時間短縮の終了 ・6月10日～(一部地域 ^{※9}) ※9 大阪府、京都府及び兵庫県。	5月22日 ○営業時間短縮の終了 ・5月22日～(一部地域 ^{※10}) ※10 大阪府、京都府及び兵庫県。	5月22日 ○営業時間短縮の終了 ・5月23日～(一部地域 ^{※11} 、順次) ○受付業務縮小の終了 ・5月23日～(全国) ※11 5月21日時点での緊急事態宣言地域並びに愛知県、兵庫県、広島県及び福岡県。	
5月25日 緊急事態宣言の解除(全国)			
5月26日(発表) ○受付業務縮小の終了 ・6月10日～(一部地域 ^{※12}) ○営業時間短縮の終了 ・6月10日～(一部地域 ^{※12}) ※12 大阪府、京都府、兵庫県、北海道、東京都、埼玉県、千葉県及び神奈川県。	5月26日 ○営業時間短縮の終了 ・5月26日～(一部地域 ^{※13}) ※13 北海道、東京都、埼玉県、千葉県及び神奈川県	5月26日 ○営業時間短縮の終了 ・5月26日～(一部地域 ^{※14}) ・6月1日～(一部地域 ^{※15}) ※14 埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県及び愛知県。 ※15 北海道、兵庫県及び福岡県。	

	NTTドコモ				KDDI				ソフトバンク				楽天モバイル			
	ショップ	量販店/ 併売店	オン ライン	電話	ショップ	量販店/ 併売店	オン ライン	電話	ショップ	量販店/ 併売店	オン ライン	電話	ショップ	量販店/ 併売店	オン ライン	電話
通信契約																
新規	○	○	○	×	○	○	○	×	○	○	○	○	○	○	○	×
プラン変更	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	○	○	○	○	○	×
オプション変更	○	△※1	○	○	○	○	○	○	○	×	○	○	×	×	○	○
解約	○	×	×	×	○	×	×	×	○	×	×	×	×	×	○	○
MNP予約	○	×	○	○	○	×	○	○	○	×	○	○	×	×	○	○
端末																
購入(機変)	○	○	○	×	○	○	○	×	○	○	○	○	○	○	○	×
購入(非契約者)	○	○	△※2	×	○	○	×	×	○	○	×	×	○	○	○	×
初期設定サポート	○	×	×	△※3	○	○	×	○	○	×	×	×	×	×	△※4	△※4
下取り	○	△※5	○	×	○	○	○	×	○	○	○	×	×	×	○	×
故障修理	○	×	△※5	×	○	×	×	×	○	×	○	○	×	×	×	○
その他																
SIM再発行	○	×	×	×	○	×	×	×	○	×	×	×	○	○	○	○
支払	○	×	○※6	×	○	×	○	×	○	×	×	×	×	×	△※7	△※7
名義変更	○	×	×	×	○	×	×	△※8	○	×	×	○	×	×	×	×
登録情報変更	○	×	○	○	○	○	○	○	○	×	○	○	×	×	○	○
支払猶予	×	×	×	○	×	×	×	○	×	×	○	○	×	×	×	○

※1 端末購入、プラン変更を伴う場合のみ受付。※2 スマホおかせしプログラム加入の場合のみ受付。※3 あんしん遠隔サポート加入の場合のみ受付。※4 スマホ遠隔サポート加入の場合のみ受付。※5 iPhone/iPadは対象外。※6 NTTファイナンスWebサイトにて受付。※7 支払方法の変更のみ受付。料金支払はコンビニ・金融機関で受付。※8 姓の改正は受付。譲渡は受け付けず。

注1 紫色の枠は、業務縮小に伴い取扱業務の変更を行っていた箇所。ピンク色の枠は、新型コロナウイルス感染症への対策として設けているチャネル。

注2 期間拘束契約の「更新」については、各社ともプラン変更の手続に含まれる。

注3 端末の購入に伴わない通信方式の変更に係る契約変更(SIMのみ購入による方式変更)の受付については、NTTドコモは受付なし、KDDIはショップ及び量販店/併売店、ソフトバンクは、全ての販路で受付。