

図表4-3-3 ▶NTTグループ各社の料金請求延納措置

2020年3月19日	
日本電信電話株式会社 東日本電信電話株式会社 西日本電信電話株式会社 NTTコミュニケーションズ株式会社 株式会社NTTドコモ NTTファイナンス株式会社	
<b>新型コロナウイルス感染症の流行を踏まえた料金請求の取り扱いについて</b>	
NTTグループ各社 <sup>※1</sup> は、新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、各社サービス料金等のお支払いを期限までに行うことが困難となっているお客さま <sup>※2</sup> からお申し出があった場合、お支払い期限を延長させていただきます。	
※1: 東日本電信電話株式会社(以下、NTT 東日本)、西日本電信電話株式会社(以下、NTT 西日本)、NTTコミュニケーションズ株式会社(以下、NTT コミュニケーションズ)、株式会社NTTドコモ(以下、NTTドコモ)、NTTファイナンス株式会社(以下、NTTファイナンス)	
※2: 法人(卸先事業者を含む)、個人のお客さまが対象	
<b>■料金請求の取り扱い</b>	
<b>(1) お支払い期限の延長</b>	
・お支払い期限が2020年2月末日以降となっている料金について、お客さまからのお申し出があった場合、2020年5月末日までお支払い期限を延長します。 ・今後の新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえ、上記の料金のお支払い期限を更に延長することや、お支払い期限が2020年5月末日以降となる料金のお支払い期限を延長することについても検討します。(延長する場合には、ホームページ等で別途お知らせいたします。) ※ 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の場合、お客さまのお申し出日によっては、口座引き落としが行われる場合があります。	
<b>(2) お客さまからのお申し出の受付開始</b>	
2020年3月23日(月) 9:00～	
<b>(3) 本件に関するお客さまからお申し出先・お問い合わせ先</b>	
・お手元の請求書等に記載されているお問い合わせ先にご連絡ください。(NTTドコモについては、別紙1のお申し出先・お問い合わせ先にご連絡ください。) ・請求書等が見当たらない場合は、別紙1のお申し出先・お問い合わせ先にご連絡ください。	

出所：NTTグループ 各社共同報道発表「新型コロナウイルス感染症の流行を踏まえた料金請求の取り扱いについて」(2020年3月19日)

クやオンライン学習の利用が急増したことを受け、安定した通信環境の提供が急務となったためである。

データセンターやクラウドサービスの容量を増強し、大量のトラフィックにも対応可能なインフラを構築した。これにより、企業や個人が安定してインターネットを利用できる環境を提供するとともに、通信の遅延や断絶を防ぐための技術的な最適化を図った。あわせて、AI技術を活用したトラフィック予測により、通信の安定性を維持した。また、災害時における通信確保と同様のアプローチで、迅速に通信トラフィックの調整を行い、感染拡大による需要増に対応した。

#### ■モバイル空間統計データの提供、接触確認アプリの開発支援やデータ分析による安全・安心の可視化

NTTドコモは、モバイル空間統計データを行政や企業に提供した。これはビッグデータ解析技術を活用して人々の移動状況を統計的に把握するものである(図表4-3-2)。

地域ごとの人流データを分析し、特定地域での混雑状況を可視化することで、感染リスクの高いエリアの特定や対

策を迅速に行えるようにした。地方自治体が感染拡大防止策を講じる際の判断材料として活用されたほか、緊急事態宣言下での人流減少効果の測定にも用いられ、感染拡大防止のための施策立案を支援した。

#### ■コロナ禍で疲弊したユーザーに寄り添う料金延納の実施

NTTグループ各社は、新型コロナウイルス感染拡大の影響で経済的に困難な状況に直面している利用者を支援するため、足並みをそろえて料金延納措置を実施した(図表4-3-3)。

個人や法人を対象に、固定通信サービスやモバイル通信サービス、クラウドサービスなど幅広いサービスの通信料金の支払い期限を延長した。

2020年3月から受け付けを開始し、利用者の申請に基づき適用した。延納措置に伴う追加料金の発生はなく、延納期間中は督促を停止することで、利用者が安心して通信サービスを継続できるよう配慮した。

### 3-2. パンデミックを克服した新たな社会への対応

#### (1) リモートワールド<sup>1</sup>に向けたワークプレイスプラットフォームの普及

コロナ禍以前、企業の従業員が分散したワークスペースで業務を行う取り組みは長らく模索されてきたが、日本社会には定着していなかった。2020年初頭の時点では、テレワークを導入している企業は全体の1～2割程度、テレワークで仕事をしているワーカーも同程度の普及水準にとどまり、社会に定着した働き方とは言えない状況であった。

しかし、こうした状況は、2020年春の新型コロナウイルス感染症の世界的大流行(パンデミック)により一変した。人と人との接触機会を極小化することが求められるようになり、日本政府は、学校等を休校とし、企業等に対して在宅勤務の実施を呼びかけた。この結果、2020年度以降、約5割の企業がテレワークを導入し、3割弱のワーカーがテレワークで仕事をするようになり、テレワーク、特に在宅勤務は社会に定着した働き方となった。

このような働き方を今後も継続させるためにはICT環境の整備が不可欠である。NTTグループは感染拡大期からテレワーク導入に向けたプラットフォーム整備を推進してきた。これらの取り組みは、新しい働き方に対応し、DXを促進する基盤となっている。

1 「リモートワールド」とは、2020年11月にNTTが新たに創設したサービスブランド。「世界はつながりで出来ている」をコンセプトに、with/after コロナにふさわしいサービスをユーザーが選択できるよう、NTTグループのサービスをラインナップ化している。