

2020年 4月13日

お客さま各位

メディアウェイブシステムズ株式会社

新型コロナウイルス感染拡大抑止に向けた取り組みについて  
Information related to Coronavirus (COVID-19) outbreak

日本政府から緊急事態宣言が発令されました。当社は、緊急事態宣言時において「国民の安定的な生活の確保」と「社会の安定の維持」に不可欠な事業者として、事業継続を要請されておりますので、持続的かつ安定的な通信サービスの提供と維持に努めて参ります。

感染拡大を可能な限り抑制し、お客さまの安全と、従業員の健康を確保するために、在宅もしくは自宅近隣事業所でのサテライト勤務や、勤務時間の変更など、体制縮小しての業務継続とさせていただきますので、下記の通り、何卒ご協力の程、お願い申し上げます。

- ・ 2020年 4月 7日付 日本国政府 新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言
- ・ 2020年 4月10日付 愛知県緊急事態宣言及び緊急事態措置
- ・ 2020年 4月13日付 石川県緊急事態宣言

## 1. 営業拠点およびお客さまサポート窓口の運営について

運営を継続しておりますが、緊急事態宣言の発令地域に設置されている拠点では、体制縮小の影響により、**お電話がつながりにくくなっており、ウェブやメールによるお問い合わせについても、お客さまへのご回答に、遅れが生じております。**何卒、ご了承ください。

### ●メディアウェイブお客さまサポート窓口（全国共通）

TEL. 076-233-1691 FAX. 076-233-1692

メール. info@mwave.jp

\*営業時間は、平日10:00～17:00、土・日曜・休日は休業となります。

\*お電話、FAX、メールは、全国共通で稼働している担当者により対応中です。

## 2. 通信サービスの運営について

当社が提供する通信サービスの運用、監視、保守対応については、通常通り、24時間365日継続いたします。ネットワーク通信量（トラフィック）については、十分な容量を確保しており、現在も安定運用しております。引き続き、品質確保に努めます。

### 3. 商品等の納品および各種サービス等の開通工事や故障修理について

お客さまの安全と従業員の健康に配慮しつつ、緊急事態宣言の発令地域においても、通信サービスの業務継続に努めて参ります。なお、政府および自治体などから、緊急の要請があった場合には、優先させていただく場合がございますので、予めご了承ください。

**お客さまのご自宅やオフィスへのご訪問や、ご注文いただいた商品の納期につきましては、体制縮小や資材調達の遅延などの理由により、日程変更などのお願いをさせていただきます場合もございますので、何卒ご了承ください。**

### 4. 営業活動について

緊急事態宣言の発令対象地域に関わらず、**ご訪問やお電話を含む営業活動を、原則として差し控えます。**体制縮小の影響により、お客さまから営業担当者へのご連絡についても、つながりにくくなる場合がございますので、何卒ご了承ください。

### 5. 料金等のお支払いについて

各種サービス料金等のお支払を、期限までに行うことが困難となっているお客さまから、お申出があった場合には、お支払期限の猶予措置を実施しております。お支払期限の猶予対象となるサービスは以下のとおりです。

#### ●お支払期限の猶予対象となるサービス等（個人のお客さまのみ）

- ・メディアひかり（光インターネットサービス）
- ・ネットバリュー（プロバイダサービス）
- ・b b 4 i x（プロバイダサービス）
- ・H y b r i d 6 4（プロバイダサービス）

#### ●お支払期限の猶予措置

上記対象サービスにおける、2020年3月ご利用分のお支払期限を、2020年5月31日まで猶予させていただきます。お支払期限の延長を希望されるお客さまは、所定のお支払期限までに「メディアウェイブお客さまサポート窓口」までお申出ください。延長期限までにお支払をいただいた場合、遅延利息はご請求いたしません。

以上