

令和4年台風14号による通信サービスへの影響について(第49報)
～通信ビルからお客様宅近傍の電柱の間における通信設備の被災状況について(終報)～

令和4年台風14号による通信サービスの状況について、通信ビル間の設備被災による通信サービス影響は全て解消し、通信ビルからお客様宅近傍の電柱の間における通信設備の被災についても、立入禁止区域や土砂崩れ等が発生したエリアを除いて概ね復旧致しました。現在、お客様近傍の電柱からお客様宅間の設備について、鋭意復旧作業を進めております。

1. 通信サービスの状況

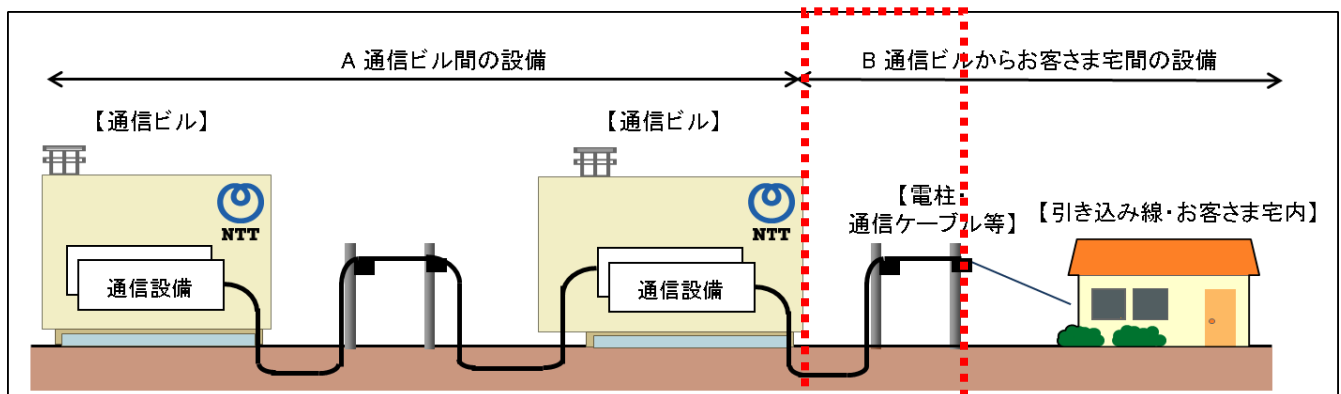
現在、通信ビル間の設備(下図 A)は、【別紙1】のとおりすべて復旧いたしました。また、通信ビルからお客様宅間の通信設備(下図 B 左側)の被災についても、立入禁止区域や土砂崩れ等のエリアを除いて概ね復旧致しました。

※ 当社による設備状況のパトロール、通信設備の状態試験結果により把握している設備被災の状況です。

なお、お客様近傍の電柱からお客様宅間の設備(下図 B 右側)における被災が多数発生している九州地方(沖縄県を除く)において、故障に関するお問合せを多数いただき、故障修理までに通常よりも対応期間をいただくエリアが一部ございます。当該エリアの故障申告から修理までの概ねの見込み期間については、以下のNTT西日本公式ホームページにてご確認ください。

<https://www.ntt-west.co.jp/>

通信サービスがご利用いただけないお客様には引き続きご迷惑をおかけしております。



2. 災害支援措置

(1)「災害用伝言ダイヤル(171)」及び「災害用伝言板(web171)」

「災害用伝言ダイヤル(171)」及び「災害用伝言板(web171)」は2022年10月12日(水)15時をもって、サービスの運用を終了いたします。

https://www.ntt-west.co.jp/newscms/news/12463/20221011_1500.pdf

※「災害用伝言ダイヤル(171)」は、電話サービスを提供する各通信事業者の協力により運営しています。

詳細は下記ホームページ等でご確認ください。http://www.ntt-west.co.jp/dengon/communication_companies.html

【参考】ご利用状況 (10月12日00現在)

災害用伝言ダイヤル(171): 11,779件(録音) 18,471件(再生)

災害用伝言板(Web171): 13,367件(登録) 30,799件(閲覧)

(2)被災されたお客さまに対する電話料金等の取り扱いについて

避難指示、避難勧告等により電話が利用できなかったお客さま及び建物損壊等で電話が利用できなかったお客さまについて、その期間の基本料金等を免除いたします。詳しくは下記 URL よりご確認ください。

https://www.ntt-west.co.jp/newscms/news/12315/20220918_1200.pdf

3. その他

(1)故障等の各種お問合せについて

故障受付「113」及び、WEBでのお問合せも受け付けておりますので、ご活用ください。

故障等のお問い合わせフォーム: <https://www.customersupport.ntt-w.net/>

※停電からの復旧時にインターネットやひかり電話等がご利用頂けない場合、ご利用のNTT機器の電源を再起動いただくと、回復する場合がございますので、お問い合わせの前にお試ください。

【お客さまからの故障申告・お問合せ先】

■加入電話に関するお問合せ

局番なしの『113』（携帯電話からは0120-444-113）

■ひかり電話・フレッツサービスに関するお問合せ

0120-248-995（※携帯電話からもご利用いただけます）

■WEBでの故障申告・お問合せ

<https://www.customersupport.ntt-w.net/>

【別紙1】

通信ビル間の設備被災による故障の復旧済ビルの一覧(図A)

(単位:回線)

対象エリア		加入電話等	(再)	フレッツ光等	(再)	専用線
			フレッツ ADSL フレッツ ISDN		ひかり電話	
鹿児島県	南種子町の一部エリア	160	10	0	0	10
	長島町の一部エリア	80	0	0	0	0
宮崎県	五ヶ瀬町の一部エリア	790	30	660	480	70
	高千穂町の一部エリア	820	100	4,260	3,750	150
	日之影町の一部エリア	1,000	50	0	0	60
	椎葉村の一部エリア	70	0	0	0	50
	西米良村の一部エリア	90	0	0	0	10
	椎葉村の一部エリア	0	0	0	0	10
	熊本県	玉名市の一部エリア	10	10	0	0
	五木村の一部エリア	130	10	0	0	10
高知県	南国市の一部エリア	40	0	0	0	0
	梶原町の一部エリア	130	0	0	0	20
愛媛県	伊方町の一部エリア	200	0	0	0	10
	宇和島市の一部エリア	120	0	90	80	20

※通信ビル等の被災によりサービス影響が発生した数のみを記載しています。上記エリア以外でも、通信ビルからお客様宅までの通信ケーブルが断線した場合など、電話やインターネットがご利用できない場合があります。

※お客様自身による電話サービスの故障把握方法について

- ・被災された方が電話される際、電話機やモデムの電源は入っているものの、受話器を上げて「ツー」という発信音が聞こえない場合は、被災によるサービス影響の可能性がございます。
- ・被災されて電話サービスがご利用いただけない方へ電話をされた際は、「電話が故障のため掛かりにくくなっています」等の音声 トークが流れます