

報道発表資料

(第 38 報 午後 10 時 00 分 時点)

下線部が第 34 報からの変更箇所です。

2024 年 1 月 8 日  
西日本電信電話株式会社

令和 6 年能登半島地震の影響により被災・避難されたお客さまに対する各種災害支援措置について  
(第 38 報 : 1 月 8 日午後 10 時 00 分時点)

このたびの令和 6 年能登半島地震の影響により被災された皆さまに心よりお見舞い申し上げます。

西日本電信電話株式会社は、令和 6 年能登半島地震の影響に伴い、被災および避難されたお客さまへの支援措置について、以下のとおり実施しておりますのでご案内いたします。

なお、各種災害支援措置に関する情報については下記 URL でもお知らせしております。

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

## 1. 各種支援措置

### (1) 「災害用伝言ダイヤル (171)」・「災害用伝言板 (web171)」

安否状況などの確認手段として、「災害用伝言ダイヤル (171)」及び「災害用伝言板 (web171)」をご利用いただけます。

①災害用伝言ダイヤル (171) <https://www.ntt-west.co.jp/dengon/>

②災害用伝言板 (web171) <https://www.ntt-west.co.jp/dengon/web171/>

\* 「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URLでご確認ください。

[https://www.ntt-west.co.jp/dengon/communication\\_companies.html](https://www.ntt-west.co.jp/dengon/communication_companies.html)

### (2) Wi-Fi サービスの接続制限解除

NTTメディアサプライ株式会社が提供する Wi-Fi サービス「D o S P O T」の石川県、福井県、富山県および兵庫県の全エリア、並びに自治体が提供する公衆Wi-Fiの石川県、福井県および兵庫県の一部エリアにおいて接続制限を解除しております。対象サービス、接続制限エリア等の詳細は下記 URLをご覧ください。

<http://www.do-spot.net/newsrelease/2024/01/dospot-20240101.html>

また、当社が提供する Wi-Fi サービス「スマート光 ビジネス Wi-Fi」におけるご当地フリーWi-Fi を福井、兵庫県の一部エリアにおいて接続制限解除しております。詳細は下記 URL をご覧ください。

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

### (3) 公衆電話無料化の実施

石川県において、公衆電話を無料にご利用いただくことができます。

公衆電話無料化については、以下を参照願います。

<https://www.ntt-west.co.jp/ptd/basis/disaster.html>

\*一部、災害影響によりご利用いただけない公衆電話がございます。

\*公衆電話の設置場所は以下からご確認くださいませ。

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

#### (4) 災害時用公衆電話（特設公衆電話）の提供

一部の避難所等には特設公衆電話が事前設置されており、無料でご利用いただくことができます。

なお、ご利用にあたっては、施設管理者から避難所に配備されている災害時用公衆電話機を設置していただく必要があります。

詳しくは下記 URL よりご確認ください。

<https://www.ntt-west.co.jp/cgi-bin/saun/saitai/tokusetsu/index.cgi>

\*特設公衆電話運営にご協力いただいている事業者様については、以下を参照願います。

[https://www.ntt-west.co.jp/open/sonota/tokusetsu\\_ryoukin.html](https://www.ntt-west.co.jp/open/sonota/tokusetsu_ryoukin.html)

#### (5) 自治体との連携に基づく衛星携帯電話・ポータブル衛星電話の配備

現在、自治体と連携し、避難所等に衛星携帯電話・ポータブル衛星電話を合わせて最大20台、配備・運用しております。今後も順次拡大し、避難所等における通信手段の確保に取り組んでいきます。  
衛星携帯電話・ポータブル衛星電話は無料でご利用いただくことができます。

詳しくは下記URLよりご確認ください。

[https://www.ntt-west.co.jp/info/support/satellite\\_device.html](https://www.ntt-west.co.jp/info/support/satellite_device.html)



衛星携帯電話



ポータブル衛星電話



衛星携帯電話等を被災地に輸送している様子

#### (6) 被災されたお客さまに対する電話料金等<sup>※1</sup>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で、避難指示等により電話が使用できなかったお客さま<sup>※2</sup>及び建物損壊等で電話が利用できなかったお客さま<sup>※3</sup>について、その期間の基本料金等を免除<sup>※4</sup>いたします。

(注) お客様からの申告が必要です。

\*上記以外のお客さまで、当社の設備故障が原因で当社のサービスがご利用できなかった場合、電話サービスがご利用できなかった期間の基本料金等<sup>※1</sup>を無料とします。

なお、フレッツ光等の電話サービス以外の電気通信サービス料金についても、電話サービスに準じた取り扱いとします。

詳しくは下記 URL よりご確認ください。

<https://www.ntt-west.co.jp/newscms/news/13571/20240102.pdf>

- ※1 回線使用料、屋内配線使用料、機器使用料、付加機能使用料、ユニバーサルサービス料、電話リレーサービス料
- ※2 「避難指示」「高齢者等避難」等が発出された地域に設置している加入電話等を契約され、解除までに 24 時間を越えたお客さま、または、「災害救助法」が適用された地域に設置している加入電話等を契約されているお客さま  
なお、災害救助法適用地域の詳細な情報については、内閣府防災情報をご確認ください。  
[https://www.bousai.go.jp/taisaku/kyuujo/kyuujo\\_tekiyou.html](https://www.bousai.go.jp/taisaku/kyuujo/kyuujo_tekiyou.html)
- ※3 電話サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時刻から起算して 24 時間以上その状態が連続したお客さま
- ※4 一旦通常料金でご請求し、翌月以降の請求時に精算させていただく場合があります。

#### 【電話料金等の取り扱いに関するお問い合わせ先】

局番なしの「116」（携帯電話からは0800-2000116）

受付時間：午前9時～午後5時（年末年始 12/29～1/3 を除きます）

※光コラボレーション事業者のサービスをご利用中のお客さまにおかれましては、ご契約先の事業者さまへお問い合わせください。

※東日本エリアから発信の場合は「0800-2000116」へお願いいたします。

## 2. お客さまへのご案内

・電話サービスがご利用いただけない場合、緊急通報などの電話は、携帯電話<sup>※1</sup>、公衆電話<sup>※2</sup>などをご利用くださいますようお願いいたします。

※1 携帯電話事業者様の通信状況によりご利用いただけない場合があります。各社の通信状況については、各社のホームページ等をご覧ください。

※2 公衆電話の設置場所は以下からご確認ください。なお、被災地において公衆電話の設置場所をお探しになる場合は、くれぐれも周囲の安全にお気をつけください

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

・インターネットがご利用いただけない場合、携帯電話によるデータ通信や公衆フリーWi-Fiなどをご利用くださいますようお願いいたします。

・一部の地域においては通信サービスの開通工事等を延期させていただきましますので、ご理解とご協力をお願いいたします。開通工事ができなかったお客さまにおかれましては、後日改めてご連絡させていただきます。

## 3. お問い合わせ

### （1）故障に関するお問い合わせ

災害の影響に伴い、電話サービスの故障受付「113」等へのお問い合わせ集中により電話がつながりにくい状況となる場合がございます。webでのお問い合わせも受け付けておりますので、ご利用くだ

さい。

■webでの故障申告・お問合せ

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

■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）

なお、お電話での受付は録音での受付後、折り返し連絡させていただきますこと、ご了承ください。

（2）各種お手続きに関するお問い合わせ

局番なしの「116」（携帯電話からは0800-2000116）

受付時間：午前9時～午後5時（年末年始 12/29～1/3 を除きます）

※光コラボレーション事業者のサービスをご利用中のお客さまにおかれましては、ご契約先の事業者さまへお問い合わせください。

※東日本エリアから発信の場合は「0800-2000116」へお願いいたします。

■（参考）災害支援の様子



移動用電源車にて  
給電している様子



ポータブル衛星電話を  
設置している様子



ポータブル衛星電話を  
ご利用いただいている様子

2024年1月16日追記 1.（6）電話サービスの基本料金等の取り扱いについて、3. お問い合わせの内容を一部追記しました。