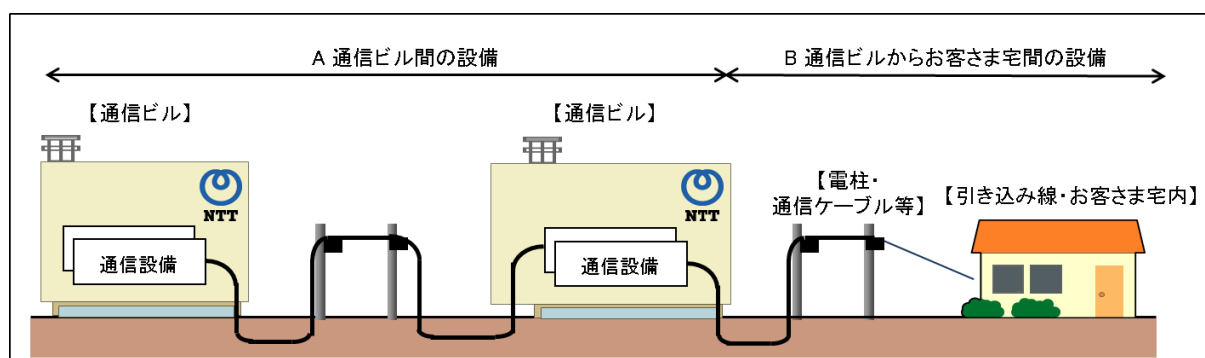


台風10号による通信サービスへの影響について(第11報)

台風10号の影響により、一部エリアにおいて電話やインターネット接続等の通信サービスがご利用いただけない状況が発生しております。通信ビルからお客さま宅間の設備故障について、9月末までの復旧完了をめざして、総力をあげて進めております。ご利用のお客さまにはご不便をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。また、広島県福山市の一部エリアについて、通信ビル間におけるフレッツADSLサービスは復旧しておりますが、通信ビルからお客さま宅間の設備の故障により、一部のお客さまについてはご利用いただけない状況が継続しております。

1. 通信サービスの状況

現在、通信ビル間の故障(下図 A)の復旧作業と、通信ビルからお客さま宅間の設備(下図 B)の復旧作業を全力で進めております。



【通信ビル間の故障(図A)】

以下のエリアにおいて、通信サービスがご利用できない状況が発生しております。

●総影響回線数(電話サービス・インターネットサービス等): 約 10 回線

(1) 影響エリア及び回線数^{※1}

対象エリア		加入電話等	(再) フレッツ ADSL フレッツ ISDN	フレッツ光 等	(再) ひかり 電話	専用線
広島県	福山市の一部エリア	0 ^{※2}	0 ^{※2}	0	0	10

※1 また、上記エリア以外でも、土砂崩れや飛来物等により、通信ビルからお客さま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。

※2 フレッツADSL(約10回線)は通信ビル間の故障は復旧しておりますが、通信ビルからお客さま宅間の設備の故障により、使用できない状況が継続しております。

(2) 復旧エリア※1

以下のエリアについてはサービス回復しております。その他エリアについても可能な限り早急な復旧に向けて取り組んでまいります。

対象エリア	加入電話等	(再) フレッツ ADSL フレッツ ISDN	フレッツ光 等	(再) ひかり	専用線
				電話	
広島県 福山市の一部エリア	10※2	10※2	0	0	0
宮崎県 東臼杵郡椎葉村の一部エリア	200	0	0	0	10
愛媛県 南宇和郡愛南町、宇和島市の一部エリア	130	0	90※3	80	10
長崎県 北松浦郡の一部エリア	10	0	0	0	0

※1 また、上記エリアにおいて、土砂崩れや飛来物等により、通信ビルからお客さま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。

※2 フレッツADSL(約10回線)は通信ビル間の故障は復旧しておりますが、通信ビルからお客さま宅間の設備の故障により、使用できない状況が継続しております。

※3 フレッツ 光マイタウン ネクストのサービス提供エリアです。

【通信ビルからお客さま宅間の設備について(図B)】

上記影響エリアに該当しない場合で、電話やインターネットがご利用できない場合は、通信ビルからお客さま宅までの設備で故障が発生している可能性があります。お手数をおかけいたしますが、【お客さまからの故障申告・お問合せ先】へ連絡をいただきますようお願いいたします。通信ビルからお客さま近傍の電柱までの設備故障が多数発生している鹿児島・長崎エリアの一部エリアについては、【別紙2】を参照ください。

2. 各種支援措置

(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)」および「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) <http://www.ntt-west.co.jp/dengon/>

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

※「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

(2) Wi-Fi サービスの無料開放

NTTメディアサプライ株式会社が提供する Wi-Fi サービス「DoSPOT」の熊本県の全エリア及び自治体が提供する公衆Wi-Fiの熊本県の一部エリアにおいて無料開放しております。対象サービス、開放エリア等の詳細は同社ホームページをご覧ください。

<http://www.do-spot.net/newsrelease/2020/09/content.html>

3. その他

(1) 故障等の各種お問合せについて

故障受付「113」および、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。

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

(2) 通信サービスの開通工事等の延期

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。

【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・PHS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・PHSからもご利用いただけます）

■ WEBでの故障申告・お問合せ

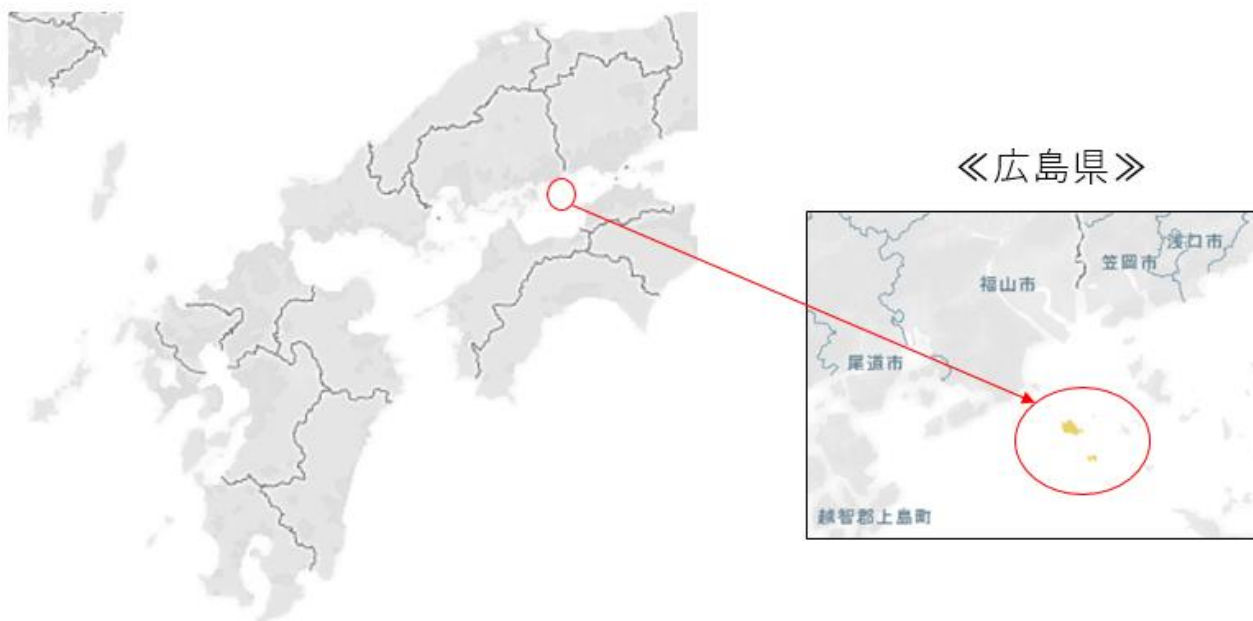
<https://www.customersupport.ntt-w.net/>

【別紙1】 当社通信ビルの故障エリア

(通信サービスに影響が出ているエリア)

対象エリア		加入電話等	(再) フレッツ ADSL フレッツ ISDN	フレッツ光 等	(再)ひかり 電話	専用線
広島県	福山市の一部エリア	0※2	0※2	0	0	10

※2 フレッツADSL(約10回線)は通信ビル間の故障は復旧しておりますが、通信ビルからお客さま宅間の設備の故障により、使用できない状況が継続しております。

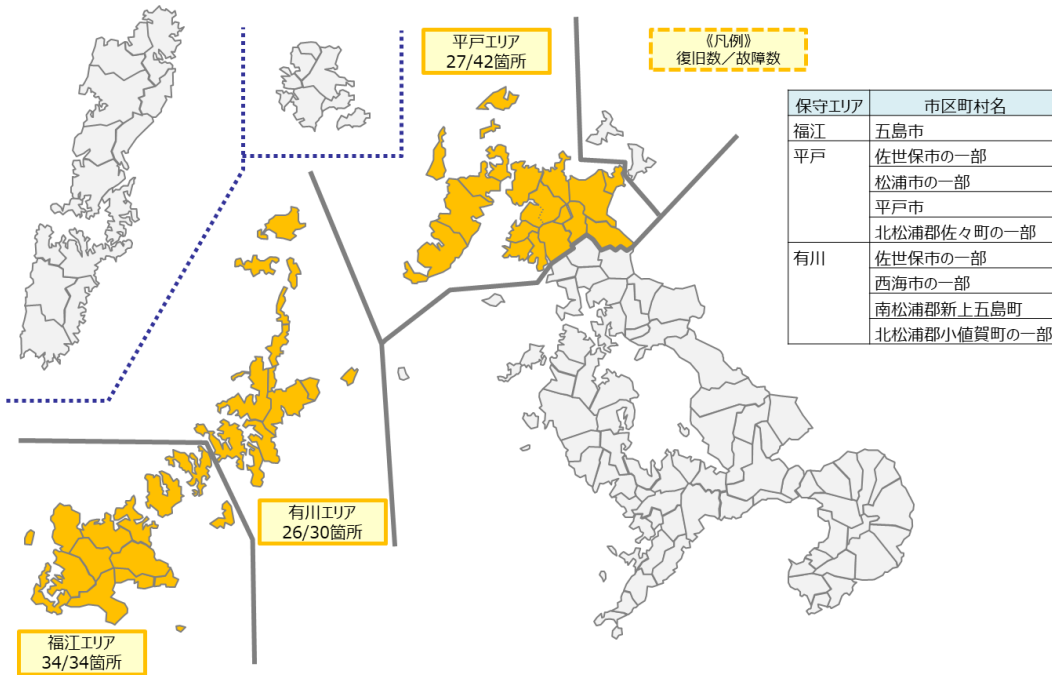


※ 上記影響数および対象エリアは、通信ビル等の被災によるサービス影響のみを記載しています。上記エリア以外でも、土砂崩れ等により、通信ビルからお客さま宅までの通信ケーブルが断線した場合など、電話やインターネットがご利用できない場合があります。

【別紙2】 通信ビルからお客様宅間の設備状況

- ◆ 通信ビルからお客さま近傍の電柱までの設備故障(電柱・通信ケーブル等のり災)が多数発生しているエリアの状況

【長崎エリア】(9月25日時点)



- ※ 上記エリア以外や立入禁止により状況確認が困難なエリア等でも、電柱・通信ケーブル等がり災している箇所がございます。
- ※ 橋や道路の崩落等により、復旧までに時間を要する場合がございます。
- ※ 電柱・通信ケーブル等のり災が復旧した場合でも、引き込み線・お客さま宅内の故障により、ご利用いただけない場合がございます。

- ◆ 故障申告を多数いただいているエリアにおける故障修理までの見込み日数

鹿児島エリアにおける故障申告からの故障修理までの見込み日数	概ね 1 週間
長崎エリアにおける故障申告からの故障修理までの見込み日数	概ね 1 週間

※ 今後の天候状況等により、上記の対応日数に沿わない可能性があります。