

<報道発表資料>

(第 3 報 18 時 00 分現在)

2021年8月20日

西日本電信電話株式会社

西日本エリアを中心とした大雨に伴うお問い合わせの集中による 故障受付「113」等のつながりにくい状況について

令和3年8月から発生している西日本を中心とした大雨の影響により、電話でのお問い合わせが集中しているため、故障受付「113」等が大変混み合っております。ご利用のお客さまには大変ご不便をおかけしております。

故障等のお問い合わせについては、電話以外にWEBでも受け付けております。通常よりもお待ちいただく場合がございますが、順次ご連絡差し上げます。また、フレッツ光回線をご利用の場合は、設定・トラブルサポートWeb113における故障状況の自動診断をご活用いただくことで、お客さまご自身でトラブル等を解決できる場合もございますので、ぜひご活用お願いいたします。

設定・トラブルサポートWeb113(故障状況の自動診断): <https://www.ntt-west.co.jp/trouble/>

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しください。

1. 対象範囲

NTT 西日本エリア全域

2. お電話がつながりにくくなっている故障お問い合わせ先

(1) 加入電話の故障に関するお問い合わせ先 :

局番なしの『113』 ※携帯電話からは0120-444-113

(2) ひかり電話・フレッツサービスの故障に関するお問い合わせ先

0120-248-995

3. 通信影響について

現時点において、西日本エリアを中心とした大雨の影響と想定される大規模な通信影響は、発生しておりません。