

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37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～

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いたしました。通信ビルからお客様宅までの区間の設備被災についても、復旧作業を進めております。

1. 通信サービスの状況

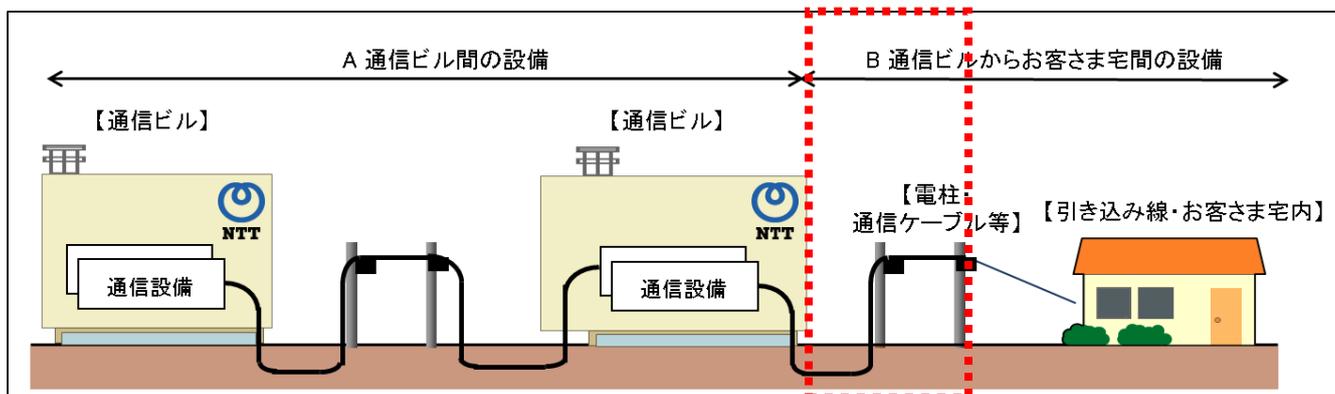
現在、通信ビル間の設備(下図 A)は、【別紙1】のとおりすべて復旧し、通信ビルからお客様宅間の通信設備(下図 B)の復旧作業を進めております。

通信ビルからお客様宅間の設備につきましては引き続き台風に伴う影響が大きく、鋭意復旧作業を進めておりますが、一部のお客様について通信サービスがご利用いただけない状況となっております。

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。

なお、特に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(下図 B 左側)の被災が多数発生している九州地方(沖縄県を除く)の一部のエリア※については【別紙2】をご参照ください。

※ 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。これらのエリア以外でも、立入禁止によりパトロール困難なエリア等、被災している箇所がございます。



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)」を使用いただけます。

- 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) 避難所への通信手段の確保

現在、自治体等の要望に基づき、特設公衆電話[※]の設置を進めております。なお、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ます。詳しくは下記 URL よりご確認ください。

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

※特設公衆電話の通話料金等については、http://www.ntt-west.co.jp/open/sonota/tokusetsu_ryoukin.html を参照願います。

(3) 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しください。

(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。

※お客様ご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

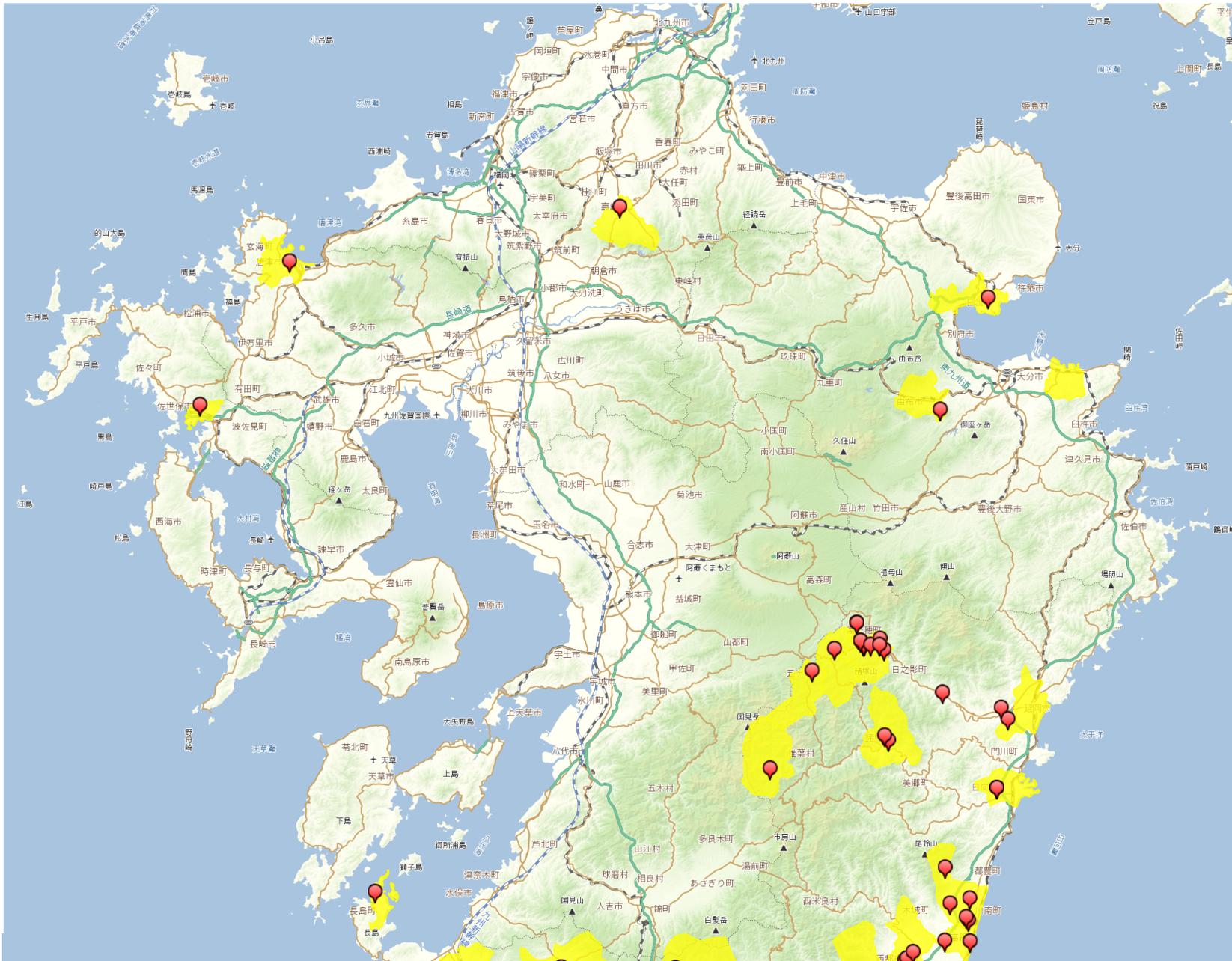
【別紙2】

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が多数発生している九州地方(沖縄県を除く)の一部のエリアの状況(図B左側)

※ 以下のエリアは、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。これらのエリア以外でも、立入禁止によりパトロール困難なエリア等、設備が被災している箇所がございます。

次ページ以降のマップをご覧ください。

「福岡県・佐賀県・長崎県・熊本県・大分県」

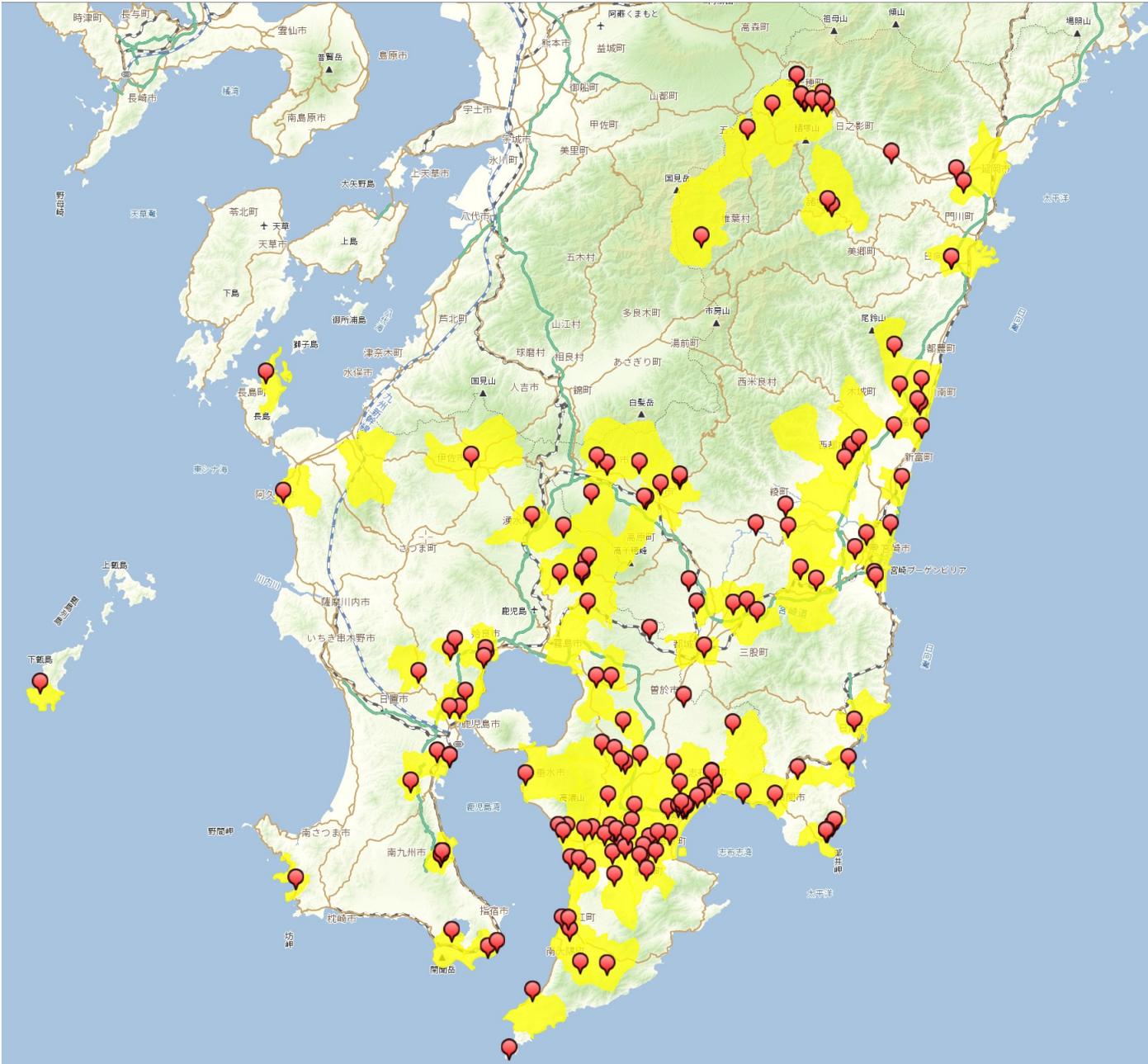


【凡例】

- 黄色箇所：通信設備の状態確認試験の結果、被災が想定されているエリア
- ピン留め：パトロールの結果、通信設備の被災を確認しているお客様宅近傍の箇所

県名	市区町村名
福岡県	嘉麻市 の一部
佐賀県	唐津市 の一部
長崎県	佐世保市 の一部
大分県	大分市、杵築市、由布市、速見郡日出町 の一部

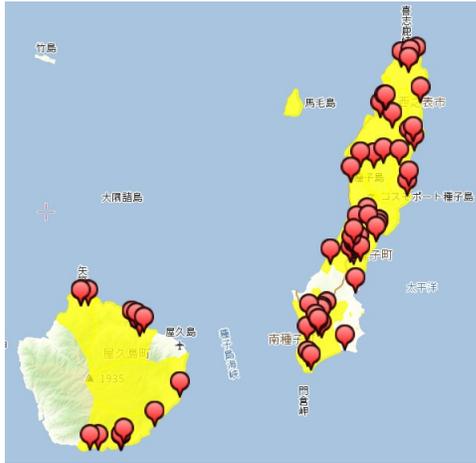
「鹿児島県・宮崎県」



【凡例】	
	黄色箇所：通信設備の状態確認試験の結果、被災が想定されているエリア
	ピン留め：パトロールの結果、通信設備の被災を確認しているお客様宅近傍の箇所

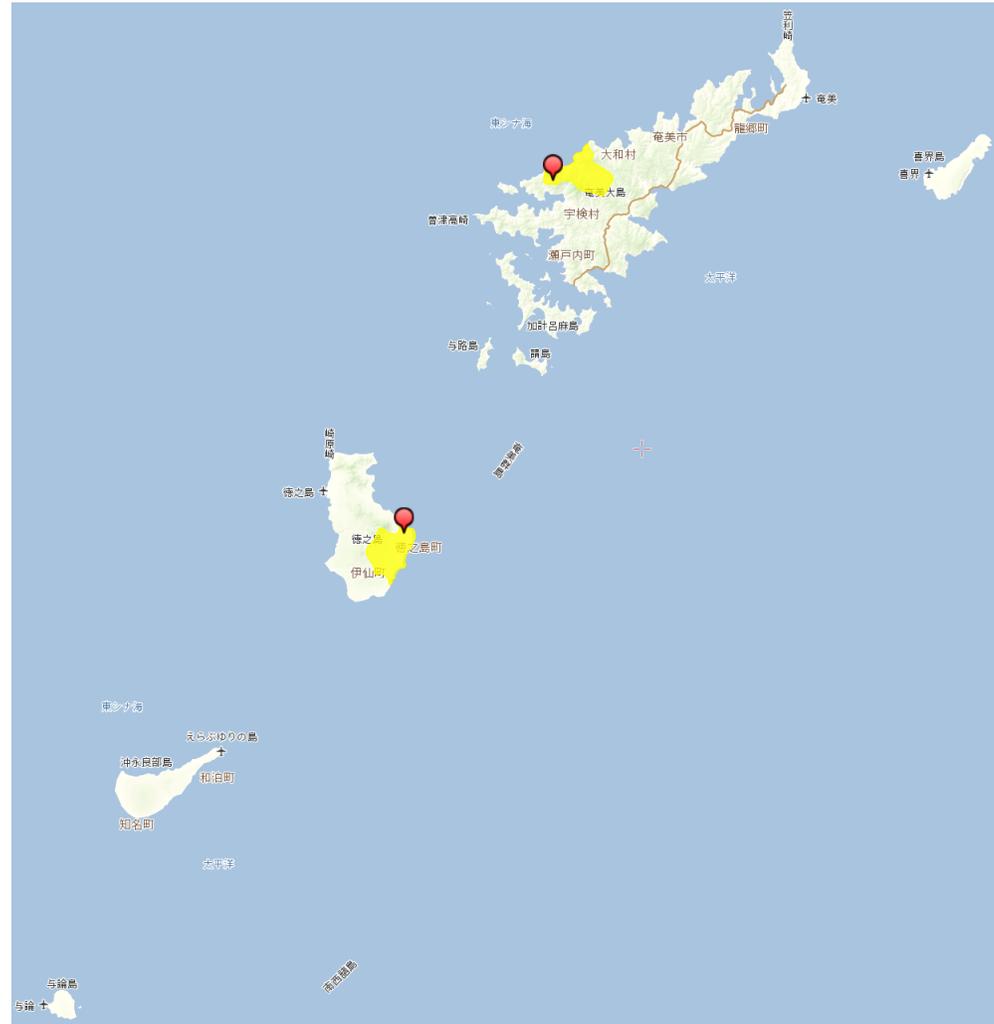
県名	市区町村名
鹿児島県	鹿児島市、霧島市、鹿屋市、阿久根市、出水市、垂水市、指宿市、出水郡長島町、始良市、伊佐市、始良郡湧水町、志布志市、曾於郡大崎町、肝属郡肝付町、肝属郡錦江町、肝属郡東串良町、肝属郡南大隅町、南九州市、日置市、薩摩川内市、曾於市 の一部
宮崎県	宮崎市、日南市、都城市、北諸県郡三股町、小林市、西諸県郡高原町、日向市、串間市、西都市、児湯郡新富町、えびの市、延岡市、東諸県郡国富町、児湯郡高鍋町、児湯郡川南町、児湯郡都農町、西臼杵郡日之影町、西臼杵郡高千穂町、西臼杵郡五ヶ瀬町、東臼杵郡美郷町、東臼杵郡椎葉村、東臼杵郡諸塚村 の一部

「鹿児島県（種子島・屋久島）」



国土交通省 国土地理院, Copyright © NTT InfraNet. All Rights Reserved.

「鹿児島県（奄美・徳之島・沖永良部島・与論島）」



国土交通省 国土地理院, Copyright © NTT InfraNet. All Rights Reserved.

【凡例】

- 黄色箇所：通信設備の状態確認試験の結果、被災が想定されているエリア
- ピン留め：パトロールの結果、通信設備の被災を確認しているお客様宅近傍の箇所

県名	市区町村名
鹿児島県	西之表市、熊毛郡中種子町、熊毛郡南種子町、熊毛郡屋久島町、大島郡徳之島町、大島郡伊仙町の一部