

報道発表資料

(第4報 午後1時00分 時点)

※下線部が第3報からの更新箇所です。

2024年8月29日  
西日本電信電話株式会社

【災害影響】令和6年台風第10号による鹿児島県の一部エリアにおける通信サービスがご利用できない状況について (第4報：8月29日 午後1時00分 時点)

日頃は当社通信サービスをご利用いただきましてありがとうございます。  
以下のとおり、令和6年台風第10号の影響により、鹿児島県の一部エリアにおいて当社の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。  
お客さまには多大なご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。  
なお、宮崎県における西都市、児湯郡西米良村および東臼杵郡椎葉村の通信サービスは、復旧しました。

1. 日時

2024年8月29日(木) 午前6時50分頃から継続中

2. 影響エリアおよび対象サービス

下記「A 通信ビル間の設備 (通信ビル内含む)」の被災 (故障) 等により、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。

「A 通信ビル間の設備 (通信ビル内含む)」の影響について

(単位：回線)

対象エリア		光アクセスサービス	(再) ひかり電話	固定電話 (加入電話・INS ネット)
鹿児島県	始良市の一部	0	0	90

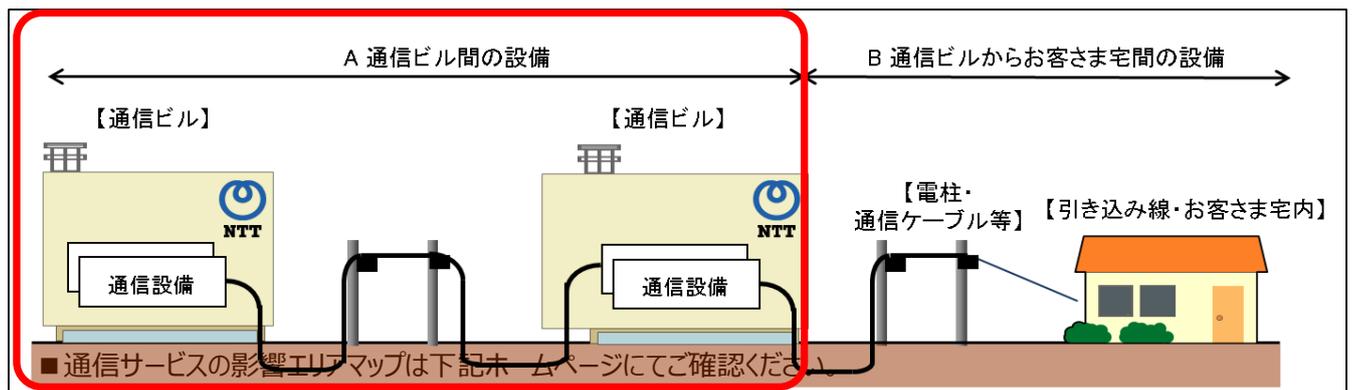
※緊急通報への発信もご利用できない状況となっております。

※上記の影響回線数は、光コラボレーション事業者\*が提供する光アクセスサービスも含まれます。また、フレッツ光を利用した各種サービスもご利用いただけない場合がございます。

\*NTT西日本から光アクセスサービスの提供 (卸売り) を受けて通信サービスを提供する事業者

※「B 通信ビルからお客さま宅間の設備」については、土砂崩れや飛来物等による通信ケーブルの断線等に伴い、通信サービスがご利用できない場合がございます。

通信サービスの設備イメージ



<https://u-see-map.ntt-west.co.jp/>

### 3. 復旧エリアおよび対象サービス

以下のエリアについてはサービス復旧しました。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		光アクセスサービス	(再) ひかり電話	固定電話 (加入電話・INS ネット)
宮崎県	西都市の一部	60	30	90
	児湯郡西米良村の一部	0	0	390
	東臼杵郡椎葉村の一部	0	0	90

※上記の影響回線数は、光コラボレーション事業者\*が提供する光アクセスサービスも含まれます。

\*NTT西日本から光アクセスサービスの提供（卸売り）を受けて通信サービスを提供する事業者

※「B 通信ビルからお客さま宅間の設備」については、土砂崩れや飛来物等による通信ケーブルの断線等に伴い、通信サービスがご利用できない場合がございます。

### 4. 原因

台風の影響による通信ビル間の設備の被災（故障）

### 5. 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、公衆電話の設置場所をお探しになられる場合は、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は、携帯電話によるデータ通信、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。

・通信サービスがご利用できない場合、下記の故障に関するお問い合わせ先へご連絡いただきますようお願いいたします。

#### ■被災・避難されたお客さまへの各種支援

各種支援の最新の状況については以下をご参照願います。

[https://www.ntt-west.co.jp/newscms/news/14065/2\\_20240828.pdf](https://www.ntt-west.co.jp/newscms/news/14065/2_20240828.pdf)

### 6. 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。また、お客様をお待たせせず、ご自身で回線状態の確認や修理手配が可能な「Web113(<https://www.ntt-west.co.jp/trouble/>)」もございますので、

ぜひご利用ください。

■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。