

<報道発表資料>

(第 4 報 20 時 30 分現在)

2021年8月27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故障修理の復旧見込みについて

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等の影響により、佐賀県、長崎県、熊本県の一部エリアにおいて、お客さま近傍の電柱からお客さま宅間の設備故障が複数発生しており、故障に関するお問合せを多数いただいております。

現在、復旧作業を全力で進めておりますが、故障申告からの故障修理までに概ね10日間程度かかる見込みです。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。

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」にて故障状況の自己診断が可能です。ぜひご活用ください。

1. 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

佐賀、長崎、熊本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10日間程度

※ 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ございます。なお、記載エリア内の地域毎に故障発生状況が異なるため、上記の対応日数より早期に故障修理対応を実施する地域もございます。

※ 上記エリア以外でも、大雨の影響によりお客さまからの故障申告を多数いただいているエリアもございますので、通常時より日数がかかる可能性がございます。

2. 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。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ください。

【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/>