

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53報)

～お客様近傍の電柱からお客様宅間の設備故障修理の見込み期間について～

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し、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についても、立入禁止区域や土砂崩れ等が発生したエリアを除いて概ね復旧致しました。現在、お客様近傍の電柱からお客様宅間の設備について、鋭意復旧作業を進めております。

1. 通信サービスの状況

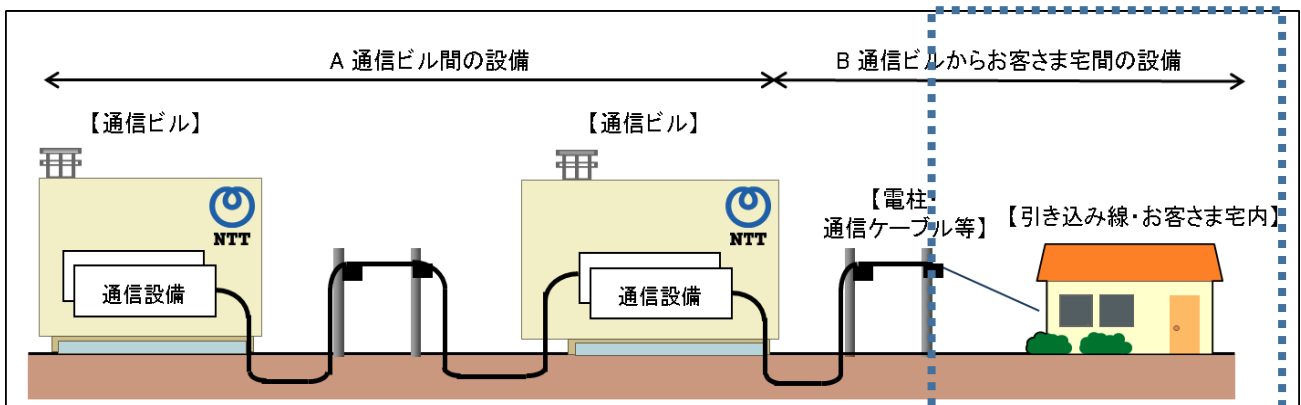
現在、通信ビル間の設備(下図 A)は、【別紙1】のとおりすべて復旧いたしました。また、通信ビルからお客様宅間の通信設備(下図 B 左側)の被災についても、立入禁止区域や土砂崩れ等のエリアを除いて概ね復旧致しました。

※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。

なお、お客様近傍の電柱からお客様宅間の設備(下図 B 右側)における被災が多数発生している九州地方(沖縄県を除く)において、故障に関するお問合せを多数いただいております。故障修理までに通常よりも対応期間をいただくエリアが一部ございます。当該エリアの故障申告から修理までの概ねの見込み期間については、【別紙2】をご参照ください。

※今後の天候状況等により、【別紙2】記載の期間での故障修理となら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、記載の対応期間より早期に故障修理を実施する地域もございます。

※記載以外の県・エリアについても、通常時より対応期間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、お客様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、ぜひご活用をお願いいたします。

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。

【お客様からの故障申告・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】

お客様近傍の電柱からお客様宅間の設備(図 B 右側)における被災により、故障申告を多数いただいているエリアの故障申告から修理までの見込み期間は、次ページのとおりです。

| 対象エリア | | 故障の申告から修理までの見込み期間 |
|-------|--|-------------------|
| 鹿児島県 | 志布志市、鹿屋市、垂水市、曾於市、 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、西之表市、 熊毛郡中種子町、熊毛郡南種子町 の一部 | 概ね「5 日間」 |

※今後の天候状況等により、上記の期間での故障修理となら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、上記の対応期間より早期に故障修理を実施する地域もございます。

※記載以外の県・エリアについても、通常時より対応期間がかかる可能性がございます。