

報道発表資料

(第1報 午後6時00分 時点)

2023年8月15日

西日本電信電話株式会社

令和5年台風第7号の影響により被災・避難されたお客さまに対する各種災害支援措置について（第1報：8月15日午後6時00分時点）

このたびの令和5年台風第7号により被災された皆さまに心よりお見舞い申し上げます。

西日本電信電話株式会社は、令和5年台風第7号に伴い、被災および避難されたお客さまへの支援措置について、以下のとおり実施しておりますのでご案内いたします。

## 1. 各種支援措置

### (1) 「災害用伝言ダイヤル（171）」・「災害用伝言板（web171）」

安否状況などの確認手段として、「災害用伝言ダイヤル（171）」及び「災害用伝言板（web171）」をご利用いただけます。

①災害用伝言ダイヤル（171） <https://www.ntt-west.co.jp/dengon/>

②災害用伝言板（web171） <https://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。

[https://www.ntt-west.co.jp/dengon/communication\\_companies.html](https://www.ntt-west.co.jp/dengon/communication_companies.html)

### (2) Wi-Fi サービスの接続制限解除

NTTメディアサプライ株式会社が提供するWi-Fiサービス「DoSPOT」の鳥取県の全エリア、並びに自治体が提供する公衆Wi-Fiの鳥取県の一部エリアにおいて接続制限を解除しております。対象サービス、接続制限エリア等の詳細は同社ホームページをご覧ください。

<http://www.do-spot.net/newsrelease/2023/08/>

### (3) 災害時用公衆電話（特設公衆電話）の提供

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、無料をご利用いただくことができます。

なお、ご利用にあたっては、施設管理者から避難所に配備されている災害時用公衆電話機を設置していただく必要があります。

詳しくは下記URLよりご確認ください。

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

※特設公衆電話運営にご協力いただいている事業者様については、以下を参照願います。

[https://www.ntt-west.co.jp/open/sonota/tokusetsu\\_ryoukin.html](https://www.ntt-west.co.jp/open/sonota/tokusetsu_ryoukin.html)

#### (4) 被災されたお客さまに対する電話料金等<sup>※1</sup>の取り扱いについて

緊急安全確保、避難指示、高齢者等避難の発令、または、災害救助法の適用に基づき避難を実施して電話が使用できなかったお客さま<sup>※2</sup>及び建物損壊等で電話が利用できなかったお客さま<sup>※3</sup>について、その期間の基本料金等を免除<sup>※4</sup>いたします。なお、フレッツ光等の電話サービス以外の電気通信サービス料金についても、電話サービスに準じた取り扱いとします。

詳しくは下記URL よりご確認ください。

<https://www.ntt-west.co.jp/share/genmen.html>

※1 回線使用料、屋内配線使用料、機器使用料、付加機能使用料、ユニバーサルサービス料、電話リレーサービス料

※2 「緊急安全確保」「避難指示」「高齢者等避難」が発出された地域に設置している加入電話等を契約され、避難情報に基づく避難が24 時間を超えたお客さま、または、「災害救助法」が適用された地域に設置している加入電話等を契約され、災害に起因する避難が24時間を超えたお客さま（いずれの場合もお客さまからの申告が必要です）災害救助法適用地域の詳細な情報については、内閣府防災情報をご確認ください。

[https://www.bousai.go.jp/taisaku/kyuujo/kyuujo\\_tekiyou.html](https://www.bousai.go.jp/taisaku/kyuujo/kyuujo_tekiyou.html)

※3 電話サービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時刻から起算して24 時間以上その状態が継続したお客さま

※4 一旦通常料金でご請求し、翌月以降の請求時に精算させていただく場合があります。

## 2. 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、被災地において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、携帯電話によるデータ通信や公衆フリーWi-Fiなどをご利用くださいますようお願いいたします。

## 3. その他

現在、令和5年台風第7号の影響により、停電が発生している一部のNTT西日本の通信設備について、非常用電源にて稼働させ通信サービスを提供しております。今後、商用電源が復旧せず、やむを得ず非常用電力も枯渇した場合、電話やインターネット等の通信サービスが、お客さまによりご利用いただけなくなる可能性があります。今後、非常用電力の枯渇のおそれが出た場合は、別途お知らせいたします。

※非常用電力の枯渇のおそれがある通信設備については、当社の移動電源車・発動発電機の配備等を順次進め、通信サービスに影響が発生しないよう鋭意取り組んでおります。

〈参考：移動電源車および発電発電機について〉



長時間停電が発生し、予備電源も停止した場合、最大1,000kVAの発電能力を備えた移動電源車等により通信電源を確保します

#### 4. 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ので、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、ご了承願います。