

報道発表資料

(第 47 報午後 11 時 00 分 時点)

※下線部が第 45 報からの更新箇所です。

2024年2月29日
西日本電信電話株式会社

【災害影響】令和 6 年能登半島地震による石川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 47 報 : 2 月 29 日 午後 11 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。
現在、以下のとおり、令和 6 年能登半島地震の影響により、石川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、輪島市の一部エリアにおいて、通信サービスが復旧しました。
これにより、立ち入り禁止により入局が困難なエリアを除いて、下記「A 通信ビル間の設備 (通信ビル内含む)」の被災 (故障) については、復旧いたしました。
引き続き、下記「B 通信ビルからお客さま宅間の設備」を含め、早期復旧に向けてグループ総力をあげて取り組んでまいります。

1. 日時

2024年1月1日(月) 午後4時6分頃から継続中

2. 影響エリアおよび対象サービス

以下の立ち入り禁止により入局が困難なエリアにおいて、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、通信サービスがご利用できない状況が継続しております。

「A 通信ビル間の設備 (通信ビル内含む)」の影響について

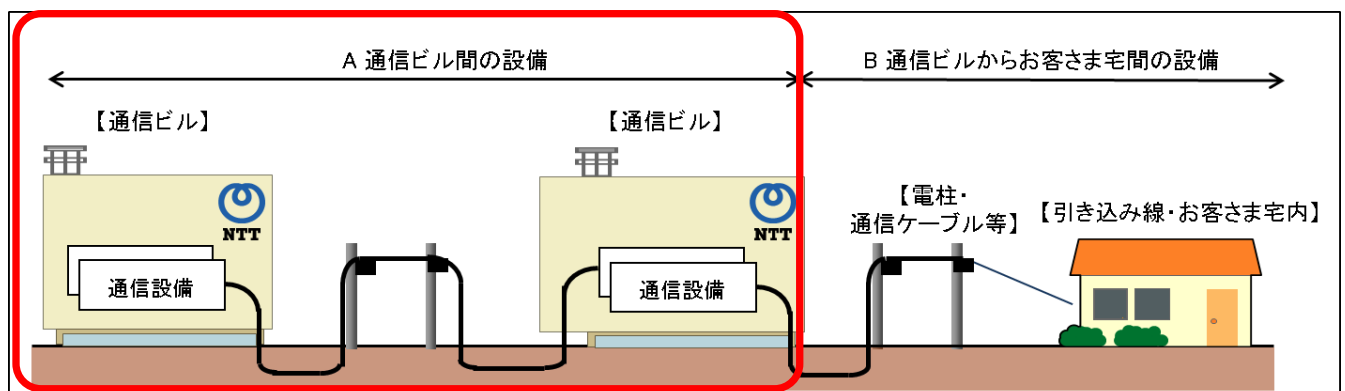
(単位 : 回線)

| 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) |
|-------|--------|-----------|--------------|------------------------|
| 石川県 | 輪島市の一部 | 50 | 40 | 180 |

※緊急通報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様が提供する光アクセスサービス回線も含まれます。

通信サービスの設備イメージ



- 通信サービスの影響エリアマップは下記ホームページにてご確認ください。

<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) |
| 石川県 | 珠洲市の一部 | 0 | 0 | 1,200 |
| | 輪島市の一部 | 1,450 | 1,000 | 1,650 |
| | 羽咋郡志賀町の一部 | 0 | 0 | 4,830 |

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

※「B 通信ビルからお客さま宅間の設備」については、電柱倒壊や電柱からお客さま宅へ引き込んでいる回線の切断等により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

- ・令和6年能登半島地震発生に伴う通信ビル間の設備の被災（故障）
- ・停電による通信設備に必要な電力不足および非常用電力の枯渇

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^{※1}、公衆電話^{※2}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。
- ・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。
- ・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。

- 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/share/shien.html>

6. お問い合わせ

<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。

<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。

<応急仮設住宅でサービスをご利用予定のお客さま>

■webでのお手続き・お申込み

<https://www.ntt-west.co.jp/denwa/hokuriku2024/>

■お電話でのお手続き・お申込み

0120-228561（応急仮設住宅入居者様専用受付センター）

受付時間：午前9時～午後5時

土曜・日曜・祝日も受付中です（年末年始12/29～1/3を除きます）