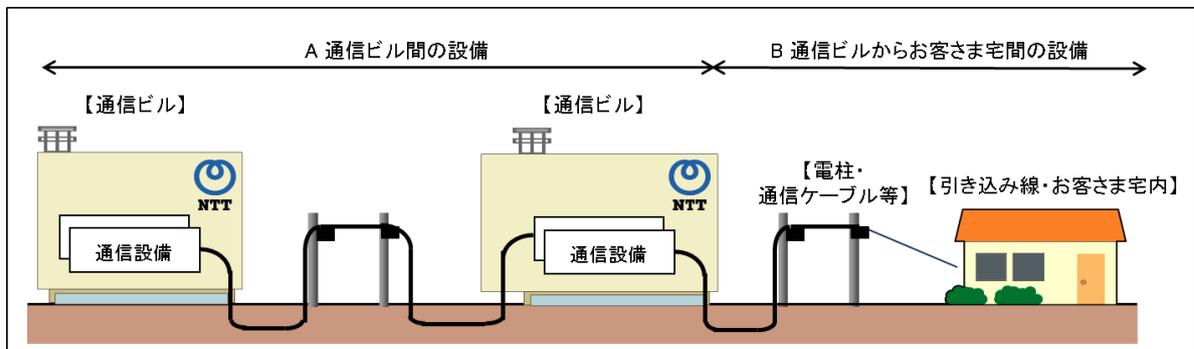


令和2年7月豪雨による通信サービスへの影響について(第22報)

令和2年7月豪雨による通信サービスの状況について、通信ビル間の設備の被災によるサービス影響は7月21日にすべて解消し、現在、通信ビルからお客さま宅までの区間の被災設備について、復旧作業班を増員のうえ対応しています。なお、お客さま宅までの設備復旧については、立入禁止区域や、橋・道路の崩落等のエリアを除いて、7月末をめざして尽力して参ります。

1. 通信サービスの状況

現在、通信ビル間の故障(下図 A)は、すべて復旧しております。



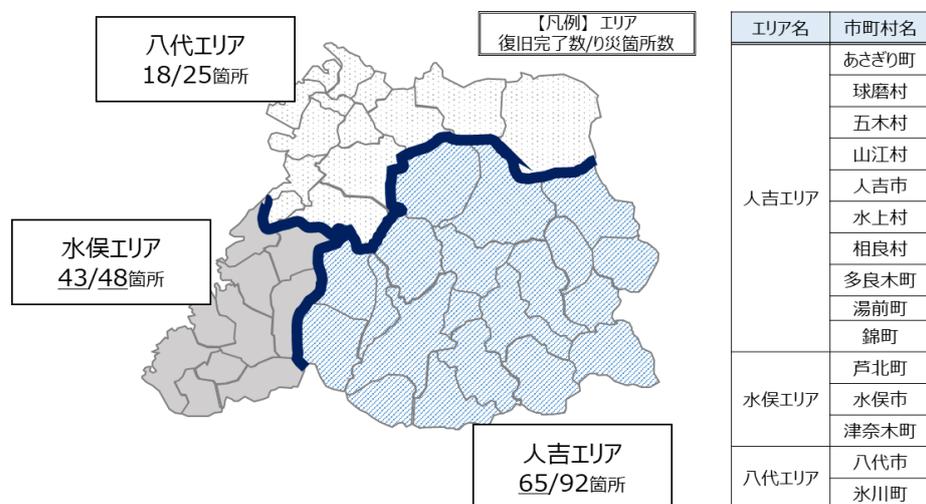
【通信ビルからお客さま宅間の設備について (図B)】

電話やインターネットがご利用できない場合は、通信ビルからお客さま宅までの設備で故障が発生している可能性があります。その場合は、お手数をおかけいたしますが、【お客さまからの故障申告・お問合せ先】へご連絡を宜しくお願いいたします。

通信ビルからお客さま近傍の電柱までの設備故障が多数発生している熊本県の一部エリアについては下図を参照ください。

□通信ビルからお客さま近傍の電柱までの設備故障が多数発生している熊本県一部エリアの状況

(7月22日9:00現在)



※ 上記エリア以外や立入禁止により状況確認が困難なエリア等でも、電柱・通信ケーブル等が被災している箇所がございます。
 ※ 橋や道路の崩落等により、復旧までに時間を要する場合がございます。

2. 各種支援措置

(1)「災害用伝言ダイヤル(171)」及び「災害用伝言板(web171)」

「災害用伝言ダイヤル(171)」および「災害用伝言板(web171)」を使用いただけます。

- ① 災害用伝言ダイヤル(171) <http://www.ntt-west.co.jp/dengon/>
- ② 災害用伝言板(web171) <http://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。http://www.ntt-west.co.jp/dengon/communication_companies.html

【参考】ご利用状況 (7月22日9:00現在)

災害用伝言ダイヤル(171):	<u>12,922件</u> (録音)	<u>25,313件</u> (再生)
災害用伝言板(Web171):	<u>13,794件</u> (登録)	<u>32,687件</u> (閲覧)

(2)Wi-Fi サービスの無料開放

・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」の岐阜県、福岡県、長崎県、佐賀県、熊本県、鹿児島県全エリア及び自治体が提供する公衆 Wi-Fi の岐阜県、福岡県、熊本県、鹿児島県一部エリアにおいて無料開放しております。対象サービス、開放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/2020/07/dospot-19.html>

<http://www.do-spot.net/newsrelease/2020/07/dospot-20.html>

<http://www.do-spot.net/newsrelease/2020/07/dospot-21.html>

(3)無料公衆電話の設置等

・熊本県一部エリア(八代エリア・人吉エリア・水俣エリア)における、既存の街頭公衆電話の無料開放は、7月22日(水)23:59までとさせていただきます。

・公衆電話無料時のご利用方法については、http://www.ntt-west.co.jp/ptd/mag_public/kind.html を参照願います。

・公衆電話の無料化措置の概要については、<http://www.ntt-west.co.jp/ptd/basis/disaster.html> を参照願います。

(4)避難所への通信手段の確保

・現在、自治体等の要望に基づき、特設公衆電話^{※1}／Wi-Fi^{※2} の設置しております。なお、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ます。詳しくは下記 URL よりご確認ください。

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

※1 特設公衆電話の通話料金等については、http://www.ntt-west.co.jp/open/sonota/tokusetsu_ryoukin.html を参照願います。

※2 ISP 事業者(インターネット・サービス・プロバイダー)等のご協力のもと、無料でご利用いただける公衆 Wi-Fi サービスです。(利便性向上のため暗号化通信は行っておりません。個人情報等秘匿性の高い情報を通信することはお控えください。)

(5)自治体からの要望に基づく衛星携帯・ポータブル衛星の配備

・現在、自治体からの要望に基づき、以下の自治体へ衛星携帯・ポータブル衛星を配備しています。

衛星携帯:京都市 3 台、熊本県 11 台、多良木町 4 台、相良村 3 台、五木村 3 台、球磨村 17 台、八代市 7 台、
水俣市 1 台、津奈木町 3 台、氷川町 2 台、小国町 2 台、日田市 3 台、高山市 2 台

ポータブル衛星:相良村 1 台、五木村 1 台

(6)被災されたお客さまに対する電話料金等の取り扱いについて

・避難指示、避難勧告等により電話が利用できなかったお客さまおよび建物損壊等で電話が利用できなかったお客さまについて、その期間の基本料金等を免除いたします。詳しくは下記 URL よりご確認ください。

https://www.ntt-west.co.jp/newscms/notice/9535/ryokin_oshirase.pdf

3. その他

(1) 故障等の各種お問合せについて

故障等の各種お問合せについては、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ので、ご利用ください。

<https://www.customersupport.ntt-w.net/>

(2) お客さま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、お客さま近隣の電柱までの設備や引き込み線等の故障により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。

(3) 通信サービスの開通工事等の延期

一部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。開通工事が実施できないお客さまにおかれましては個別にご連絡させていただきます。

(4) 停電の影響

一部地域で停電となつてはありますが、NTT西日本の設備は予備電源にて通信サービスの提供に努めておりますので、お客さまにて給電設備がある場合には、引き続き通信サービスをご利用いただくことが可能です。給電設備がないお客さまにおかれましては、一部の電話・通信サービスがご利用できなくなりますので、ご理解いただきますようお願い致します。

なお、停電していたお住まいが復電した後に、インターネットやひかり電話等がご利用頂けない場合は、ご利用のNTT機器の電源を再起動頂くと回復する場合がございますので、下記URLをご確認ください。

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

【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・PHS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・PHS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/>