

# ハロー インフォメーション

NTT西日本では、お客さまがインターネットを便利に快適にお使いいただけるよう、ホームページにてご案内しています。台風故障時のお問い合わせ先や、平常時のインターネットにつながらない場合や速度が遅い場合の解決方法をご案内したコンテンツを用意しておりますので、お問い合わせ前にご確認ください。



NTT西日本

設定・トラブルサポート

## 設定・トラブルサポート Web 113

電話やインターネットのトラブル、機器の故障などでお困りですか？  
トラブルの解決方法、各種お問い合わせ先は以下のリンクよりご覧いただけます。

### トラブルを解決する

- インターネットにつながらない
- ひかり電話につながらない
- 通信速度が遅い
- 機器の交換方法を知りたい
- 動画から探す
- ご質問はこちらから

### 各種お問い合わせ

- 故障についてのお問い合わせ
- 設備不良に関するお問い合わせ
- 商品・サービスに関するお問い合わせ (情報開示・料金等)

くわしくは中面をご覧ください

NTT西日本ホームページ

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

携帯電話から





## チャットボットが お問い合わせにお答えします!

チャットボット(AI)がフレッツ光の故障受付に関するお客さまの疑問やお問い合わせにお答えします。24時間365日対応可能です。

お客さまの状況を問診し、状況に応じて解決策を提示します。メッセージ欄に質問を入力して、質問をすることもできます。

ご質問はこちらから



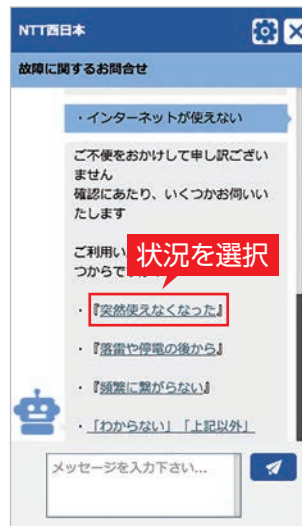
こちらからご利用いただけます  
(ホームページ右下のボットのアイコンをクリック)

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

携帯電話から



(例) インターネットが使えなくなった!



## 動画で対処法を解説します!

インターネットにつながらない場合や速度が遅い場合の対処法について、動画でわかりやすく解説しています。

こちらからご覧いただけます

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

携帯電話から



## NTT関連会社を名乗る SMS(ショートメッセージサービス)に ご注意ください

NTT関連会社を名乗る、ご利用料金の確認が取れていないとして指定の番号へ電話をかけさせるSMS(携帯電話などへのショートメッセージ)が、確認されています。



弊社ではお客さまのご利用料金のお支払状況について、**SMSを使って連絡することは一切行っておりません。**

SMSに記載の電話番号に電話をすると身に覚えのない高額な請求をされる可能性がございますので、絶対に電話をおかけになったり金銭を支払ったりするようなことがないように、ご注意ください。

### 文面例

**ご利用料金の確認が取れておりません。  
本日中に06-\*\*\*\*-\*\*\*\*  
【NTT関連会社名】迄ご連絡ください。**

※表示されている電話番号は送付されたSMSにより異なります。

※上記例の通りではない文面でSMSが届く場合がありますが、いずれも絶対に電話をおかけにならないようご注意ください。

**万一被害にあわれた場合は、最寄りの警察へ  
ご相談いただくようお願いいたします。**

- なお、上記架空請求詐欺を含む特殊詐欺の概要および対策は下記警察庁ホームページに掲載されておりますのでご参照ください。  
🔗 <http://www.npa.go.jp/bureau/safetylife/bohankyoshitsu/>