

報道発表資料

(第 15 報 : 午後 3 時 30 分 時点)

2024 年 10 月 18 日
西日本電信電話株式会社

【災害影響】令和 6 年奥能登豪雨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 15 報 : 10 月 18 日 午後 3 時 30 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。

以下のとおり、令和 6 年奥能登豪雨の影響により、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いましたが、以下図「A 区間 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」の早期復旧に向けて、グループ総力をあげて取り組んでまいります。

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、同災害による停電の影響に伴い、当社の非常用電源にて通信サービスを提供していた一部エリアについて、商用電源の復電等により、通信設備が安定的に稼働できるようになりました。

これにより、電力枯渇による電話やインターネット接続等の通信サービスへの影響が出るおそれは無くなりましたのでお知らせいたします。

※電力枯渇のおそれに関する情報としてお知らせしてまいりました、「通信ビルにおける非常用電力の供給状況の見直し」の更新は、本報をもって終了いたします。

1. 日時

2024年9月21日(土) 午前9時46分頃から2024年10月18日(金)午後1時32分頃

※「A 区間 通信ビル間の設備 (通信ビル内含む)」の被災 (故障) による影響日時

2. 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。

「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)	固定電話 (加入電話・INS ネット)
			ひかり電話	
石川県	輪島市の一部	430	330	600
	珠洲市の一部	0	0	140

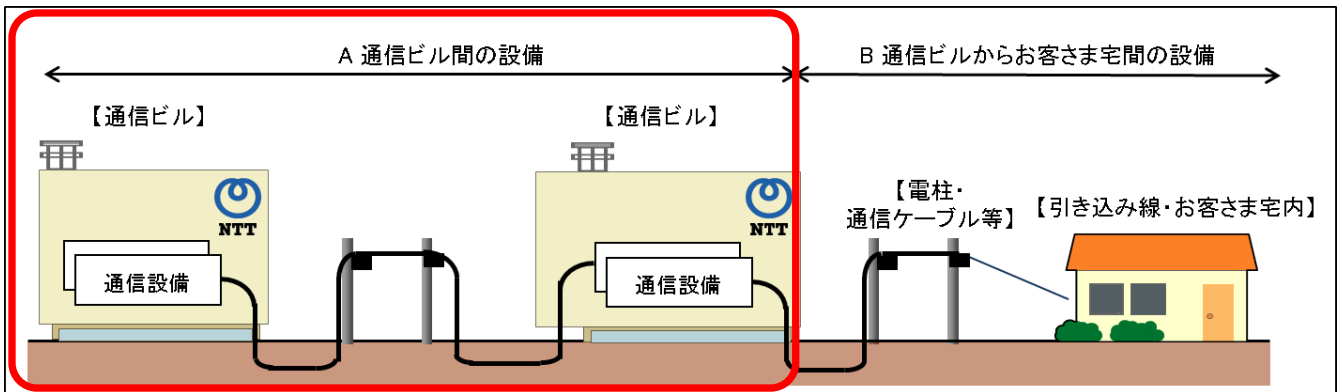
※上記の影響回線数は、光コラボレーション事業者*が提供する光アクセスサービスも含まれます。

* NTT西日本から光アクセスサービスの提供 (卸売り) を受けて通信サービスを提供する事業者

※緊急通報への発信もご利用できない状況となっております。

※「B 通信ビルからお客さま宅間の設備」については、土砂崩れや飛来物等による通信ケーブルの断線等に伴い、通信サービスがご利用できない場合がございます。

通信サービスの設備イメージ



3. 原因

大雨に伴う通信ビル間の通信ケーブル損傷等の被災（故障）

4. お客さまへのご案内

- ・各種災害支援措置に関する最新の情報については以下 URL にてご確認ください。
<https://www.ntt-west.co.jp/share/shien.html>
- ・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。

5. お問い合わせ

(1) 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。また、お客様をお待たせせず、ご自身で回線状態の確認や修理手配が可能な「Web113(<https://www.ntt-west.co.jp/trouble/>)」もございますので、ぜひご利用ください。

■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、ご了承ください。

(2) 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。

<参考：通信設備の復旧作業模様<2024.10.3 石川県にて撮影>

