

2026 年 7 月 29 日
NTT 西日本株式会社

令和 8 年熊本地震の影響により被災・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

このたびの令和 8 年熊本地震の影響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。

NTT 西日本株式会社は、令和 8 年熊本地震の影響に伴い、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/>

* 「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URLでご確認ください。

https://www.ntt-west.co.jp/dengon/communication_companies.html

(2) Wi-Fi サービスの接続制限解除

当社が提供する Wi-Fi サービス「スマート光 ビジネス Wi-Fi」におけるご当地フリーWi-Fi を熊本県の全エリア/一部エリアにおいて接続制限解除しております。詳細は以下ホームページをご覧ください。

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

(3) 被災されたお客さまに対する電話料金等^{※1}の取り扱いについて

避難指示等で実態的に当社サービスがご利用できなかった場合^{※1}には、お客さまからのお申し出に基づき、その期間^{※2}の基本料金等^{※3}を無料とします。

* 上記以外のお客さまで、当社の設備故障が原因で当社のサービスがご利用できなかった場合も対象とします。

なお、フレッツ光、スマート光ビジネスWi-Fi、セキュリティおまかせプラン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 「緊急安全確保」「避難指示」「高齢者等避難」等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、解除までに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ているお客さま
- ※2 ご利用できなかった期間は、連続する24時間の単位で無料日数を計算します。
(例：30時間の場合、1日分の基本料金等を無料とします)
- ※3 回線使用料、配線使用料、機器使用料、付加機能使用料等

2. お問い合わせ

(1) 電話料金等の取り扱いに関するお問い合わせ

局番なしの『1 1 6』（携帯電話からは0 8 0 0 - 2 0 0 0 1 1 6）

受付時間：午前9時～午後5時（土日、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「0 8 0 0 - 2 0 0 0 1 1 6」へお願いいたします。