

報道発表資料

(第1報 午後3時00分 時点)

2026年8月30日
NTT 西日本株式会社

特別警報の影響により被災・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 (第1報：8月30日 午後3時00分 時点)

このたびの特別警報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、特別警報の影響に伴い、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。

なお、各種災害支援措置に関する最新の情報については下記 URL でお知らせしております。

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

1. 各種支援措置

(1) 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 を福井県の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/>

(2) 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※などをご利用くださいますようお願いいたします。
- ・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。
- ・電話サービスやインターネットがご利用いただけない場合、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。

※ 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。

3. 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、今後、通信サービスが影響を受けることも想定されます。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) 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『116』（携帯電話からは0800-2000116）

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「0800-2000116」へお願いいたします。