

報道発表資料

(第2報 17:00 現在)

※下線部が、第1報からの変更箇所です。

2022年9月9日

西日本電信電話株式会社

令和4年台風11号の影響に伴う設備故障修理の見込み日数について(第2報)

令和4年台風11号による暴風・大雨等の影響に伴い、沖縄県、長崎県の一部エリアにおいて、お客さま近傍の電柱からお客さま宅間の設備故障が複数発生しており、故障に関するお問合せを多数いただいております。

現在、故障修理を行う人員の増員を図り作業を全力で進めておりますが、故障の申告から修理までに概ね、以下の表に記載の日数がかかる見込みとなっております。ご利用のお客さまには大変ご不便をおかけしております。

また、フレッツ光回線をご利用の場合は、「設定・トラブルサポート Web113」にて故障状況の自己診断が可能です。ぜひご利用ください。

1. 故障申告を多数いただいているエリアにおける故障の申告から修理までの見込み日数

沖縄県(以下のエリアを除く)	概ね 10 日間程度
宮古、八重山エリア	概ね 14 日間程度
<u>長崎県(以下のエリアを除く)</u>	概ね 10 日間程度
<u>佐世保、長崎、対馬エリア</u>	概ね 14 日間程度

※今後の天候状況等により、上記の日数での故障修理とならない可能性がございます。なお、記載エリア内の地域毎に故障発生状況が異なるため、上記の対応日数より早期に故障修理を実施する地域もございます。

※上記以外の県・エリアについても、通常時より日数がかかる可能性がございます。

2. 故障等の各種お問合せについて

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。また、フレッツ光回線をご利用の場合は、「設定・トラブルサポート Web113」における故障状況の自動診断をご活用いただくことで、お客さまご自身でトラブル等を解決できる場合もございますので、ぜひご利用をお願いいたします。

設定・トラブルサポートWeb113(故障状況の自動診断): <https://www.ntt-west.co.jp/trouble/>

故障等のお問い合わせフォーム: <https://www.customersupport.ntt-w.net/>

※停電からの復旧時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、ご利用のNTT機器の電源を再起動いただくと、回復する場合がございますので、お問い合わせの前にお試しください。

【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）

■WEBでの故障申告・お問合せ

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