

## 令和4年台風14号による通信サービスへの影響について(第23報)

令和4年台風14号による通信サービスの状況については、復旧に向けた取り組みを進めているところですが、一部エリアについては、土砂崩れ等により現地への立ち入りが困難な状況が続いているため、通信サービスがご利用いただけない状況が発生しております。ご利用中のお客様には、大変ご迷惑をお掛けしておりますことを深くお詫び申し上げます。

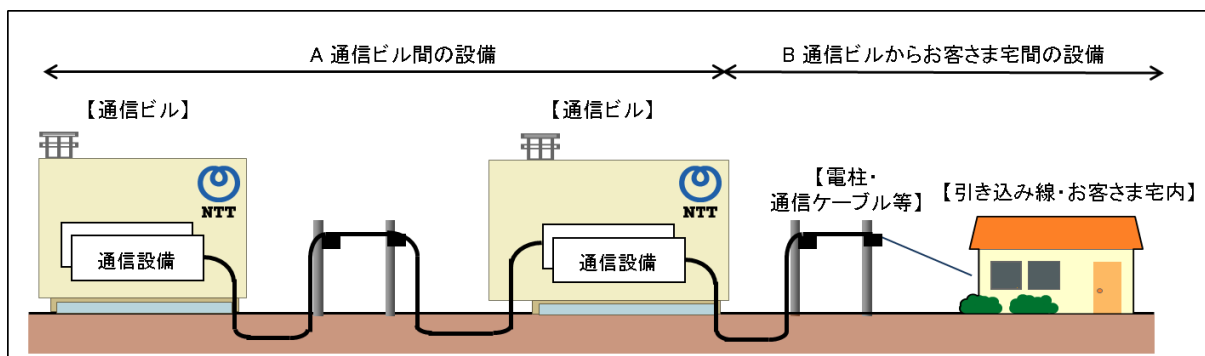
なお、高知県の梶原町、宮崎県の西米良村の一部エリアにおける通信ビル間の設備の被災による、通信サービス影響は解消いたしました。

### 1. 通信サービスの状況

現在、通信ビル間の設備(下図 A)、および通信ビルからお客様宅近傍の電柱までの通信設備(下図 B 左側)の復旧作業を進めております。

通信ビル間については復旧が進んでおりますが、通信ビルからお客様宅までの設備につきましては引き続き台風に伴う影響が大きく、鋭意復旧作業を進めておりますが、一部のお客様について通信サービスがご利用いただけない状況となっております。

通信サービスがご利用いただけないお客様には引き続きご迷惑をおかけしております。



#### 【通信ビル間の設備(図A)の状況】

以下のエリアにおいて、通信サービスがご利用できない状況が発生しております。

●総影響回線数(電話サービス・インターネットサービス):約140回線※

・電話サービス:約130回線

・インターネットサービス:約10回線

※ 1回線でインターネットサービスと電話サービスを併用されている場合があるため、電話サービスとインターネットサービスの影響数の合計が総影響数と同値にはなりません。

## (1)影響エリア及び回線数 (【別紙1】参照)

(単位:回線)

対象エリア		加入電話等	(再)	フレッツ光等	(再)	専用線
			フレッツ ADSL フレッツ ISDN		ひかり電話	
宮崎県	椎葉村の一部エリア	0	0	0	0	10
熊本県	五木村の一部エリア	130	10	0	0	10

※上記エリア以外でも、土砂崩れや飛来物等により、通信ビルからお客様宅までの通信ケーブルが断線した場合など、電話やインターネットがご利用できない場合があります。

## ●お客様ご自身による電話サービスの故障把握方法

- ・被災された方が電話される際、電話機やモデムの電源は入っているものの、受話器を上げて「ツー」という発音音が聞こえない場合は、被災によるサービス影響の可能性がございます。

## (2)復旧エリア

以下のエリアについてはサービス回復しております。その他エリアについても可能な限り早急な復旧に向けて取り組んでまいります。

対象エリア		加入電話等	(再)	フレッツ光等	(再)	専用線
			フレッツ ADSL フレッツ ISDN		ひかり電話	
鹿児島県	南種子町の一部エリア	160	10	0	0	10
	長島町の一部エリア	80	0	0	0	0
宮崎県	五ヶ瀬町の一部エリア	790	30	660	480	70
	高千穂町の一部エリア	820	100	4,260	3,750	150
	日之影町の一部エリア	1,000	50	0	0	60
	椎葉村の一部エリア	70	0	0	0	50
	西米良村の一部エリア	90	0	0	0	10
熊本県	玉名市の一部エリア	10	10	0	0	0
高知県	南国市の一部エリア	40	0	0	0	0
	梛原町の一部エリア	130	0	0	0	20

※ 上記復旧数および対象エリアは、通信ビルのサービス復旧を記載しています。上記エリア内においても、土砂崩れや飛来物等により、通信ビルからお客様宅までの通信ケーブルが断線した場合など、電話やインターネットがご利用できない場合があります。

## 【通信ビルからお客様宅までの設備(図B)の状況】

現在、設備状況のパトロール、復旧作業等を進めており、設備の状況等につきましては、判明次第改めて発表いたします。

## 2. 災害支援措置

### (1)「災害用伝言ダイヤル(171)」及び「災害用伝言板(web171)」

「災害用伝言ダイヤル(171)」及び「災害用伝言板(web171)」を使用いただけます。

- ① 災害用伝言ダイヤル(171) <http://www.ntt-west.co.jp/dengon/>
- ② 災害用伝言板(web171) <http://www.ntt-west.co.jp/dengon/web171/index.html>

※「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。

詳細は下記ホームページ等でご確認ください。[http://www.ntt-west.co.jp/dengon/communication\\_companies.html](http://www.ntt-west.co.jp/dengon/communication_companies.html)

### (2)Wi-Fi サービスの無料開放

NTTメディアサプライ株式会社が提供する Wi-Fi サービス「DoSPOT」及び自治体が提供する公衆 Wi-Fi を、鹿児島県、宮崎県全域において無料開放しております。対象サービス、開放エリア等の詳細は同社ホームページをご覧ください。

<http://www.do-spot.net/newsrelease/2022/09/dospot-29.html>

### (3)避難所への通信手段の確保

現在、自治体等の要望に基づき、特設公衆電話<sup>※</sup>の設置を進めております。なお、一部の避難所等には特設公衆電話が事前設置されております。詳しくは下記 URL よりご確認ください。

<http://www.ntt-west.co.jp/cgi-bin/saun/saitai/tokusetsu/index.cgi>

※特設公衆電話の通話料金等については、[http://www.ntt-west.co.jp/open/sonota/tokusetsu\\_ryoukin.html](http://www.ntt-west.co.jp/open/sonota/tokusetsu_ryoukin.html) を参照願います。

### (4)被災されたお客さまに対する電話料金等の取り扱いについて

避難指示、避難勧告等により電話が利用できなかったお客さま及び建物損壊等で電話が利用できなかったお客さまについて、その期間の基本料金等を免除いたします。詳しくは下記 URL よりご確認ください。

[https://www.ntt-west.co.jp/newscms/news/12315/20220918\\_1200.pdf](https://www.ntt-west.co.jp/newscms/news/12315/20220918_1200.pdf)

## 3. その他

### (1)故障等の各種お問合せについて

故障受付「113」及び、WEBでのお問合せも受け付けておりますので、ご活用ください。

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。

### (2)通信サービスの開通工事等の延期

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。

**【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・PHS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・PHS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/>

【別紙1】 当社通信ビルにおける故障状況

当社通信ビル間の故障状況

(単位:回線)

対象エリア		加入電話等	(再)	フレッツ光等	(再)	専用線
			フレッツ ADSL フレッツ ISDN		ひかり電話	
宮崎県	椎葉村の一部エリア	0	0	0	0	10
熊本県	五木村の一部エリア	130	10	0	0	10

