

報道発表資料

(第6報 午後3時30分 時点)

※下線部が第4報からの更新箇所です。

2024年8月29日  
西日本電信電話株式会社

【災害影響】令和6年台風第10号による鹿児島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6報：8月29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年台風第10号の影響により、鹿児島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、復旧いたしました。

お客さまには多大なご迷惑をおかけしてありましたことを深くお詫び申し上げます。

なお、新たな通信サービスの影響が発生した際には、改めてお知らせいたします。

1. 日時

2024年8月29日(木) 午前6時50分頃から8月29日(木)午後1時50分頃

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。

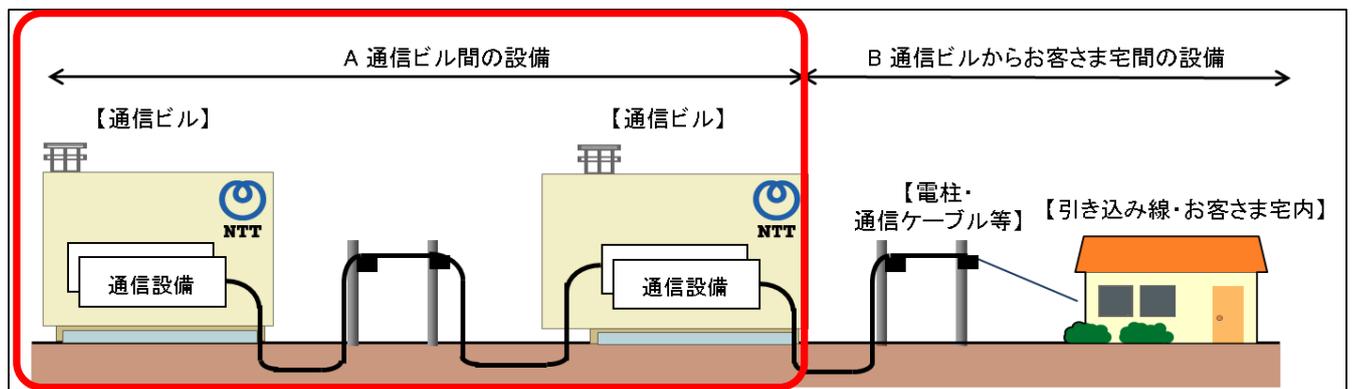
対象エリア		光アクセスサービス	(再) ひかり電話	固定電話 (加入電話・INS ネット)
鹿児島県	<u>始良市の一部</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>90</u>
宮崎県	西都市の一部	60	30	90
	児湯郡西米良村の一部	0	0	390
	東臼杵郡椎葉村の一部	0	0	90

※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

※「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

台風の影響による通信ビル間の設備の被災（故障）

### 4. 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<sup>※1</sup>、公衆電話<sup>※2</sup>などをご利用くださいますようお願いいたします。

※1 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。

※2 公衆電話の設置場所は以下からご確認いただけます。なお、公衆電話の設置場所をお探しになられる場合は、くれぐれも周囲の安全にお気をつけください。

<https://www.ntt-west.co.jp/ptd/map/>

- ・インターネットがご利用いただけない場合は、携帯電話によるデータ通信、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。
- ・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。

#### ■被災・避難されたお客さまへの各種支援

各種支援の最新の状況については以下をご参照願います。

[https://www.ntt-west.co.jp/newscms/news/14065/2\\_20240828.pdf](https://www.ntt-west.co.jp/newscms/news/14065/2_20240828.pdf)

### 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、ご了承願います。

#### (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

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。