

## 報道発表資料

(第9報 午後7時30分 時点)

2024年9月3日

西日本電信電話株式会社

【災害影響】令和6年台風第10号による故障修理の状況について（第9報：9月3日 午後7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。

令和6年台風第10号による暴風・大雨等の影響に伴い、引き込み線等のお客さま宅近傍の電柱からお客さま宅間の設備に関する被災等が多数発生しており、故障修理について通常よりも期間をいただく状況となっております。

お客さまには多大なご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

### 1. 故障修理について

一部のお客さまにおいては通常よりも期間をいただく状況となっております。

順次、通信ビルからお客さま宅間の設備における被災状況の確認、および故障修理を進めてまいります。お客さまから故障申告いただいてから故障修理が完了するまでの見込み期間については別途お知らせいたします。

### 2. 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/>)」もございませんので、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。