

九州北部を中心とした大雨に伴うお問い合わせの集中による
故障受付「113」等のつながりにくい状況について

8月27日から発生している福岡県、佐賀県、長崎県をはじめとする九州北部エリアを中心とした大雨の影響について、現在、NTT西日本エリアにおける大規模な通信影響は発生しておりませんが、お問い合わせが集中しているため、電話サービス等の故障受付「113」等が大変混み合っております。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。

なお、水没や落雷等で停電していたお住まいが復電した後、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頂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下さい。

ひかり電話・フレッツサービスに関するお問い合わせについては、電話以外にWEBでのお問い合わせも受け付けておりますので、ご活用ください。

ひかり電話やフレッツサービスに関する故障・問い合わせ：

https://www.west-frc.com/frct/to1410h_inp

1. 発生事象

故障受付「113」等へのお客さまからの電話が大変つながりにくい状況

2. 対象範囲

NTT西日本エリア全域

3. 対象のお問い合わせ先電話番号

(1) 加入電話の故障に関するお問い合わせ先

局番なしの『113』 ※携帯電話・PHSからは0120-444-113

(2) ひかり電話・フレッツサービスの故障に関するお問い合わせ先

0120-248-995

水没や落雷等で停電していたお住まいが復電した後、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頂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下さい。

4. 通信影響について

現時点において、局地的大雨が影響と想定される、通信ビル間のケーブル等のNTT西日本設備の故障は発生していません。

5. その他

(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)」および「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

(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、福岡県、佐賀県、長崎県の全エリアで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/2019/08/dospotwi-fi-12.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^{※1}／Wi-Fi^{※2}の設置を進めております。

※1 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 を参照願います。

※2 ISP 事業者(インターネット・サービス・プロバイダー)等のご協力のもと、無料でご利用いただける公衆Wi-Fi サービスです。(利便性向上のため暗号化通信は行っておりません。個人情報等秘匿性の高い情報を通信することはお控えください。)

(4)工事について

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。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。