

報道発表資料

(第5報 20:00 現在)

※下線部分が第4報からの変更箇所です。

2020年9月8日  
N T T 西 日 本

## 台風10号による通信サービスへの影響について(第5報)

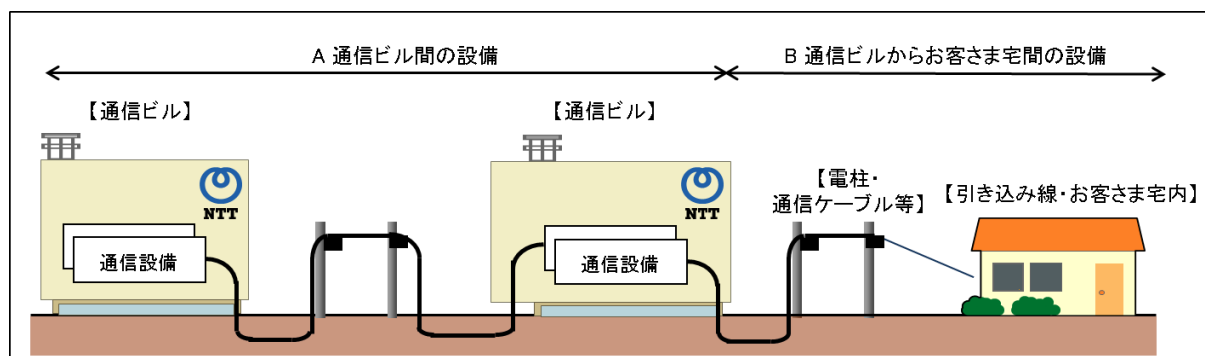
台風10号の影響により、一部エリアにおいて電話やインターネット接続等の通信サービスをご利用いただけない状況が発生しております。ご利用のお客様には大変ご不便をお掛けしております。なお、宮崎県の東臼杵郡椎葉村の一部エリアにおいて、通信サービスが復旧しました。

現在、台風10号の影響により、故障受付窓口へのお電話がつながりにくい状況が発生しております。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ください。

### 1. 通信サービスの状況

現在、通信ビル間の故障(下図 A)の復旧作業と、通信ビルからお客さま宅間の設備(下図 B)の現地確認および復旧作業を全力で進めております。



#### 【通信ビル間の故障(図A)】

以下のエリアにおいて、通信サービスを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等):約 20 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※1

対象エリア		加入電話等	フレッツ光等		専用線	
			(再) フレッツ ADSL フレッツ ISDN	(再) ひかり 電話		
広島県	福山市の一部エリア	10	10	0	0	10

※1 また、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。

## (2) 復旧エリア※1

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	フレッツ光等		専用線	
			(再) フレッツ ADSL フレッツ ISDN	(再) ひかり 電話		
宮崎県	東臼杵郡椎葉村の一部エリア	200	0	0	0	10
愛媛県	南宇和郡愛南町、宇和島市の一部エリア	130	0	90※2	80	10
長崎県	北松浦郡の一部エリア	10	0	0	0	0

※1 また、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。

※2 フレッツ 光マイタウン ネクストのサービス提供エリアです。

## 2. 各種支援措置

### (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)」および「災害用伝言板(web171)」をご利用いただけます。

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」の福岡県・熊本県・鹿児島県の全エリア及び自治体が提供する公衆 Wi-Fi の福岡県・熊本県・鹿児島県の一部エリア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/2020/09/content.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](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いません。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) 自治体からの要望に基づく衛星携帯・ポータブル衛星の配備

現在、自治体からの要望に基づき、宮崎県東臼杵郡椎葉村の不土野(ふどの)小学校に衛星携帯電話を1台配備しています。その他エリアについても要望に基づき配備してまいります。

### 3. その他

#### (1) 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ので、ご活用ください。

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

#### (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。

#### (3) 停電の影響

一部地域で停電となっておりますが、NTT西日本の設備は予備電源にて通信サービスの提供に努めておりますので、お客様にて給電設備がある場合には、引き続き通信サービスをご利用いただくことが可能です。給電設備がないお客様におかれましては、【別紙2】のとおり、一部の電話・通信サービスがご利用できなくなりますので、ご理解いただきますようお願い致します。

なお、雷雨で停電していたお住まいが復電した後に、インターネットやひかり電話等がご利用頂けない場合は、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、下記URLをご確認ください。

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

#### 【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】 当社通信ビルの故障エリア

(通信サービスに影響が出ているエリア)

対象エリア		加入電話等	フレッツ光等		専用線
			(再)フレッツ ADSL フレッツ ISDN	(再)ひかり 電話	
広島県	福山市の一部エリア	10	10	0	10



※ 上記影響数および対象エリアは、通信ビル等の被災によるサービス影響のみを記載しています。上記エリア以外でも、土砂崩れ等により、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。

## 【別紙2】

### 停電に伴う通信サービスへの影響について

停電発生時には、以下のとおり、一部の電話・通信サービスがご利用できなくなります。ご注意をいただきませうようお願い致します。

#### 1. 通信サービスへの影響

停電中は、お客様にて給電設備がない場合、発着信または接続ができなくなる主なサービスは、以下のとおりです。

##### (1) 電話系のサービス

- ・ ひかり電話
- ・ INSネット
- ・ 加入電話の一部<sup>(注1)</sup>

(注1) ご家庭やオフィスの電源コンセントへ接続してご利用いただいている電話については、ご利用いただけない場合があります。(コードレスホン、FAX、ビジネスホン、PBX(構内交換機)等)

##### (2) インターネット系のサービス

- ・ フレッツ光
- ・ フレッツ・ADSL
- ・ フレッツ・ISDN
- ・ フレッツサービスをアクセスラインとする付加サービス 等

##### (3) ビジネス系のサービス

- ・ ビジネスイーサ
- ・ 専用線
- ・ フレッツサービスをアクセスラインとする付加サービス

#### 2. 停電中の通信手段について

停電対象エリアにお住まいの方で、停電により、電話系のサービスのご利用ができない場合は 公衆電話<sup>(注2)</sup>、携帯電話等、他の通信手段をご利用ください。

(注2) 停電時においては、テレホンカードによる通話をご利用いただけません。なお、硬貨による通話についても、グレーの公衆電話機においては、内蔵バッテリーが枯渇した場合は、ご利用いただけません。(緊急通報はご利用可能です。)

#### 3. その他

- ・停電復旧後に通信ができない場合は、一旦通信機器等の電源を切ってから、再度電源を入れると回復する場合があります。
- ・PBX 及びビジネスホンについては、停電になる前に電源を切り、給電開始後に電源を再投入することをお勧めします。(装置内に保有するバッテリーが枯渇し、放電された状態となり、再度電源を投入しても起動しない恐れがあるため)