

(お知らせ)

2025 年 11 月 26 日  
2025 年 12 月 8 日追記  
NTT 西日本株式会社  
大分支店

## 大分県大分市佐賀関の一部エリアでの火災等により被災および避難されたお客さまへのご支援とご案内について

このたびの令和 7 年 11 月 18 日からの火災等により被災された皆さまに心よりお見舞い申し上げます。

NTT 西日本株式会社（以下、NTT 西日本）は、このたびの火災等に伴い、被災および避難されたお客さまへのご支援とご案内について、次のとおりとします。

### 1. 故障修理に関する連絡先

#### (1) 加入電話の故障 等

- ・携帯電話から 0120-444-113
- ・固定電話から 113
- ・WEBから <https://www.ntt-west.co.jp/trouble/>



#### (2) ひかり電話・フレッツサービスの故障 等

- ・携帯電話、固定電話から 0120-248-995
- ・WEBから <https://www.ntt-west.co.jp/trouble/>



※ お電話での受付は、いずれも録音によりご用件を承り、順次オペレーターより折り返しご連絡いたします。

### 2. 「引込線撤去」「利用停止」、および応急仮設住宅での「電話・インターネット」等のお申込み

- ・携帯電話から 0800-2000-116
- ・固定電話から 116
- ・WEBから <https://www.ntt-west.co.jp/denwa/saitai/>



※ お電話での受付時間は、午前9時～午後5時（土日・年末年始を除く）となります。

※ お電話での受付は、いずれも音声ガイダンスのあと、オペレーターが対応します。

### 3. 被災により弊社サービスが使用できなかったお客さまの基本料金等の免除については

- ・携帯電話から 0800-2000-116
- ・固定電話から 116
- ・WEBから <https://www.ntt-west.co.jp/denwa/saitai/>



※ お電話での受付時間は、午前9時～午後5時（土日・年末年始を除く）となります。

※ お電話での受付は、いずれも音声ガイダンスのあと、オペレーターが対応します。

#### **基本料金等の免除については、お客様からの申告が必要です。**

詳しくは、[https://www.ntt-west.co.jp/newscms/notice/14951/1\\_20251120.pdf](https://www.ntt-west.co.jp/newscms/notice/14951/1_20251120.pdf)  
をご確認ください。



(免除について)