

大雪に関するお知らせ

大雪に伴い、雪崩、融雪に伴う出水、土砂崩れ等により通信サービスに影響が出ることが想定されます。故障等が発生した場合は、速やかな通信サービスの復旧に取り組んで参ります。

なお、大雪の影響により故障受付窓口へのお電話が繋がりにくくなる場合がございますが、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。

電話やインターネット接続等の故障が発生した場合は、以下のWEBページをご覧ください

設定・トラブルサポートWeb113（故障状況の自動診断）：<https://www.ntt-west.co.jp/trouble/>

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しください。

大雪の被害状況によっては、作業安全の観点から、予定している開通工事や故障修理等を中止する場合がございます。また、停電が発生した際には、非常用電源を活用しNTT西日本の通信設備を運用してまいります。商用電源が長時間復旧せず非常用電源も枯渇した場合、通信サービスがご利用いただけなくなる可能性がございます。このような場合、改めてお知らせいたしますが、予めご理解のほどよろしくお願い致します。

※一時的な停電に伴う通信の途絶に備えて、携帯電話等の代替手段やお手持ちの通信機器に対応した予備電源（UPS、簡易バッテリー等）のご準備をお願いします。

「ご協力をお願い」

◆倒れた電柱や垂れ下がった電話線等、お客さまがお気づきになったNTT設備の不安全状況をお知らせください。

・パソコン、スマートフォン、タブレットでのご申告：「不安全設備 Web 受付」

https://equipment-report-nttwest.jp/safety_report_web/failure/

・電話でのご申告：局番なしの「113」 ※携帯電話からは「0120-444-113」におかけください

