

# NTT西日本のインターネットや電話の トラブルサポートはWeb113へ

24時間365日いつでもWebからお問い合わせ  
お客さまの回線状態の確認と修理のご予約もできます



1 動画やイラストで  
解決方法をご案内します。

2 回線状態の確認や  
修理のご予約ができます。

3 AIチャットがお困りごとの  
解決をお手伝いします。

各種設定・トラブルに関するお問い合わせはこちら

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

Web113 西日本

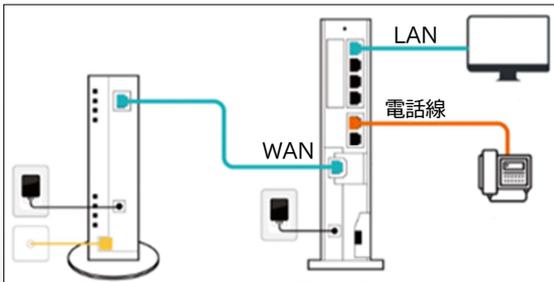


※「コラボ光」をご利用中のお客さまは、光コラボレーション事業者さまの窓口を案内させていただきます。  
※「オフィスネットおまかせサポートサービス」契約のお客さまは、専用サポートセンターへご連絡願います。

**機器(※)の再起動や受話器・電源の確認で回復する場合がありますのでお試しください**

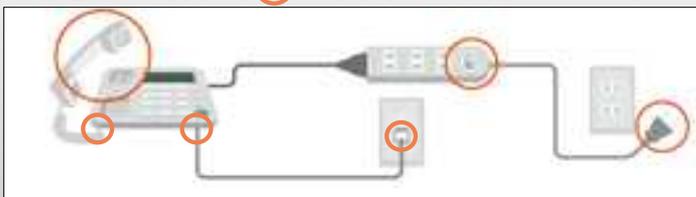
※機器とは、インターネット回線とパソコンの間で使用している高さ20cm程度の装置のことで、前面に小さなランプがたくさん付いています。  
※ご契約内容やご利用環境により構成は異なります。

## ■フレッツ光の場合（右記の手順でお試ください）



1. 配線の抜け・緩みがないかを確認した後、電源状況を確認してください。
2. 機器に接続されている電源プラグを抜きます。
3. 10秒ほど待った後、再び電源プラグをつなぎます。
4. 一度全ランプが点灯した後に消灯します。正常な状態に戻るまで2分程度かかります。
5. パソコンを起動し、インターネットに接続できるか確認してください。

## ■固定電話の場合（○の箇所をご確認ください）



1. 受話器が外れていないか、受話器コードや電話線に抜けや緩みがないかをご確認ください。
2. 電源タップのスイッチがオフになっていないか、コンセントから電源コードの外れがないかをご確認ください。
3. 電源の入れ直しを行うことで回復する可能性がありますので、コンセントから電源コードの抜き差しをお試しください。

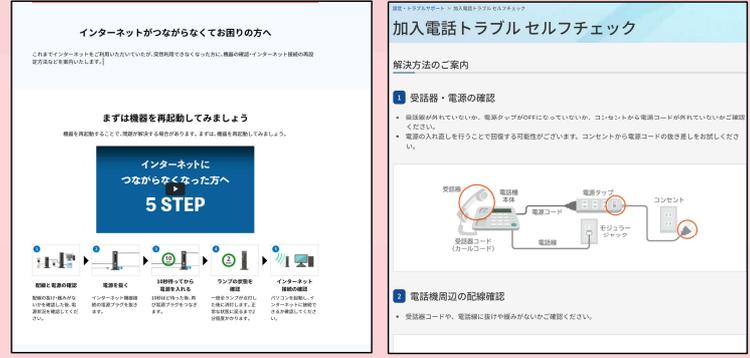
# Web113で利用できること



## 1. お客様自身で解決できる方法をご案内します。

- インターネットやひかり電話が繋がらない場合はこちら
- 機器の交換方法を知りたい場合はこちら
- 固定電話は繋がらない場合はこちら

• 動画やイラストによる解説や機器の配線確認などで、お困りごとを解決するお手伝いをします。



## 2. 故障に関するお問い合わせ、機器交換・訪問修理のご予約ができます。

- 故障に関するお問い合わせ、修理手配の予約はこちら

- 通信状態を自動回線試験で判定します。回線試験結果によりお困りごとを解決するお手伝いをします。
- 故障の際は、機器交換や訪問修理のご予約も可能です。



## 3. AIチャットがお困りごとの解決をお手伝いします。

- AIチャットがお客さまのお困りごとに回答します。オペレータによるチャットサポートも実施しています。

※内容・時間帯によってはおつなぎできない場合がございます。

