

【災害影響】令和8年台風13号による沖縄県における通信サービスへの影響について
～お客さま近傍の電柱からお客さま宅間の設備故障修理の見込み期間～
(第1報：8月20日 午後3時00分 時点)

日頃は当社通信サービスをご利用いただきましてありがとうございます。

令和8年台風13号の影響により、沖縄県にて、「B 右側区間 お客さま近傍の電柱からお客さま宅間の設備」の故障に関するお問い合わせを多数いただいております。鋭意復旧作業を進めておりますが、故障申告から故障修理までに、以下の見込み期間をいただく状況となっております。

早期復旧に向け、故障修理のための作業員および高所作業車・機材を追加配備し対応を進めております。

お客さまには多大なご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

なお、下記「A 通信ビル間の設備（通信ビル内含む）」の被災（故障）は発生しておりません。

1. お客さまから新たに故障申告いただいてから故障修理が完了するまでの見込み期間

本資料内の別紙をご参照ください。

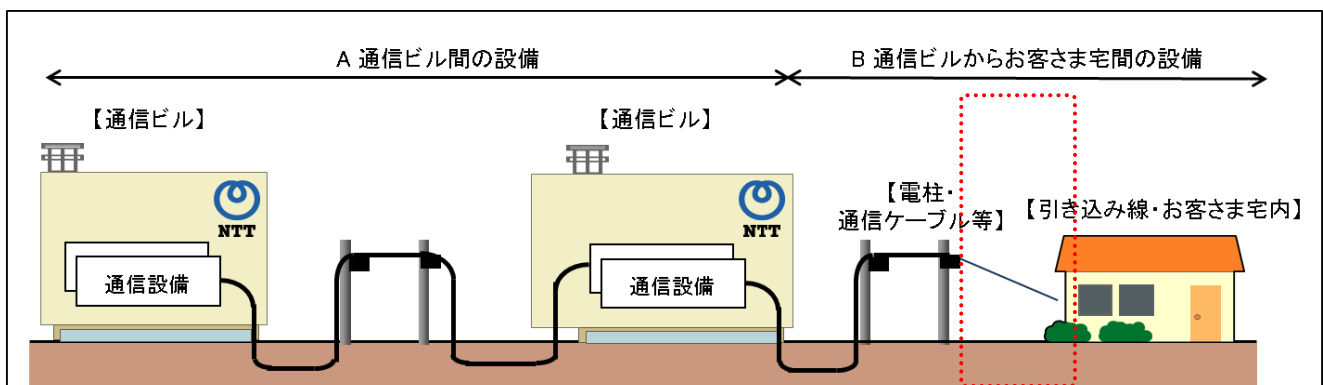
※今後の天候状況等により、別紙記載の期間での故障修理とならない可能性があります。

なお、記載エリア内の地域毎に故障発生状況が異なるため、記載の対応期間より早期に故障修理を実施する地域もございます。

※記載以外の県・エリアについても、通常時より対応期間がかかる可能性があります。

※見込み期間の情報更新については、随時お知らせしてまいります。

通信サービスの設備イメージ



2. お客さまへのご案内

- ・電話サービスがご利用いただけない場合、緊急通報などの電話は、携帯電話※などをご利用くださいますようお願いいたします。
- ・インターネットがご利用いただけない場合、携帯電話によるデータ通信などをご利用くださいますようお願いいたします。
- ・通信サービスがご利用できない場合、下記の故障に関するお問い合わせ先へご連絡いただきますようお願いいたします。

※ 携帯電話事業者様の通信状況によりご利用いただけない場合があります。各社の通信状況については、各社のホームページ等をご覧ください。

3. お問い合わせ

(1) 故障に関するお問い合わせ

災害の影響に伴い、電話サービスの故障受付「113」等へのお問い合わせ集中により電話がつながりにくい状況となる場合がございます。

Webでのお問い合わせも受け付けております。また、お客さまをお待たせせず、ご自身で回線状態の

確認や修理手配が可能な「Web113(<https://www.ntt-west.co.jp/trouble/>)」もございますので、ぜひご利用ください。

■ Webでの故障申告・お問い合わせ

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

■ 加入電話に関するお問い合わせ

局番なしの『113』（携帯電話からは0120-444-113）

■ ひかり電話・フレッツサービスに関するお問い合わせ

0120-248-995（携帯電話からもご利用いただけます）

なお、お電話での受付は録音での受付後、折り返し連絡させていただきますこと、ご了承願います。

(2) 各種お手続きに関するお問い合わせ

局番なしの『116』（携帯電話からは0800-2000116）

受付時間：午前9時～午後5時（土日、年末年始 12/29～1/3 を除きます）

※光コラボレーション事業者のサービスをご利用中のお客さまにおかれましては、ご契約先の事業者さまへお問い合わせください。

※東日本エリアから発信の場合は「0800-2000116」へお願いいたします。

(別紙)

