

(お知らせ)

2019 年 10 月 4 日
東日本電信電話株式会社

第 6 報 (18 時 00 分現在)

* 下線が第 6 報での更新事項です。

台風 15 号の被害に関する各種措置とご案内事項に関するお知らせ (第 6 報)

台風 15 号に伴う通信設備被害・サービス影響について、お客様へ多大なご迷惑・ご不便をおかけしますことを深くお詫び申し上げます。

現在、全国から人員等を集め、サービス影響が長期にわたる地域の方々に対する故障修理に全力を挙げて取り組んでおり、現時点で受け付けている故障修理につきましては、10 月中旬までには対応してまいります。今後、受け付ける故障修理につきましても、同時期に正常化してまいります。

あわせてサービス影響が長期にわたる地域の方々に対するご支援を継続・強化しています。

現時点で実施している各種措置とご案内事項について、以下の通りお知らせします。

<ご案内事項>

■故障受付「113」等における対応

9 月 9 日より繋がりにくい状況が続いておりましたが、千葉エリアの故障受付者を順次拡大し 9 月 11 日からは 5 倍に増員したほか、設備不良に関するお問い合わせホームページをスマートフォン等からもご利用頂ける様にリニューアルするなど状況の改善に取り組んできた結果、10 月 2 日 15 時現在、平時の応答率となっております。

*https://flets.com/safety_report/

また故障受付はホームページからもご申告を受け付けておりますので、あわせてご活用ください。

*<https://flets.com/gf/form.php?service=gi0550&type=pc>

■故障修理における対応

9 月 9 日以降、早期の故障回復に向け、故障修理要員を順次拡大し、現在、NTT 東日本管内の全故障修理要員の約半数*を千葉県内に集結するとともに、NTT 西日本からも動員し、故障修理にあたっています。

※千葉以外のサービス品質を維持するために必要な要員を残しながら最大限千葉に派遣できる要員

■災害時用公衆電話（特設公衆電話）の設置について

千葉エリアの以下の場所において、災害時用公衆電話（特設公衆電話）を設置しています。

＜災害時用公衆電話の設置場所＞

設置場所	住所
菜の花ホール	千葉県館山市北条1735
神戸地区公民館	千葉県館山市犬石1496-1
大井青年館	千葉県南房総市大井236
富山保健福祉センタ	千葉県南房総市平久里中1410-1

*最新の設置状況は以下からご確認ください。

<http://www.ntt-east.co.jp/cgi-bin/ptd/tokusetsu.cgi>

■通信ケーブル及び引き込み線が不良のお客様へお電話される場合のご注意事項

通信ケーブルや引き込み線に不良があるお客様へお電話した場合、下記のような事象が発生します。

＜発生する事象＞

加入電話をご利用のお客様へ電話した場合	呼び出し音（ブルルル）が流れ続けます。 （不在と故障の区別がつかないため、電話をかけた方にお客様の状況をご確認いただくことが困難となってしまいます。）
ひかり電話をご利用のお客様へ電話した場合	以下のガイダンスが流れます。 「現在、おかけになった地域ではネットワーク設備が故障している、または相手の通信機器の電源が入っていないか、故障していると思われます。」

そのため、上記の事象が発生しているお客様に、自動音声ガイダンスサービスを提供いたします。
（無料）

自動ガイダンスサービスにより、電話をかけた方にお客様の状況を示す、下記のガイダンスのうちのいずれかを流すことができます。

- 1) おかけになった「電話番号」は、ご利用いただけない状態です。連絡先の番号は、「電話番号（お客様のご指定の番号）」です。
- 2) おかけになった「電話番号」は、ご利用いただけない状態です。

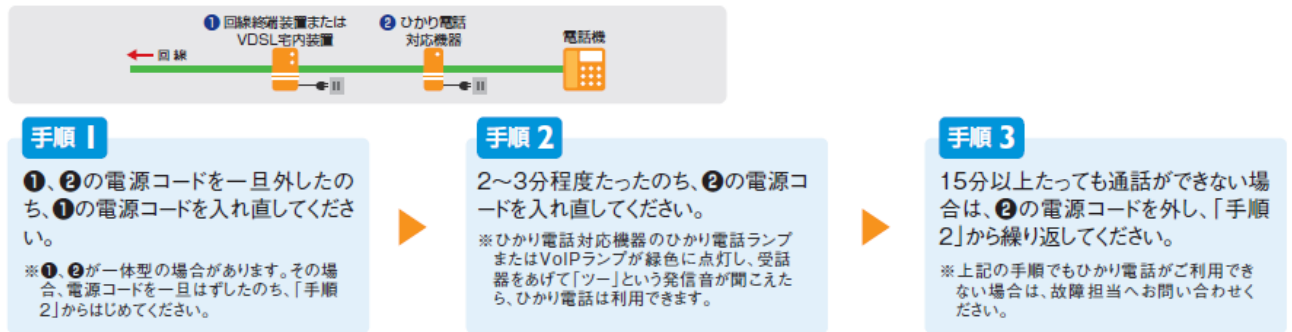
本サービスのお申し込みは、以下専用ダイヤルまでご連絡ください。詳細は、【別紙】加入電話、ひかり電話が故障中のお客様への自動音声ガイダンスについて」をご参照ください。

専用ダイヤル：「0120-126-313」（受付時間：9時～17時/土日含む）

■復電時にひかり電話がご利用できない場合のご注意事項

以下の手順でひかり電話対応機器の再起動を行ってください。ご利用いただけるようになる場合がございます。

<ひかり電話対応機器の再起動方法>



<各種措置状況>

■災害時用公衆電話（特設公衆電話）の設置

*最新の設置状況は以下からご確認ください。

<http://www.ntt-east.co.jp/cgi-bin/ptd/tokusetsu.cgi>

■公衆電話無料化の実施

千葉県内全域において、公衆電話（約7,000台）を無料にご利用いただくことができます。

*一部、通信障害等の影響によりご利用いただけない公衆電話がございます。

*公衆電話の設置場所は以下からご確認ください。

<https://service.geospace.jp/ptd-ntteast/PublicTelSite/TopPage>

*公衆電話の使い方は以下からご確認ください。

https://www.ntt-east.co.jp/ptd/contents/mag_public_kind.html

<https://www.ntt-east.co.jp/ptd/kousyukids/learn/>

■光ステーション（Wi-Fi アクセスポイント）の開放

千葉県全域で光ステーション（約2,100箇所）を無料にご利用いただくことができます。

*SSID「0000FLETS-PORTAL」に接続しご利用ください。

*光ステーションのアクセスポイントは以下からご確認ください。

<http://wifi-spot.geospace.jp/addressList?pref=12>

■災害救助法等適用地域のお客様に対する支援措置

-電話、フレッツ光等の通信サービスの基本料金等の無料化

-移転工事費の無料化

-料金支払期限の延伸

*適用には一定の条件がございます。詳細は別に掲載している報道発表資料をご確認ください。

<http://www.ntt-east.co.jp/chiba/news/detail/pdf/20190913.pdf>

http://www.ntt-east.co.jp/tokyo/info/detail/1263756_2608.html

【別紙】加入電話、ひかり電話が故障中のお客様への自動音声ガイダンスについて

台風15号等の影響により加入電話、ひかり電話が故障中のお客様へ自動音声ガイダンスサービスをご提供いたします。（無料）

お申し込み手続き等は以下をご参照ください。

■自動音声ガイダンスサービスお申し込み手続き

- ① 専用ダイヤル「0120-126-313」（受付時間：9時～17時/土日含む）にご連絡ください。
- ② オペレータに、お客様「氏名」、該当の「お電話番号」、「ご住所」及び「ご連絡先」をお伝えください。
- ③ 2種類の自動音声ガイダンスから、どちらを選択するかをお伝えください。

- 1) おかけになった「電話番号」は、ご利用いただけない状態です。連絡先の番号は、「電話番号」です。
 - 2) おかけになった「電話番号」は、ご利用いただけない状態です。

■自動音声ガイダンスご利用開始のタイミング等

お申し込み後、1日以内に、自動音声ガイダンスサービスのご利用が開始となります。

また、故障している加入電話、ひかり電話の修理が完了次第、自動音声ガイダンスサービスは自動的に停止します。

* なお、お申し出いただいた後、自動音声ガイダンスサービスを停止したい場合は、専用ダイヤル「0120-126-313」（受付時間：9時～17時/土日含む）までご連絡ください。

■ご利用イメージ

