

(報道発表資料)

12 時 00 分現在

2022 年 9 月 19 日

東日本電信電話株式会社

令和 4 年台風 14 号に伴うお客さまに対する支援措置

NTT東日本では台風14号の接近に備えて対応準備を進めています。台風の進路によっては、通信サービスが影響を受けることも想定されます。故障などが発生した場合は、速やかな通信サービスの復旧に取り組んでまいります。

また、通信サービスへの影響などの状況に応じて、NTT東日本では以下の支援措置を実施します。

1. 災害支援措置

(1)「災害用伝言ダイヤル(171)」および「災害用伝言板(web171)」

災害発生時で電話がつながりにくい状況になった場合の安否確認のために、「災害用伝言ダイヤル(171)」および「災害用伝言板(web171)」を使用いただけます。

① 災害用伝言ダイヤル(171) <https://www.ntt-east.co.jp/saigai/voice171/>

② 災害用伝言板(web171) <https://www.ntt-east.co.jp/saigai/web171/>

※NTT東日本の電話サービスから伝言の録音・再生をする場合の通話料は無料です。

「災害用伝言ダイヤル(171)」は、電話サービスを提供する各通信事業者の協力により運営しています。

詳細は下記ホームページ等でご確認ください。 <https://www.ntt-east.co.jp/info-st/171carriers/>

(2) 電話料金等の取り扱い

今後、避難指示等が発令された場合、対象の地域における当社サービスについて、避難指示等が発令されてから解除までの期間※1の基本料金等※2をお客さまからお申し出いただくことなく無料とします。※3・4

また、災害救助法が適用された場合、対象の地域における当社サービスについて、適用から解除までの期間※1の基本料金等※2を、お客さまからのお申し出に基づき無料とします。

上記以外のお客さまで、当社の設備故障が原因で当社のサービスをご利用できなかった場合も対象とします。

適用対象区域や詳細な適用条件は、別途、NTT 東日本ホームページで公表いたしますので、詳しくは当該発表をご確認ください。

※1:ご利用できなかった期間は、連続する 24 時間の単位で無料日数を計算します。

(例:30 時間の場合、1 日分の基本料金等を無料とします)

※2:回線使用料、配線使用料、機器使用料、付加機能使用料等

※3:ただし、高齢者等避難の対象地域のお客さまについては、お申し出に基づき無料とします。

※4:ただし、ギガらくWi-Fi、フレッツ・あずけ～る等の基本料金等については、お申し出に基づき無料とします。

(3) 災害時用公衆電話(特設公衆電話)のご利用

今後、避難所が開設された場合、避難を余儀なくされたお客さまの早期通信手段確保のため、無料でご利用できる災害時用公衆電話を配備しています。

ご利用にあたっては、施設管理者から避難所に配備されている災害時用公衆電話機を設置していただく必要があります。

なお、予め災害時用公衆電話の設置場所をご確認いただけるよう、NTT 東日本管内に事前配備している「災害時用公衆電話(特設公衆電話)設置場所」を以下で公開しています。

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

(4)光ステーション(Wi-Fi アクセスポイント)の無料開放

今後、通信サービスの故障など影響が生じた場合、光ステーションをご利用いただけるよう無料開放する予定です。無料開放する際は、別途、公表いたしますので、詳しくは当該発表をご確認ください。

※SSID「0000FLETS-PORTAL」に接続しご利用ください。

※停電の影響などによりご利用いただけない光ステーションがございます。

2. その他

(1)故障等の各種お問い合わせ先

電話でのお受け付けは、問い合わせが集中しつながりにくい状況となった場合は、大変ご迷惑をおかけしますが、ホームページでも受け付けています。

24時間365日いつでも、どこでもお手持ちのスマートフォンやPCから、お客さまの故障状況を診断し、解決方法をご案内いたします。解決しない場合につきましては、そのまま修理予約を承ります。

お手持ちの携帯電話で“NTT東日本故障受付”と検索いただくか、以下のURLからご利用いただけます。

<https://web113.ntt-east.co.jp/>



(2)通信サービスの開通工事等の延期

一部の地域においては通信サービスの開通工事等を延期させていただきますので、ご理解とご協力をお願いいたします。開通工事ができなかつたお客さまにおかれましては、後日改めてご連絡させていただきます。

【お客さまからの故障申告・お問い合わせ先】

■WEB

<https://web113.ntt-east.co.jp>

■電話

〈電話サービスの故障〉

・弊社固定電話から

113(局番なし)

・携帯電話・弊社以外の固定電話から

0120-444-113

※故障修理などの対応時間は 9:00～17:00 とさせていただきます。

〈インターネット(フレッツ・ひかり電話)の故障〉

0120-000-113

※故障修理などの対応時間は 9:00～17:00 とさせていただきます

【本件に関する報道機関からのお問い合わせ先】

NTT東日本 広報室

TEL: 03-5359-3711