

熊本県・大分県を震源とする地震に伴う通信サービスへの影響について

熊本県および大分県を震源とする地震により、被災されたみなさまとその家族の方々に心よりお見舞い申し上げます
現在の地震地域における通信復旧の取り組みについて報告いたします

1. 通信設備への影響

① NTT西日本通信ビル

応急処置(ケーブル修理・移動電源車等)により立ち入り禁止区域を除き概ね回復
(阿蘇付近での2016年4月16日(土)1時25分頃発生地震の影響(通信ケーブル断・電柱傾斜・停電等)で、電話やインターネット通信等が最大約1,800回線不通となりました)



② 固定電話・インターネット通信サービス

現在、お客様宅と通信ビル間の通信ケーブル切断等が原因で、ご利用できない場合があります。

(現在、他県域からの応援を含め修理技術者増員により、復旧・故障修理に鋭意取り組んでおります)



③ 故障修理の状況について

お客様より、故障に関するお問い合わせ・修理対応のご依頼を多くいただいております。お客様の通信環境の早期回復に向け、引き続き努めてまいります。

<2016年4月14日～4月27日 8:00までの累計>

故障発生エリア

熊本県全域	故障件数	4,708 件
	回復件数	4,145 件
	※残件数	563 件

※お客様からのお問い合わせのうち、電話でのご案内で故障回復したものは含みません

④ 携帯電話サービス

現在阿蘇郡南阿蘇村・阿蘇市の一部では、地震影響(停電・伝送路故障等)で、ドコモの携帯電話をご利用いただけない、または、ご利用しづらい状況です。

(現在、他県域からの応援などを含め移動基地局車による通信サービスの提供を実施しています)

地震発生後、ドコモ携帯から熊本県方面の固定電話への通話が地震のお見舞い電話などで込み合っておりましたが、現在は回復しております。



2. 避難所への通信環境の設置(4月21日9:00AM)

① 特設公衆電話

ご要望をいただいております避難所(45箇所)ごとの通信環境の整備は完了いたしました。

内訳

- 設置自治体(箇所数)敬称略
益城町(12)・熊本市(6)・大津町(5)・南阿蘇村(10)・西原村(4)・阿蘇市(5)・高森町(4)
- 衛星携帯電話設置済み避難所数 : 17箇所22端末



- ポータブル衛星電話設置済み避難所 : 10箇所35端末



- 固定電話による特設公衆電話設置済み避難所数 : 29箇所32回線



- 特設公衆 Wi-Fi 設置済み避難所数 : 19箇所21AP(NTT西日本)



この近くで
特設公衆Wi-Fi
使えます

SSID: DoSPOT-FREE

設備に公平に配慮し、1箇所の同時接続最大15分を制限しております。

- マルチチャージャー(無料充電サービス)の実施(NTTドコモ) :233台
 ※マルチチャージャー:ドコモ以外の携帯電話も充電可能



- 避難所等への公衆無線LANサービス(Wi-Fiスポット)の臨時設置(NTTドコモ) :324台
- 行政機関等への衛星携帯電話の貸し出し(NTTドコモ) :161台
- 行政機関等への携帯電話の貸し出し(NTTドコモ) :874台
- 行政機関等へのタブレット端末の貸し出し(NTTドコモ) :78台

3. 公衆電話の無料化(4月16日 7:50AM開始)

熊本県全域、大分県全域で公衆電話の無料化を実施しております。

4. 公衆無線LANの無料開放 (4月17日(日) 06:00AM 時点)

公衆無線LANの無料開放状況(提供自治体等 敬称略)

熊本県	熊本市 NTTドコモほか携帯各社(00000JAPAN)
大分県	大分県・大分市・別府市・由布市
福岡県	福岡県・太宰府市・北九州市・古賀市・中間市・柳川市・朝倉市
宮崎県	宮崎県
鹿児島県	鹿児島県・鹿児島市・出水市・阿久根市
九州地方全域	NTTメディアサプライ(DoSPOT-FREE)

5. 災害用伝言ダイヤル(171)・災害用伝言板(web171)

① 運用状況

4月14日21時47分より運用

② 登録可能局番

九州エリア(沖縄を除く)

固定電話

092、093、094、095、096、097、0982、0983、0984、0985、0986、0987、099

携帯電話・PHS・IP電話

090、080、070、050

③ ご利用状況 *5月31日をもってサービス運用終了

災害用伝言ダイヤル (5月30日現在)

総アクセス数:約 78,100 件(録音:約 29,800 件、再生:約 48,300 件)

災害用伝言板(web171)

総アクセス数:約 162,300 件(登録:約 30,900 件、閲覧:約 131,400 件)



6. NTT西日本のお客さまに対する支援措置(2016年4月16日)

① 電話サービスの基本料金等※1の取り扱い

このたびの被災による設備故障で電話がご利用できなかったお客様および避難指示、避難勧告等によって実態的に電話がご利用できなかったお客様について、その期間※2の基本料金等を無料とします。具体的には下表のとおり取り扱います。

対象	無料期間
当社の設備故障が原因で電話等がご利用できなかったお客様	電話等がご利用できなかった期間
避難指示、避難勧告によって電話等がご利用できなかったお客様	避難指示、避難勧告が発出されてから解除までの期間
災害救助法が適用された地域にお住いの方で、被害に遭われ実態的に電話等がご利用できなかったお客様（お客様からの申出が必要です。）	実態的に電話等がご利用できなかった期間（期間は最大4ヶ月までとさせていただきます）

※1 回線使用料、屋内配線使用料、機器使用料、付加機能使用料等。

※2 電話等がご利用できなかった期間は、連続する24時間を単位に無料日数を計算します。

② フレッツ光等の電話サービス以外の電気通信サービスの取り扱い

電話サービスに準じた取り扱いとします。

③ 電話料金の支払期限の延長

被災されたお客様から申し出があった場合は、支払期限を請求書記載の日付より1ヶ月延長します。

（注）口座振替又はクレジットカードによるお支払いのお客様については、自動的に口座引き落としとなり、支払行為が不要であることから対象外とさせていただきます。

④ 移転工事費の取り扱い

このたびの被災により仮住居への移転工事等が生じた場合の工事料金を無料とします。

7. ドコモのお客さまに対する支援措置（2016年4月18日）

⑤ 料金お支払期限の延期

対象地域のお客さまが、携帯電話・「ドコモ光」等のご利用料金をドコモショップ、コンビニエンスストア、金融機関の窓口でお支払いいただいている場合、2016年4月ご請求（2016年3月ご利用）分について、請求書のお支払期限を、2016年5月31日（火曜）まで延期いたします※1。

⑥ 故障修理代金の一部減額等

2016年4月15日（金曜）から2016年5月31日（火曜）までの期間、対象地域のお客さまに対して、破損・故障した携帯電話機の故障修理代金の一部減額等を行います。

⑦ 付属品の無償提供

2016年4月15日（金曜）から2016年5月31日（火曜）までの期間、対象地域のお客さまに対して、電池パック・ACアダプタ・DCアダプタ・FOMA補助充電アダプタ・ポケットチャージャー等を無料で提供しております。

⑧ 携帯電話機購入時における特別割引の実施

2016年4月15日（金曜）から2016年5月31日（火曜）までの期間、携帯電話機購入時の特別割引を行います。対象地域のドコモショップにて受付いたします。

⑨ ケータイデータ復旧サービス※2の無料化

2016年4月15日（金曜）から2016年5月31日（火曜）までの期間、通常データ復旧成功時※3にいただく復旧代金を無料とします。対象地域のドコモショップにて受付いたします。

⑩ 一部手数料の無料化

2016年4月15日（金曜）から2016年5月31日（火曜）までの期間、「契約事務手数料（契約変更）」、「登録等手数料」等の無料化を行います。対象地域のドコモショップにて受付いたします。

⑪ 受付手続きの緩和

2016年4月15日（金曜）から2016年5月31日（火曜）までの期間、お客さまが対象地域のドコモショップに来店し手続きを行う際、本人確認書類に不足があった場合であっても、申請書類を後日確認させていただくことを条件に受付手続きを行います。

⑫ 「ドコモ光」の基本料金等を無料化

2016年4月15日（金曜）から2016年5月31日（火曜）までの期間、対象地域のお客さまが、避難等のため「ドコモ光」をご利用できなかった場合、お客さまのお申し出に基づき、当該期間中※4の「ドコモ光」基本料金等※5を無料といたします。また、被災により仮住居へ転居する場合、「ドコモ光」の移転工事料金及び移転手数料を無料といたします。

⑬ データ通信の速度制限解除を実施（追加）

2016年4月18日（月曜）から2016年4月30日（土曜）までの期間、対象地域に「契約者住所」または「請求書送付先住所」のいずれかがあるお客さまが、ご契約プランのデータ量を超えた場合でも速度制限なくデータ通信がご利用いただけるよう、速度制限解除を実施いたします。

※1.口座振替・クレジットカードによるお支払をご利用のお客さまは、自動的に口座引き落としとなることから、対象外とさせていただきます。

※2.水濡れや破損等により故障した携帯電話機をお預かりし、データをCD-RまたはDVD-Rにコピーしお客さまへお渡しするサービスです。

※3.お客さまよりお預かりした携帯電話端末の水濡れの状態によっては、データ復旧ができないまたは一部しか復旧できない場合があります。なお、一部のデータ（ダウンロードデータ、おサイフケータイのICデータ等）は本サービスの対象外となります。

※4.無料化の期間は最大4か月とさせていただきます。

※5.対象は「ドコモ光」基本料金および「ドコモ光」のその他付加機能使用料（光リモートサポート利用料）。なお、「ドコモ光」回線工事料の分割請求

分およびNTT西日本からの工事費残債は無料化の対象外です。

引き続き、速やかな復旧・故障修理にNTTグループの総力をあげて取り組んでまいります。