

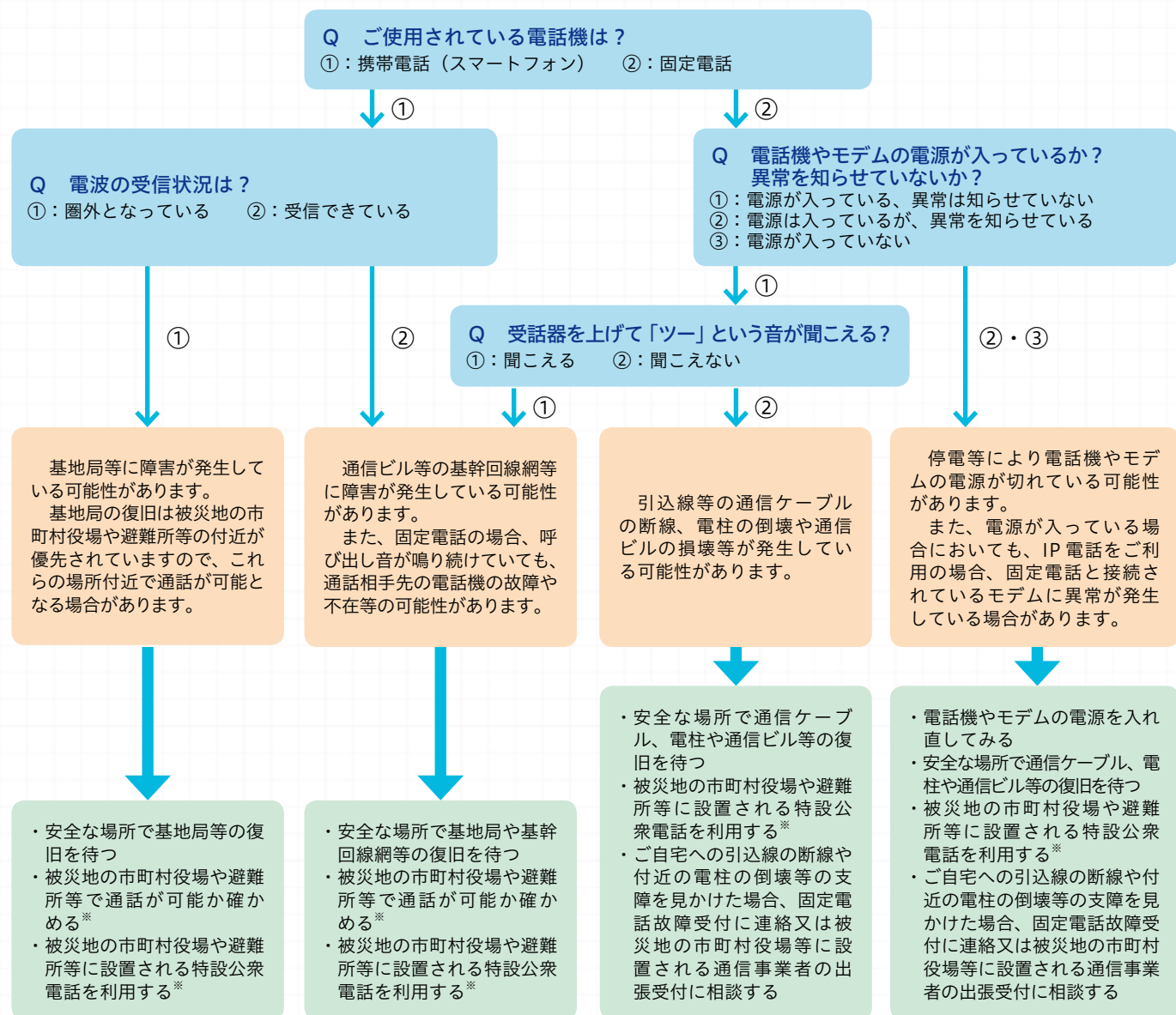
通信が繋がらなくなった場合には、通信事業者は地方自治体、電力事業者等との連携を図りながら、移動電源車や車載型基地局の派遣、可搬型発電機の設置や燃料確保、衛星等による迂回回線の設置、電柱の建て替え、通信ケーブルの張り替え作業等を行い、早期復旧に取り組んでいます。*

※車載型基地局や迂回回線を利用した暫定復旧時には従来よりも通信速度が遅くなる場合があります。



基地局等への移動電源車の派遣 市町村役場等への車載型基地局の派遣 基地局等への可搬型発電機の設置や燃料確保 基地局と通信ビル間を結ぶ、衛星による迂回回線の設置 電柱の建て替え 通信ケーブルの張り替え

災害時に電話が繋がらない場合、以下のような原因と対応が考えられます。



※市町村役場や避難所等に向かう際には道中の安全を十分にご確認ください。※可能な限り不要不急の電話は控え、災害用伝言サービス等をご利用ください。

特設公衆電話、災害用伝言サービス、固定電話故障受付、出張受付等については次ページをご覧ください。

災害時に通信事業者等により次のような被災者向けサービスが提供されます。

(1) 特設公衆電話

災害時において被災者等が無料で使用することができる電話で、市町村等の要請に基づき、通信事業者（NTT 東日本及び NTT 西日本）により市町村役場や避難所等に設置されます。



(2) 災害用伝言サービス

通信事業者各社が開設する伝言サービスです。文字をやりとりするサービスと、音声をやりとりするサービスがあります。

文字

インターネットへの接続が必要になります。

【災害用伝言板（Web171）】

- NTT 東日本
<https://www.ntt-east.co.jp/saigai/web171/>
- NTT 西日本
<https://www.ntt-west.co.jp/dengon/web171/>

【災害用伝言板】

- NTT ドコモ
https://www.nttdocomo.co.jp/info/disaster/disaster_board/
- KDDI (au)
<https://www.au.com/mobile/anti-disaster/saigai-dengon/>
- ソフトバンク
<https://www.softbank.jp/mobile/service/dengon/>
- ワイモバイル
<https://ymobile.jp/service/dengon/>

音声

【災害用伝言ダイヤル（171）】

171 への電話により利用できます。

- NTT 東日本
<https://www.ntt-east.co.jp/saigai/voice171/>
- NTT 西日本
<https://www.ntt-west.co.jp/dengon/>

(3) 固定電話故障受付（Web113、113）

Web113 は、NTT 東日本及び NTT 西日本が開設するインターネットから連絡可能な故障受付です。

Web113 に関する詳細はこちら

- ▶ <https://web113.ntt-east.co.jp/> (NTT 東日本)
- ▶ <https://www.ntt-west.co.jp/trouble/> (NTT 西日本)



◀ NTT 東日本



◀ NTT 西日本

(4) 出張受付

災害時において、通信事業者が被災地の市町村役場や避難所等に職員を派遣し、被災者への情報提供と故障受付のための出張受付窓口を開設することがあります。

113 はご利用中の通信事業者の故障受付番号です。

契約している通信事業者毎に故障受付電話番号が異なりますのでご注意ください。

事業者名	故障受付電話番号
NTT 東日本	0120-444-113
NTT 西日本	0077-777
KDDI	0800-919-5000
ソフトバンク	

