

報道発表資料

(第4報：最終報)

※下線部が第3報からの変更箇所です。

2025年2月14日
東日本電信電話株式会社

【情報追記：復旧】通信サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況について
(第4報：最終報 2月14日午後2時30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。

以下のとおり、群馬県・山梨県・長野県・新潟県の各エリアの一部において、当社の通信サービスがお客様によりご利用できない、またはご利用しづらい状況が発生していましたが、現在は復旧し、サービスが正常にご利用できるようになりました。

お客様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。今後、通信サービスの安定的な提供に向け、再発防止に努めてまいります。

1. 発生日時

2025年2月13日(木) 午前10時40分頃から午前11時35分

2. 影響エリア

群馬県・山梨県・長野県・新潟県の各エリアの一部

3. 対象サービスと影響

・光アクセスサービス：最大78.6万回線

(フレッツ 光クロス/光ネクスト/光ライト/光ライトプラス)

上記のサービスがお客様によりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況が発生していました。

※フレッツ光を利用した各種サービスもお客様によりご利用できない、またはご利用しづらい状況が発生していました。

※光コラボレーション事業者*が提供する光アクセスサービスについてもお客様によりご利用できない、またはご利用しづらい状況が発生していました。

*NTT東日本から光アクセスサービスの提供(卸売り)を受けて通信サービスを提供する事業者

4. 復旧日時

2025年2月13日(木) 午前11時35分に復旧しました。

5. 原因

通信網のメンテナンス工事における設計誤り(設計誤りにより、群馬県・山梨県・長野県・新潟県の一部の通信回線を収容するインターネット用の通信設備の障害が発生)

※設備を作業前の状態に戻すことにより復旧

6. お客様へのご案内

・通信設備の対処・措置は完了しておりますので、ご利用しづらい場合は、回線終端装置(ONU)・ルーター・電話機等の端末の再起動または電源オン/オフをお試しください。

7. お問い合わせ

■ Webでのお問い合わせ

Web113 <https://web113.ntt-east.co.jp/>

■ 電話でのお問い合わせ

<インターネット（フレッツ・ひかり電話）の故障>

0120-000-113

受付時間：午前9時00分～午後5時00分

故障修理等の対応時間：午前9時00分～午後5時00分