

報道発表資料

(第1報)

2026年1月20日

NTT東日本株式会社

【障害発生】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1報: 2026年1月20日 午前11時25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、当社の通信サービスがお客さま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おります。

お客さまには多大な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。

1. 発生日時

2026年1月20日(火) 午前11時20分頃から継続中

2. 影響エリア

北海道

3. 対象サービスと影響

電話サービス

※電話サービスに影響がある場合、緊急通報への発信もお客様によりご利用できない、またはご利用しづらい場合がございます。

※当社が提供する固定電話やフレッツ光に影響がある場合、固定電話やフレッツ光を利用した各種サービスもお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい場合があります。

※フレッツ光に影響がある場合、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さまによりご利用できない、またはご利用しづらい場合があります。

* 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. お客様へのご案内

- ・緊急通報などの通話は、携帯電話などをご利用くださいますようお願いいたします。
- ・インターネットは、携帯電話によるデータ通信、公衆フリーWi-Fiなどをご利用くださいますようお願いいたします。

5. お問い合わせ

■Webでのお問い合わせ

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

受付時間: 24時間

■電話でのお問い合わせ

＜電話サービスの故障＞

固定電話・携帯電話から 0120-444-113

※NTT東日本の固定電話からは113（局番なし）にかけてもつながります

受付時間：午前9時00分～午後5時00分

＜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