

## 報道発表資料

(第2報)

※下線部が第1報からの変更箇所です。

2026年1月20日

NTT 東日本株式会社

【復旧】北海道の一部エリアで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2報：1月20日午後1時48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、北海道の一部エリアにおいて、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。

原因については引き続き調査中ですが、当社の設備試験の結果、正常であることを確認しています。

お客さま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。

### 1. 発生日時

2026年1月20日（火） 午前11時20分頃から

### 2. 影響エリア

北海道の一部エリア（稚内、紋別、北見、旭川、釧路、遠軽、帯広）

その他影響があるエリアについては引き続き調査中

### 3. 対象サービスと影響

電話サービス

上記のサービスがお客さま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。

※緊急通報への発信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状況が発生していました。

※当社が提供する固定電話に影響がある場合、固定電話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状況が発生していました。

### 4. 原因

引き続き調査中、判明次第お知らせします。

### 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