

【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 終報：3月31日午後3時40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。

お客さまには多大なご迷惑をおかけしていただきましたことを深くお詫び申し上げます。

1. 発生日時

2026年3月31日(火) 午前10時26分頃から午前10時47分

2. 影響エリア

神奈川県エリア

3. 対象サービスと影響

- ・ひかり電話：23,642回線（フレッツ光クロスでひかり電話をご利用いただいている一部のお客様）  
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。  
なお、第2報でお伝えした「フレッツ光クロス（インターネット利用）」には影響はありませんでした。

※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。  
※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. 復旧日時

2026年3月31日(火) 午前10時47分に復旧しました。

5. 原因

当該サービスを収容するサーバとフレッツ光クロスを収容する装置区間の故障

6. お客さまへのご案内

- ・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/>

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