

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。

2024年9月20日
東日本電信電話株式会社 神奈川事業部

【障害発生】神奈川県横浜市の一部エリアで通信サービスがご利用できない状況について (第2報：9月20日午後5時時点)

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、神奈川県横浜市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状況が発生しております。

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

2024年9月19日（木） 午後4時30分頃から継続中

2. 影響エリア

神奈川県横浜市西区の一部エリア

3. 対象サービスと影響

- ・固定電話サービス：約300回線
(加入電話/INSネット)

上記のサービスがお客さまによりご利用できない状況が発生しています。

※緊急通報への発信もお客さまによりご利用できない状況が発生しています。

※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状況が発生しています。

4. 復旧見通し

2024年9月20日（金） 午後8時頃を予定 ※今後の故障対応状況により変更する場合あり

5. 原因

通信回線を収容する通信設備（クロージャバンド）の破損

6. お客さまへのご案内

- ・緊急通報などの通話は、携帯電話、公衆電話などをご利用くださいますようお願いいたします。
公衆電話設置場所検索（東日本エリア）：<https://publictelephone.ntt-east.co.jp/ptd/map/>
- ・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。

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

<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せん

<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：24時間

故障修理等の対応時間：9時～17時