

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。

2025年4月4日

東日本電信電話株式会社 神奈川事業部

【障害発生】川崎市麻生区の一部エリアにて通信サービスがご利用できない状況について (第2報：4月4日午後9時00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、川崎市麻生区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

2025年4月4日(金) 午前10時頃から継続中

2. 影響エリア

神奈川県川崎市麻生区の一部エリア

3. 対象サービスと影響

・光アクセスサービス：約310回線
(フレッツ 光ネクスト)

再掲) ひかり電話：約160回線

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。

※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さまによりご利用できない場合があります。

※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. 復旧見通し

復旧見通しについては、判明次第、お知らせいたします。

5. 原因

神奈川県川崎市麻生区の一部における通信ケーブル設備の故障

6. お客様へのご案内

- ・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/>

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