

報道発表資料

(第3報)

※下線部が第2報からの変更箇所です。

2025年4月5日

東日本電信電話株式会社 神奈川事業部

【復旧】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3報：4月5日午前6時30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た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00分から2025年4月5日(土) 午前2時53分

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した。

※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した。

※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状況が発生していました。

※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状況が発生していました。

* 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. 復旧日時

2025年4月5日（土）午前2時53分に全てのサービスが復旧いたしました。

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