

報道発表資料

(第2報 9:30 時点)

※下線部が、第1報からの変更箇所です。

2023年4月3日

東日本電信電話株式会社

## 【障害発生】東日本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

(4月3日午前9時30分時点)

日頃は当社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。

以下の通り、東日本エリアのお客さまにおいて、当社の通信サービスをご利用できない状況が発生しております。

お客様へ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. 日時

2023年4月3日(月)午前7時10分頃から継続中

### 2. 影響エリア

東京エリア、神奈川エリア、

※北海道エリアは復旧し、サービスを再開いたしました。

### 3. 影響サービスおよび影響規模

- ・光アクセスサービス\* : 約26.5万  
再掲) ひかり電話 : 約14万

※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も含まれます。また、フレッツ光を利用した各種サービス(フレッツ・テレビ伝送サービス等)もご利用いただけません。

※110・119番等の緊急通報もご利用できない状況となっております。

### 4. お客様へのご案内

- ・音声通話は、携帯電話、他事業者様の固定電話、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。
- ・インターネットは、携帯電話などをご利用くださいますようお願いいたします。

### 5. お問い合わせ

電話でのお受け付けは、問い合わせが集中してつながりにくく、長くお待たせしてしまう場合も想定されるため、**Web**でのお問い合わせをご利用ください。

■Webでのお問い合わせ

■電話でのお問い合わせ

〈電話サービスの故障〉

- ・弊社固定電話から 113（局番なし）
- ・携帯電話・弊社以外の固定電話から 0120-444-113

※故障修理などの対応時間は 9:00～17:00 とさせていただきます。

〈インターネット(フレッツ・ひかり電話)の故障〉

0120-000-113

※故障修理などの対応時間は 9:00～17:00 とさせていただきます。