

【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3報 終報：5月27日午前10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、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

＜光アクセスサービス（フレッツ 光ネクスト／光クロス）＞

・2026年5月25日(月) 午後7時10分頃から午後7時37分

＜ひかり電話、固定電話サービス（加入電話／INSネット）＞

・2026年5月25日(月) 午後7時12分頃から午後7時37分

2. 影響エリア

秋田県 青森県 岩手県エリア

3. 対象サービスと影響

- ・光アクセスサービス（フレッツ 光ネクスト／光クロス）：70.8万回線
- ・ひかり電話：46.0万回線
- ・固定電話サービス（加入電話／INSネット）：51.5万回線

上記のサービスがお客さまによりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況が発生していました。

※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、またはご利用しづらい状況が発生していました。

※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、またはご利用しづら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

2026年5月25日（月） 午後7時37分に復旧しました。

5. 原因

冗長化している通信装置においてネットワーク異常が発生したため、自動的なトラフィック迂回により一旦通信サービスの継続は図られました。

しかしながら、切替元の通信装置が不完全な状態で起動したことにより、一部サービスにつながりづらい事象が発生しました。

そのため、当該通信装置をネットワークから切り離す措置を実施し、現在は回復しております。

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/オフをお試しく下さい。

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：平日・祝日の午前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：平日・祝日の午前9時00分～午後5時00分