

お知らせ
(第1報)

2026年5月15日
NTT東日本株式会社 埼玉西支店

【障害発生】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1報：5月15日午後1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

2026年5月14日(木) 午後3時41分から継続中

2. 影響エリア

埼玉県比企郡ときがわ町の一部エリア

3. 対象サービスと影響

- ・光アクセスサービス：約120回線
(フレッツ 光ネクスト)
- ・固定電話サービス：約90回線
(加入電話/INSネット)

4. 発生原因

火災起因によるケーブルの損傷

※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、またはご利用しづらい場合があります。

※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、またはご利用しづらい場合があります。

※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、またはご利用しづらい場合があります。

*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

5. 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。

願いたします。

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：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