

報道発表

(第 5 報 午後 7 時 30 分現在)

※下線が第 5 報での更新事項です。

2025 年 2 月 1 日

東日本電信電話株式会社 埼玉支店

【災害影響】埼玉県八潮市県道 54 号の道路陥没の影響による八潮市の一部エリアで通信サービスが ご利用できない状況について (第 5 報 : 2 月 1 日午後 7 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。

現在、以下のとおり、八潮市の県道54号の道路陥没の影響により、埼玉県八潮市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1月28日（火） 午前9時50分頃から継続中

2. 影響エリア

埼玉県八潮市の一部エリア

3. 対象サービスと影響

・ 光アクセスサービス : 約1,300回線 → 約100回線 (約1,200回線復旧済み)
(フレッツ 光ネクスト/光ライト/光ライトプラス)

・ 固定電話サービス : 約400回線
(加入電話/INSネット)

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。

※緊急通報への発信もお客さまによりご利用できない状況が発生しています。

※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す。

※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

光アクセスサービスについては、ケーブル断線箇所を迂回し、通信ビルからお客さま宅の間を結ぶ別のケーブル敷設ルートによる応急復旧作業により順次サービス復旧しておりますが、復旧作業の過程にて、新たな断線箇所が判明したため、新たな迂回ルートの構築による応急復旧作業を継続してまいります。そのため、すべての光アクセスサービスの復旧は、明日以降となる見込みです。

また、固定電話サービスの復旧見通しについては、判明次第改めてお知らせいたします。

(復旧時期は未定)

5. 原因

道路陥没の影響による通信ビルからお客さま宅の間の設備の被災（ケーブル断線）

6. お客さまへのご案内

- ・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。
- ・光アクセスサービスをご利用のお客さまについて、ご利用しづらい状況となっている場合は、回線終端装置（ONU）・ルーター等の端末の再起動または電源オフ・オンをお試しください。

7. 各種支援措置

NTT東日本のサービスをご利用されているお客様で、現在サービスがご利用いただけないお客様に対し、下記の支援措置を実施しております。

(1) 弊社通信サービスに関する臨時窓口「お困りごと受付窓口」の開設

以下の施設へ社員を派遣し、下記について受付を実施しております。

【開設日】 2月1日（土）より

【開設場所】 八潮市民文化会館・勤労福祉センター[八潮メセナ]

（住所：八潮市中央一丁目10番地1）

【受付時間】 午前9時00分から午後5時00分 ※受付状況によって前後することがございます。

【受付内容】

① 「ワイヤレス固定電話※」の設置申込(固定電話サービスをご利用されているお客様向け)

※ ワイヤレス固定電話とは、携帯電話の電波を利用した固定電話サービスで、お客様宅の電話機を専用の接続機器につないでご利用いただけます。なお、現在ご利用の電話番号をそのままお使いいただけます。（初期費用無料、基本料・通話料有料）

※ NTT東日本の固定電話サービスをご利用されているお客様向けのサービスです。

② ご利用中の電話番号が現在ご利用いただけない旨や、かけなおし先の電話番号をお伝えする音声ガイダンスの申込（利用料無料）

③ その他通信サービスに関するお困りごとの相談

(2) 113（故障修理受付）での「ワイヤレス固定電話」設置申込受付開始

固定電話サービスをご利用されているお客さま向けに、「お困りごと受付窓口」に加えて、113（故障修理受付）にご連絡をいただくことで、「ワイヤレス固定電話」の設置申込受付を開始しました。

■ Webでのお問い合わせ

Web113 <https://web113.ntt-east.co.jp/>

受付時間：24時間

■ 電話での受付

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

(3) 臨時公衆電話の設置（利用料無料）

＜設置場所・台数＞ 利用可能時間：午前9時00分から午後5時00分

自治体名	設置場所	住所	設置台数
八潮市	エイトアリーナ (鶴ヶ曽根体育館)	八潮市大字鶴ヶ曽根 1535-1	2台

(4) 料金の減免

ご利用できない期間の料金については各サービス約款に基づき減免いたします。

※ご利用できなかった期間は、連続する24時間の単位で無料日数を計算します。

（例：30時間の場合、1日分の基本料金等を無料とします。）

■電話でのお問い合わせ

料金問合せ受付センタ 0120-002-992

受付時間：平日午前9時00分～午後5時00分

8. 通信サービスがご利用できない状況についてのお問い合わせ

■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

＜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

故障修理等の対応時間：午前9時00分～午後5時00分