

## 報道発表資料

(第3報 午前10時00分時点)

※下線部が第2報からの更新箇所です

2025年2月5日  
西日本電信電話株式会社  
中国支店

【障害発生】広島県福山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3報：2月5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、広島県福山市の一部エリアで社外工事における地下通信ケーブルの切断により、当社の通信サービスがご利用できない状況が発生していましたが、現在、光アクセスサービスは復旧し、正常にご利用できるようになりました。固定電話についてはサービスがご利用できない状況が続いております。

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. 日時

2025年2月3日(月) 午後1時36分頃から継続中

### 2. 影響エリア

広島県福山市の一部エリア

### 3. 対象サービスと影響

- ・光アクセスサービス（フレッツ光ネクスト/クロス/ライト及び、ひかり電話等） 約310回線  
上記の通信サービス等がご利用できない状況が発生してありました。
- ・固定電話（加入電話、INSネット） 約140回線  
上記の通信サービス等がご利用できない状況が発生しております。

※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ご利用できない状況が発生してありました。

\* NTT西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

※電話サービスに影響がある場合、緊急通報への発信もご利用できない、またはご利用しづらい場合がございます。

### 4. 復旧日時

- ・光アクセスサービスは、2025年2月5日（水）午前6時14分に復旧しました。
- ・固定電話は、早期復旧に向けて全力をあげて対応しておりますが、現時点、復旧見通しが未定のため、改めてお知らせします。

### 5. 原因

社外工事における地下通信ケーブルの切断

## 6. お客さまへのご案内

- ・電話サービスがご利用いただけない場合、緊急通報などの電話は、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。
- ・インターネット用の通信設備の対処・措置は完了しておりますので、ご利用できない場合は、通信機器等の再起動か電源のON/OFFをお試しください。
- ・通信サービスがご利用できない場合、下記の故障に関するお問い合わせ先へご連絡いただきますようお願いいたします。

※ 公衆電話の設置場所は以下からご確認ください。

<https://www.ntt-west.co.jp/ptd/map/>

## 7. お問い合わせ

### ■WEBでの故障申告・お問合せ

<https://www.customersupport.ntt-w.net/>

### ■加入電話に関するお問合せ

局番なしの『113』（携帯電話からは0120-444-113）

### ■ひかり電話・フレッツサービスに関するお問合せ

0120-248-995（携帯電話からもご利用いただけます）

※なお、お電話での受付は録音での受付後、折り返し連絡させていただきますこと、ご了承ください。

### ■加入電話に関するお問合せ

局番なしの『113』（携帯電話からは0120-444-113）