

報道発表資料

(第1報 午後5時45分 時点)

2026年5月13日

NTT 西日本株式会社

九州支店

【障害発生】福岡県行橋市、京都郡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1報：5月13日 午後5時45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、福岡県行橋市、京都郡の一部エリアで当社の通信設備の故障の影響により、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

2026年5月13日(水) 午後1時29分頃から継続中

2. 影響エリア

福岡県行橋市、京都郡の一部エリア

3. 対象サービスと影響

- ・光アクセスサービス（フレッツ 光クロス、ひかり電話等 含む） 1,110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。

※光アクセスサービスがご利用いただけない場合、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も含まれます。また、フレッツ光を利用した各種サービスもご利用いただけない場合がございます。

*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. 復旧見込み

確認中

5. 原因

当社の通信設備の故障

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[※]などをご利用くださいますようお願いいたします。
- ・インターネットがご利用いただけない場合は、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。
- ・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けますようお願いいたします。

※ 携帯電話事業者様の通信状況によりご利用いただけない場合があります。各社の通信状況については、各社のホームページ等をご覧ください。

※ 緊急通報受理機関の回線にも影響がある場合、緊急通報が着信できない場合がございます。

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、ご了承願います。