

報道発表資料

(第2報 午後5時00分時点)

※下線部が、第1報からの変更箇所です。

2025年11月21日

NTT西日本株式会社

大分支店

【災害影響】大分県大分市佐賀関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2報：11月21日 午後5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、大分県大分市佐賀関の一部エリアで火災の影響により、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

2025年11月18日（火）午後5時40分頃から継続中

2. 影響エリア

大分県大分市佐賀関の一部エリア

3. 対象サービスと影響 ※一部の回線が復旧しました

- ・光アクセスサービス（フレッツ 光ネクスト、ひかり電話等 含む） 約50回線
- ・固定電話（加入電話、INSネット） 約60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様*が提供する光アクセスサービスも含みます。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状況となっております。

4. 復旧見込み

確認中

5. 原因

火災による通信ケーブルの損傷

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き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/>

■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。

■今回の火災等に伴い、被災および避難されたお客さまの電話料金等の取り扱い

https://www.ntt-west.co.jp/newscms/notice/14951/1_20251120.pdf