

報道発表資料

(第2報 午後5時30分 時点)

※下線部が第1報からの更新箇所です。

2025年9月11日

NTT西日本株式会社

静岡支店

【災害影響】静岡県牧之原市・吉田町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：9月11日 午後5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。

以下のとおり、静岡県牧之原市・吉田町の一部エリアで竜巻・突風が原因と思われる電柱の倒壊の影響により、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9月5日（金）午後1時20分頃から継続中

2. 影響エリア

静岡県牧之原市、吉田町の一部エリア

3. 対象サービスと影響

- ・光アクセスサービス（フレッツ 光ネクスト／クロス、ひかり電話等 含む） 約130回線
- ・固定電話（加入電話、INSネット） 約50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状況となっております。

※上記の対象サービスと影響は、電柱や通信ケーブルの損傷の影響によるものです。

お客さま宅内への引込線の損傷等により通信サービスがご利用いただけない場合がございます。

4. 復旧見込み

2025年9月19日（金）

切断したケーブルを接続する応急措置、倒壊した電柱を迂回する回線ルートの確保のほか、現地ならびに当該通信ビルにおいて早期復旧に向けて全力をあげて対応しております。

復旧までお時間をいただく見込みとなっております大変申し訳ございませんが、新しい情報が判明し次第お知らせします。

5. 原因

竜巻・突風が原因と思われる電柱の倒壊の影響による通信ケーブルの損傷および引込線の損傷

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※¹、公衆電話※²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。

※1 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。

※2 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

【故障修理に関するご連絡について】

受話器を上げ発信音（「ツー」）が聞こえてこない場合は、引き込み線の故障の可能性があり、故障修理が必要になります。

■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。