

## 報道発表資料

(終報 午後5時00分 時点)

※下線部が第2報からの更新箇所です。

2025年9月19日  
NTT西日本株式会社  
静岡支店

【復旧】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 (終報 : 9月19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、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いましたが、現在は復旧し、サービスが正常にご利用できるようになりました。

お客さまには多大なご迷惑をおかけしました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2025年9月19日 (金) 午後4時00分

### 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ありました。

※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

※緊急通報への発信もご利用できない状況が発生してありました。

※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. 復旧日時

2025年9月19日 (金) 午後4時00分

### 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、ご了承願います。