

報道発表資料

(第4報 午前11時20分 時点)

※下線部が第3報からの更新箇所です。

2025年8月28日
NTT西日本株式会社
島根支店

【障害発生】島根県安来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4報: 8月28日 午前11時20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、島根県安来市の一部エリアで社外の掘削工事による通信ケーブルの切断の影響により、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8月27日(水) 午後1時40分頃から継続中

2. 影響エリア

島根県安来市の一部エリア

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 ひかり電話等 含む) 約490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。

4. 復旧見込み

2025年8月28日中(木)

※早期復旧に向けて全力をあげて対応しておりますが、新たな情報が判明し次第お知らせします。

5. 原因

社外の掘削工事による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^{※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

■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。