

■ 光アクセス設備の更改に伴う不通等事象の発生について

- 光アクセス設備の更改を起因とする**不通等事象が一部エンドユーザ様において発生**しており、ご申告いただいたエンドユーザ様については、弊社故障窓口にて順次対応中
- 故障申告数は光コラボレーション事業者様の提供回線のみで133回線
そのうち電話問診・現地訪問による対処完了は33回線、お客様ご自身での対応完了が19回線（2026年4月16日 8:30時点）
- 本事象に関する要因、及び対処状況については以下の通り
 - ・**当該新設備の設定が要因**であるもの：**2026年4月14日（火）に弊社設備の対処実施により復旧**
 - ・**お客様端末の設定が要因**であるもの：**端末再起動等にて復旧**

■ 今後の対応について

- ご申告いただいたエンドユーザ様については、弊社故障窓口にて継続対応を実施中
- 対象のエンドユーザ様がいる光コラボレーション事業者様については、2026年4月16日（木）8:30時点のリストを個別共有予定
- 本事象における対象のエンドユーザ様がいる光コラボレーション事業者様については、料金減免を実施予定（故障減免フローに則り対応）
- 直近で切替を予定していた対象ビルについては切替日を延期（延期後の詳細日時は別途周知）