

【更新】インターネット接続がご利用できない、またはご利用しづらい状況について(9 月 24 日 16 時 00 分時点)

平素より J:COM サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

当社は、2026 年 9 月 23 日に発生したインターネット接続サービス等の障害につきまして、2026 年 9 月 23 日 20 時に全サービスの復旧を確認しております。

お客さまならびに関係者の皆さまには、多大なご迷惑とご心配をおかけしましたことを、改めて深くお詫び申し上げます。

このたび、原因および影響規模について、現時点で確認している内容を下記のとおりご報告いたします。

1. 日時

2026 年 9 月 23 日(水) 8 時 55 分から 18 時頃まで

2. 影響エリア

- ・J:COM NET 提供エリア(北海道、九州除く)
- ・J:COM がインターネットサービスをご提供するケーブルテレビ事業者様エリアの一部

3. 最大影響対象件数

約 408 万件(J:COM サービスご加入世帯)

4. 対象サービスと影響

- ・「J:COM NET」インターネット接続 ※J:COM NET 光 on au ひかりは除く
- ・「J:COM TV」テレビ双方向サービス、ネット動画配信サービス利用
※テレビ放送サービスの視聴への影響は確認されていません。
- ・「J:COM MOBILE」インターネット接続
- ・パーソナル ID でのログインが必要となる一部サービス

- ・当社がお取引するケーブルテレビ事業者様向けインターネットサービス等

以上のサービスがお客さまによりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況が発生していました。

5. 復旧日時

2026 年 9 月 23 日(水)18 時頃にサービス復旧作業が完了し、20 時に全サービスが正常に提供できていることを当社にて最終確認を完了しました。

6. 原因

現時点での調査では、外部から大量のアクセスがあり、DNS サーバに高負荷が発生したことにより障害に至ったことを確認しています。

この影響により、インターネット接続時に必要な処理が正常に行えず、一部のお客さまにおいてインターネット接続サービス等がご利用できない状況、またはご利用しづらい状況が発生しました。

7. 再発防止策

今回の事象を厳粛に受け止め、お客さまに安心してサービスをご利用いただけるよう、アクセス集中対策を強化するとともに、障害発生時の情報提供についても改善を進め、再発防止に努めてまいります。

8. お客さまへのご案内

現在はサービス復旧を確認しております。

引き続きご利用しづらい場合は、J:COM 機器の再起動をお試ください。

[再起動方法はこちら](#)

また、本障害の影響により、J:COM カスタマーセンターのフリーコールについても、お電話がつながりづらい状況が発生しております。お客さまにはご不便とご迷惑をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。

9. お問い合わせ

■お客さまからのお問い合わせ先

J:COM カスタマーセンター フリーコール:0120-999-000(受付時間:9 時～18 時)