

災害用伝言ダイヤル（171）の公衆電話等への案内表示の推進について

【申出要旨】

災害用伝言ダイヤル（171）（以下「災害用伝言ダイヤル」という。）は、公衆電話と共に、大規模災害時に家族等の安否確認を行うための通信手段として重要な役割を担うものである。

しかし、名古屋市内の主要駅構内のコンコースや地下街、コンビニエンスストア（以下「コンビニ」という。）の店頭などに設置されている公衆電話をみると、災害用伝言ダイヤルの案内表示が設けられていないものがある。

西日本電信電話株式会社名古屋支店は、利用者への周知・啓発を図るため、平時から公衆電話の傍に、災害用伝言ダイヤルの案内表示を徹底してほしい。

【説明】

1 制度等の概要

（1）大規模災害発生時における通信手段

現在、国民の間では、いつ発生してもおかしくないと言われる「南海トラフ地震」への不安が高まる中、情報通信分野で重要な役割を担う日本電信電話株式会社（以下「NTT」という。）グループの主要5社（持株会社、NTT東日本、NTT西日本、NTTコミュニケーションズ及びNTTドコモ）は、災害対策基本法第2条の5に基づく指定公共機関として、その業務の公共性又は公益性にかんがみ、それぞれの業務を通じて防災に寄与しなければならないとされている。

また、総務省の「大規模災害等緊急事態における通信確保の在り方に関する検討会」（平成23年12月最終とりまとめ）や「災害等緊急時における有効な通信手段としての公衆電話の在り方」（平成24年3月・情報通信審議会答申）などにおいても、広く国民に対し、災害用伝言ダイヤルの利用方法を平時から周知・啓発することが必要であるとの提言がなされている。

今回、当局の相談に寄せられた公衆電話及び災害用伝言ダイヤルは、①前者は、全てが災害時優先電話である上、停電時でも電話回線から電力が供給されるため架電が可能、②後者は、音声通話に比して繋がりやすい上、回線の集中緩和等のメリットがあるとされ、大規模災害時における家族等の安否確認を行うための通信手段として重要な役割を果たすものである。

（2）公衆電話の設置根拠等

公衆電話には、第一種公衆電話と第二種公衆電話があり、①第一種公衆電話は、総務省令（電気通信事業法施行規則第14条）に基づき、社会生活

上の安全及び戸外での最低限の通信手段を確保する観点から設置しており、②第二種公衆電話は、NTT西日本が収益確保を目的として利用の実態に応じて設置している。

(平成 28 年 7 月 1 日現在、愛知県内に設置されている第一種公衆電話は 5,084 台、第二種公衆電話は 4,127 台)

また、第一種公衆電話による市内通話、警察機関・海上保安機関・消防機関への緊急通報等は、電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号）第 7 条において基礎的電気通信事業役務（国民生活に不可欠であるため、あまねく日本全国における提供が確保されるべき役務。）とされており、NTT東日本及びNTT西日本がその提供を行うこととされている。

※なお、電気通信事業法施行規則（昭和 60 年郵政省令第 25 号）第 14 条等において、第一種公衆電話は、①市街地においては 500 メートル四方に 1 台、②それ以外の地域（世帯又は事業所が存在する地域に限る。）については 1 キロメートル四方に 1 台を設置することとされており、その設置場所は原則として、不特定多数の者が 24 時間利用できる場所（公共施設前の路上、駅前・バス停付近の路上、コンビニの店頭等）とされている。

（3）災害用伝言ダイヤルの利用方法

「災害用伝言ダイヤル」とは、地震や大雨等の災害が発生し、特定の地（被災地）に安否確認の電話が殺到し、被災地への通話がかかりにくい状態（ふくそう状態）となった際や、被災地での通信手段が限られた際にも、家族・親戚・知人等と連絡を取り合うことができるよう、一方の利用者が電話機から局番なしの 171 に電話し、災害用伝言ダイヤルセンターを呼び出して、メッセージを録音し、もう一方の利用者が電話番号 171 に電話し、災害用伝言ダイヤルセンターを呼び出すことにより、メッセージを聞いたり、返事を録音したりできる、非契約型のサービスである。

当該サービスは、平成 10 年 3 月に提供が開始され、NTTの再編成に伴ってNTTコミュニケーションズ社のサービスとして提供されていたが、平成 28 年 3 月からはNTT東・西にサービスの主体が移管されている。それと同時に伝言機能の拡充、通話料金の無料化、web171との連携といった機能拡充も行われている。

また、利用可能な電話種類は、加入電話、公衆電話、ピンク電話、ひかり電話、携帯電話、PHS、NTT以外の他社回線、IP電話、光回線電話となっている。

なお、伝言（メッセージ）の蓄積数は、1 電話番号あたり 20 件まで、シ

システムの伝言容量は、最大約 800 万件となっている。

2 当局の調査結果

(1) 災害用伝言ダイヤルの案内表示の実態

当局が、名古屋市、豊橋市、岡崎市、豊田市及び一宮市の主要駅構内のコンコースや地下街、コンビニの店頭などに設置されている公衆電話 119 台（ボックス型 74 台、キャビネット型 6 台、駅構内のコンコースなどのスタンド型や電話台に設置された公衆電話 39 台について、平成 28 年 7 月に調査）における災害用伝言ダイヤルの案内表示の状況を調査したところ、次のとおり、駅構内のコンコースなどに設置されたスタンド型及びキャビネット型の公衆電話の多くは、災害用伝言ダイヤルの案内表示が設けられていない状況がみられた。

ア 駅構内のコンコースなどに設置されているスタンド型公衆電話

調査した 39 台の公衆電話のうち、32 台のスタンド型公衆電話には、案内表示が設けられていない。

なお、JR 名古屋駅構内のコンコース、市営地下鉄今池駅の改札付近及び久屋大通駅の桜通線と名城線の連絡通路の 3 か所（計 7 台）には、案内表示が設けられている。このうち、市営地下鉄今池駅及び久屋大通駅については、名古屋市交通局が「災害用伝言ダイヤル」を平時から利用者に認識してほしいとして、独自の判断で設置したものである。

このほか、百貨店事業者の中には、NTT 西日本作成の「災害用伝言ダイヤル」の案内図について、一定の部数を自ら要求し、今後、公衆電話の設置箇所に掲示を予定しているとの例がみられる。



【案内表示が設けられている例】

(JR名古屋駅コンコース)



(久屋大通駅連絡通路)



【案内表示が設けられていない例】

(金山総合駅コンコース)



(豊橋駅コンコース)



イ キャビネット型公衆電話

調査した6台のキャビネット型公衆電話は、すべてに案内表示自体が設けられていない。

(名古屋駅太閤口コンビニ店頭、大曽根駅コンコース、一社駅・星ヶ丘駅のバスターミナル、豊橋駅周辺及び一宮駅西口のコンビニ店頭)

【案内表示が設けられていない例】

(大曽根駅コンコース)



(一社駅バスターミナル)



ウ ボックス型公衆電話

調査したボックス型公衆電話74台については、案内表示が設けられている。

(2) 他機関における災害用伝言ダイヤル関連の調査結果【参考】

東日本大震災の発生以降、国や地方公共団体等では、防災や災害発生時の通信等に関する各種のアンケート調査等が実施されているところ、内閣府、総務省及び愛知県が行ったこれら調査結果をみると、次のとおり、①災害用伝言ダイヤルそのものを知らないとするもの、②知っていても利用方法が分からないとするものが相当数みられるなど、これを利用するための周知・啓発が不十分で一般の利用者に十分浸透していない状況がうかがえる。

ア 内閣府（政府広報室）

内閣府は、全国 20 歳以上の日本国籍を有する者 5,000 人（有効回収数：3,110 人、回収率：62.2%）を対象として、平成 25 年 11 月 28 日から 12 月 15 日の間に、調査員の個別面接聴取法による「防災に関する世論調査」を実施し、26 年 2 月に公表している。

その結果によれば、①家族や身近な人と話し合った内容に関する質問（複数回答可。以下、同じ。）に対し、家族や親族との連絡手段についての話し合いを行ったとするものが 56.0%を占めており、前回（平成 14 年 9 月）調査時の回答の 40.0%を 16 ポイント上回っている、②その一方で、地震対策に関する意識について、大地震が発生した場合に心配なことに関する質問に対し、家族の安否の確認ができなくなるものとしていたものが 58.0%を占めており、同じく前回調査時の回答の 41.2%を 16.8 ポイント上回っている。

イ 総務省（総合通信基盤局電気通信技術システム課）

総務省は、平成 23 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災発生直後から同年 3 月 14 日までの間に、東京、神奈川、千葉、埼玉、茨城、青森、岩手、宮城及び福島県に居住する者に、電話やメール等により連絡を取ろうとした 16 歳以上の男女 1,650 人に対し、「東日本大震災後の通信状況に関するアンケート」を実施している。

その結果によれば、①最初に連絡を取ろうとした相手に関する質問に対し、家族が 74.5%、知人・友人が 16.8%、職場、学校等の関係者が 5.0%、その他が 3.6%であり、家族の安否確認に関する事項が回答者の 7 割以上を占めている。②また、災害用伝言サービスを以前から知っていて利用した者（126 人）への質問に対し、「災害用伝言サービスを何で知ったか」については、テレビ、新聞等のマスメディアが 73.0%、通信事業者の HP やパンフレット等が 46%、国や地方公共団体の HP や広報誌が 10.3%などとして

いる。

このほか、③災害用伝言ダイヤルを利用しなかった者(1,508人)への質問に対し、「何故、利用しなかったか」については、電話、メールで連絡がとれたとする者が回答者の44.4%となっている一方、i) 連絡しようとした相手が災害用伝言サービスを利用できないと思ったとするものが22.1%、ii) 災害用伝言サービスの使い方などが難しそうだと感じたとするものが19.5%、iii) 災害用伝言サービスを知らなかったとするものが15.6%、iv) 慌てて災害用伝言サービスの存在を忘れていたとするものが11.8%、v) 災害用伝言サービスが開始されたことを知らなかったとするものが6.6%となっており、これら、i)～v)の項目に回答した者が、全体の約75%(複数回答)を占めている。

ウ 愛知県(防災局防災危機管理課)

愛知県は、県全域の20歳以上の県民3,000人(有効回収数:1,536人、回収率:51.2%)を対象として、平成28年1月に郵送法による「防災(地震)に関する意識調査」を実施し、同年2月に公表している。

その結果によれば、①南海トラフ地震が発生した場合、不安や危険に思うことは何かとの質問に対し、家族・親類・知人の安否やその確認手段を不安視している者が50.1%を占めており、前回(平成25年度)調査時の49.2%を0.9ポイント上回っている、②また、被災地の方の電話番号をキーにして、安否等の情報を音声で登録・確認できる「災害用伝言ダイヤル及び災害用伝言板」を知っているかの質問に対し、「知っており、利用したことがある(体験利用を含む)」としているものが5.0%、「知っているが利用したことはない」としているものが53.5%となっているのに対し、「知らない」としているものが33.8%、「無回答」としているものが7.7%となっており、全回答者の4割強が「知らない」又は「無回答」となっている(前回の意識調査では、当該項目の質問は未設定)。

3 関係機関の意見

【NTT西日本名古屋支店】

災害用伝言ダイヤルは、災害発生時の安否確認や情報伝達を行うため、ご自宅の固定電話や公衆電話、携帯電話等から幅広くご利用いただくことを想定したサービスであり、その利用促進に向けた周知活動として、①災害用伝言ダイヤル提供時のテレビCM等を通じた広報活動、②各自治体等と連携した防災訓練等を通じた周知活動、③関係団体である(公財)日本公衆電話会と連携した安全教室・電話教室等のイベント開催等を実施しているところであ

る。

災害用伝言ダイヤルを公衆電話で利用していただくことを考慮して、ボックス型公衆電話については、案内表示の設置を行っている。一方、これ以外のスタンド型やキャビネット型公衆電話については、掲示スペースの確保の可否等もあるため、公衆電話受託者より要望をいただいた場合に案内表示を設置することとしている。

なお、現在(平成 28 年 11 月下旬以降)は、スタンド型、キャビネット型公衆電話に貼付できるような「案内シール」を作成し、公衆電話受託者に貼付していただけるよう、周知活動を行っているところであり、引き続き様々な周知活動を通じて、災害用伝言ダイヤルの認知度向上に努めていきたい。