

# 東日本大震災に係る対応について

---

平成23年5月12日  
総務省総合通信基盤局  
電気通信事業部  
消費者行政課

# 1 東日本大震災に係る電気通信サービスの被害状況と事業者の主な利用者対応

## 被害状況

	最大時		復旧状況
○ 固定系回線不通	合計 約2,000千回線 (3月13日時点)	→	合計 約8.4千回線(4月12日時点)
○ 携帯電話等基地局停波	合計 約28,500局 (3月12日時点)	→	合計 約1,600局(4月12日時点)
○ CATV被災	合計 13局		2局を残し復旧(4月14日時点)
			合計 約1,6千回線(5月9日時点)
			合計 約1,000局(5月9日時点)
			2局を残し復旧(5月10日時点)

## 被災者への主な対応

### ■NTTグループ

- (1)NTT東日本(固定通信)
  - ・電話の基本料金等の無料化
  - ・電話料金の支払期限の延長
  - ・災害用伝言ダイヤル(171)の提供
  - ・災害用ブロードバンド伝言板(Web171)の提供
  - ・特設公衆電話(無料)の設置
  - ・無料インターネット接続コーナーの設置
  - ・公衆電話無料化の実施
  - ・公衆無線LANサービスの無料開放 等

### (2)NTTコミュニケーションズ(固定通信)

- ・基本料等の減免
- ・公衆無線LANサービスの無料開放 等

### (3)NTTドコモ(移動通信)

- ・利用料金支払期限の延長
- ・災害用伝言板の提供
- ※3/18より、ドコモスマートフォン(spモード契約)でも利用可能
- ・公衆無線LANサービスの無料開放
- ・復旧サービスエリアマップを公開 等

### ■KDDIグループ

- (固定通信)
  - ・電話・ブロードバンドサービスなどの基本料金等の減額
  - ・利用料金支払期限の延長 等
- (移動通信)
  - ・災害用伝言板の提供
  - ※3/16より、auスマートフォン(@ezweb.ne.jpのメアドがとれるもの)でも利用可能
  - ・復旧サービスエリアマップの公開 等

### ■ソフトバンクグループ

- (1)ソフトバンクテレコム(固定通信)
  - ・電話・インターネット接続サービスの基本料金減免
  - ・利用料金支払期限の延長 等
- (2)ソフトバンクモバイル(移動通信)
  - ・利用料金支払期限の延長
  - ・通信サービスが利用できなかった期間の利用料金の全額無償化
  - ・災害用伝言板の提供
  - ※3/12にiPhone用災害用伝言板アプリをリリース
  - ・公衆無線LANサービスの無料開放
  - ・復旧サービスエリアマップを公開 等

### ■ウィルコム(移動通信)

- ・利用料金支払期限の延長
- ・通信サービスが利用できなかった期間の利用料金の全額無償化
- ・災害用伝言板の提供 等

### ■イー・アクセス(固定・移動通信)

- ・利用料金支払期限の延長
- ・災害用伝言板の提供 等

### ■CATV事業者

- ・ブロードバンドサービス・電話などの基本料金等の減免
- ・基本料金等の支払期限の延長 等

### ■ISP事業者

- ・インターネット接続サービス利用料金の減免
- ・被災者向けに有益な情報発信を行っている企業、自治体、大学、団体に対し、クラウドサービス及びホスティングサービスを無償提供
- ・岩手県、宮城県及び福島県の自治体Webサイトのミラーサイトを一覧で提供 等

## 171の利用状況

録音	再生	合計
54.0	270.0	324.0

## Web171の利用状況

登録	確認	合計
10.1	16.3	26.4

## 災害用伝言板利用状況

携帯事業者・PHS事業者合計※

登録	検索	合計
334.4	1243.2	1577.6

## 合計

4月7日時点  
(万件)

録音/登録	再生/確認	合計
397.5	1528.5	1926.0

※件数は各社から提供のあった数字を単純に合算したものです。

## 2 東日本大震災に係る周知活動(1)

### ○ 平成23年3月12日(土) チェーンメールに対する注意喚起

(財)日本データ通信協会及び携帯電話事業者等において、震災に関連したチェーンメールが流れている状況を踏まえ、情報については、報道や行政機関のウェブサイト等の信頼できる情報源で真偽を確かめ、チェーンメールを受信した場合は、速やかに削除し、転送をやめるよう、注意喚起を実施。また、総務省HPでも周知。

・(財)日本データ通信協会では、チェーンメールの文例等を紹介。

(例) ○○石油の爆発により有害物質が雲などに付着し、雨などといっしょに降るので外出の際は傘かカッパなどを持ち歩き、身体が雨に接触しないようにして下さい<略>なるべく多くの人に知らせてください。

等

### ○ 同年3月14日(月) 停電の際の固定電話サービスの利用に対する注意喚起

(社)電気通信事業者協会、固定電話事業者において、計画停電の際に商用電源を利用する電話機などが利用困難となるケースについて注意喚起を実施。また、総務省HPでも周知

・13日(日)以降、各電気通信事業者HPで、計画停電時の固定電話サービスの利用について注意喚起を実施

### ○ 同年3月15日(火) 悪質なメールに対する注意喚起

地震情報等を装って出会い系サイト等のウェブサイトに誘導するなど、震災に便乗した悪質なメール送付について、(財)日本データ通信協会において注意喚起を実施。また、総務省HPでも周知。

・15日(火)に(財)日本データ通信協会HPで、悪質なメールの文例等を紹介し、注意喚起を実施。

(例)【救済募金を装ったメール】

11日午後が発生した「東北地方・太平洋沖地震」と「大津波」の被災地・被害者の救援のため●●●では「東北地方・太平洋沖救援募金」を緊急に呼びかけています。

<中略>

●●●では、被災された方々を支援するため、義援金の募集を開始しました。ポイントを購入いただくことで、募金にご協力いただけます。

<中略>

▼ポイント購入より募金ができます▼

<http://●●●●.info/?●●●●>

(注:このURLをクリックすると出会い系サイトに接続されます。)

等

## 2 東日本大震災に係る周知活動(2)

### ○ 同年3月18日(金) 総務省の名前を騙った不当料金請求メールに対する国民一般への注意喚起

東日本大震災等に関連して、総務省の名前を騙り、特定のURLへ誘導し入金を求める不当料金請求メールについて、総務省HPにおいて注意喚起を実施。

(例) 総務省がこの度緊急設置しました「東日本大震災インターネット回線災害対策本部」よりサイト運営元へ緊急の要請がございました。この度の震災・計画停電によりましてあなたをご利用のSNS・全てのコミュニティサイト等の登録データ情報等が全て抹消される恐れが出てきました。

<中略>

東日本大震災インターネット回線災害対策本部の指示通り、回線の保護である「Protect Line」を行ってください。<中略>

【Protect Line】⇒ ¥20,000の入金

<中略>

【Protect Line】の導入へ

<http://www.●●●.bz/?●●●>

(ログイン後に入金先情報を確認して入金されてください。)

(※このURLをクリックすると出会い系サイトに接続されます。)

### ○ 同年4月4日(月) チェーンメールや悪質なメール等の情報収集・分析の実施

(財)日本データ通信協会において、専用のメールアドレスを設け、東日本大震災に関連したチェーンメールや悪質なメール等の情報収集・分析を開始。(財)日本データ通信協会において情報収集・分析結果を4月21日に公表。

### ○ 同年4月6日(水) 流言飛語への対応

総務省は電気通信事業者関係団体に対し、犯罪対策閣僚会議の下に設置されたワーキングチームによる「被災地等における安全・安心の確保対策」(4月6日決定)に従い、インターネット上の地震等に関連する情報であつて法令や公序良俗に反するものについて、各団体所属の電気通信事業者等が、従来どおり、表現の自由に配慮し、事業者が自主的に策定した「インターネット上の違法な情報への対応に関するガイドライン」や約款に沿って自主的に判断し、適切に対応するよう要請。

(社)テレコムサービス協会においては、行政機関から削除等の要請を受けた個別の情報について、同協会のウェブサイト上で公開。

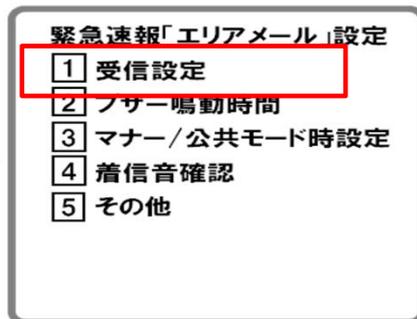
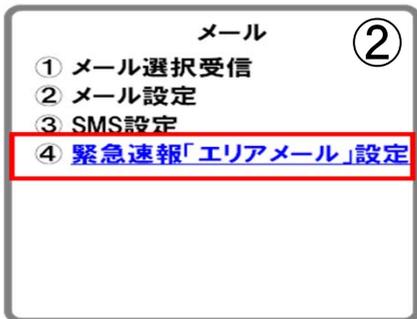
**(参考資料)**

- **緊急地震速報、災害用伝言板の操作画面遷移**
  - **171、web171の概要**
-

# 各社の緊急地震速報設定までの画面遷移

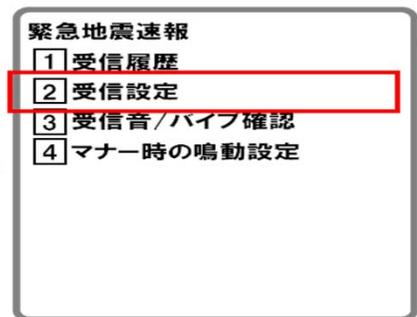
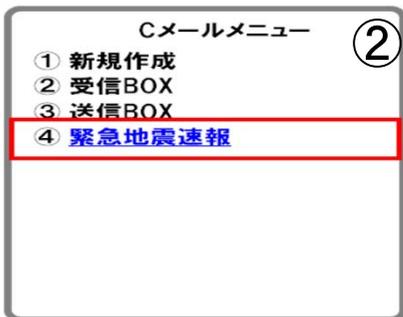
## NTTドコモ

<画面遷移手順>①メールボタン押下→②「メールメニュー」→③「緊急速報「エリアメール」設定」の「受信設定」



## au by KDDI

<画面遷移手順>①メールボタン長押→②「Cメールメニュー」→③緊急地震速報」の「受信設定」

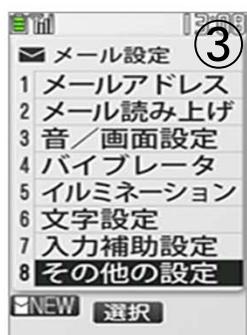


## SoftBank

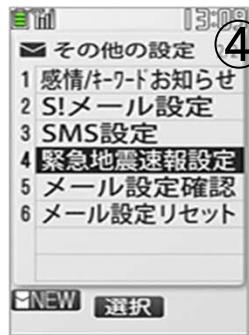
<画面遷移手順>①メールボタン押下→②「メールメニュー」→③「メール設定」→④「その他の設定」→⑤「緊急地震速報設定」の「受信設定」



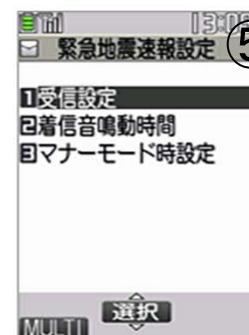
1 メールメニューから「メール設定」を選択



2 「その他の設定」を選択



3 「緊急地震速報設定」を選択



4 「受信設定」を選択

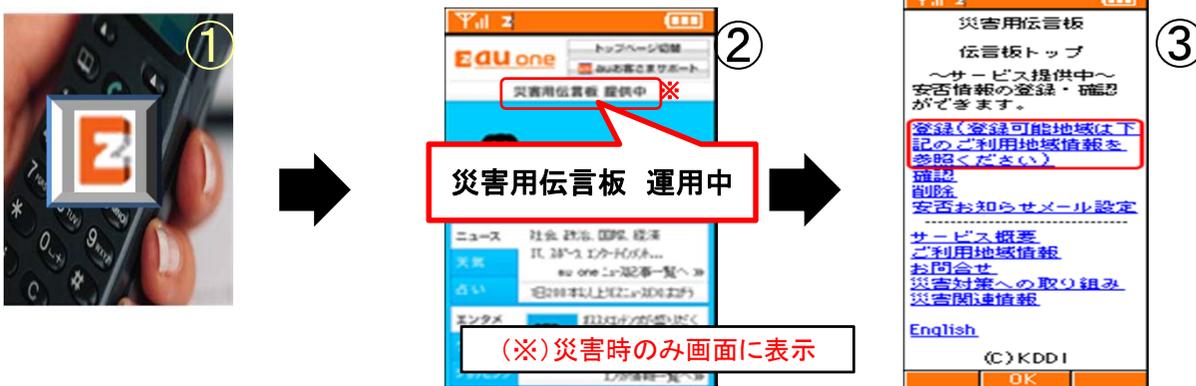
**NTTドコモ**

<画面遷移手順>①iボタン押下→②「iMenu」→③「災害用伝言板」



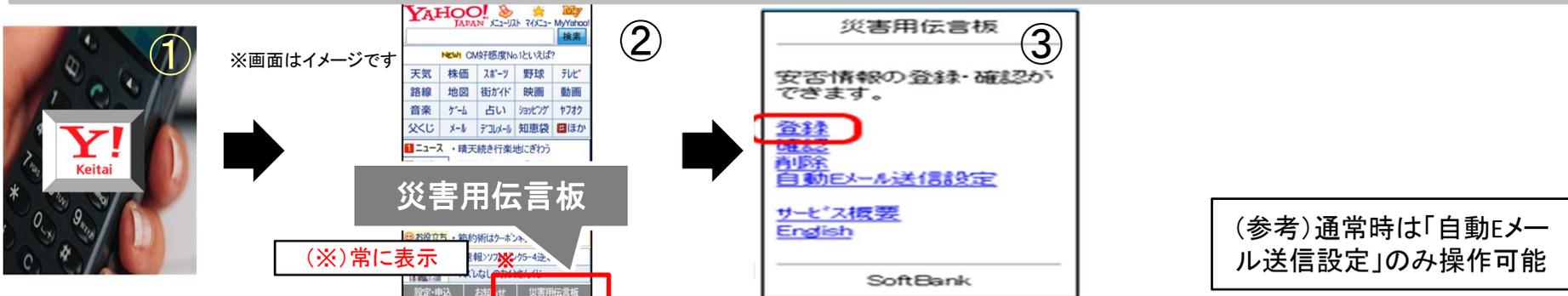
**au by KDDI**

<画面遷移手順>①EZWebボタン押下→②「au oneトップ」→③「災害用伝言板」



**SoftBank**

<画面遷移手順>①Y!ボタン押下→②「YAHOO!ケータイトップ」→③「災害用伝言板」

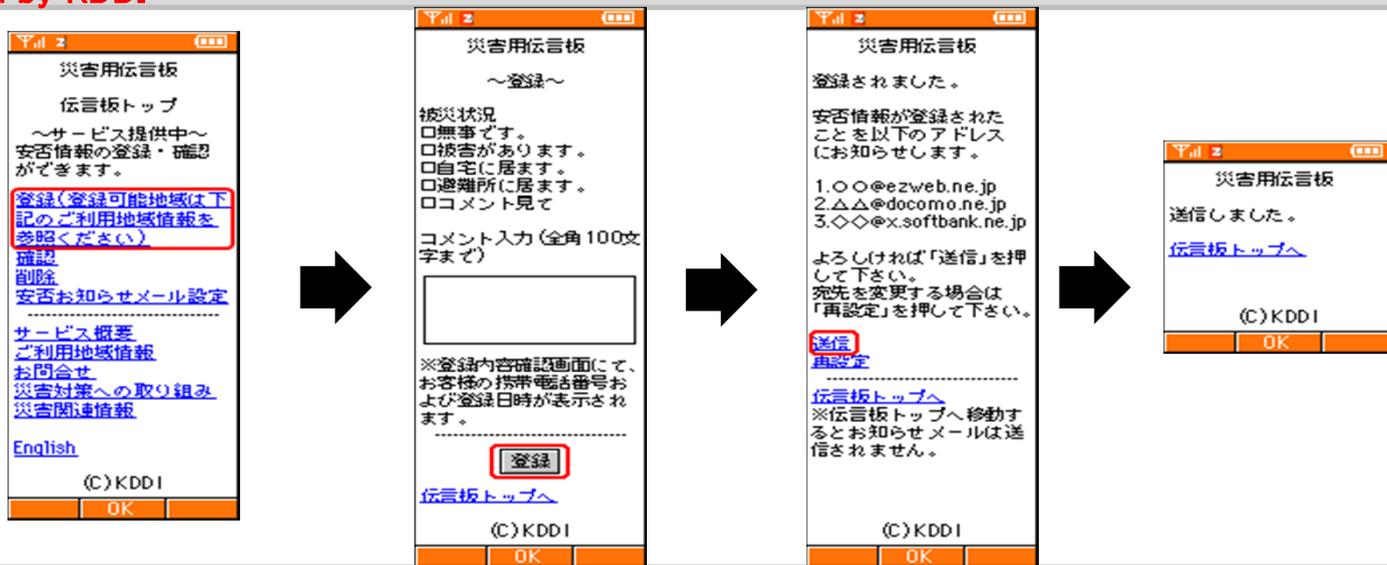


# 各社の災害伝言板の登録、確認までの画面遷移(登録)

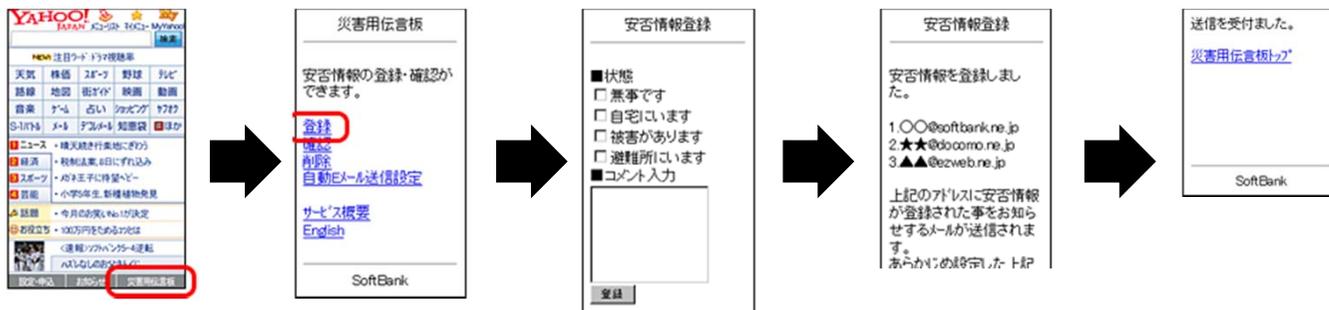
## NTTドコモ



## au by KDDI

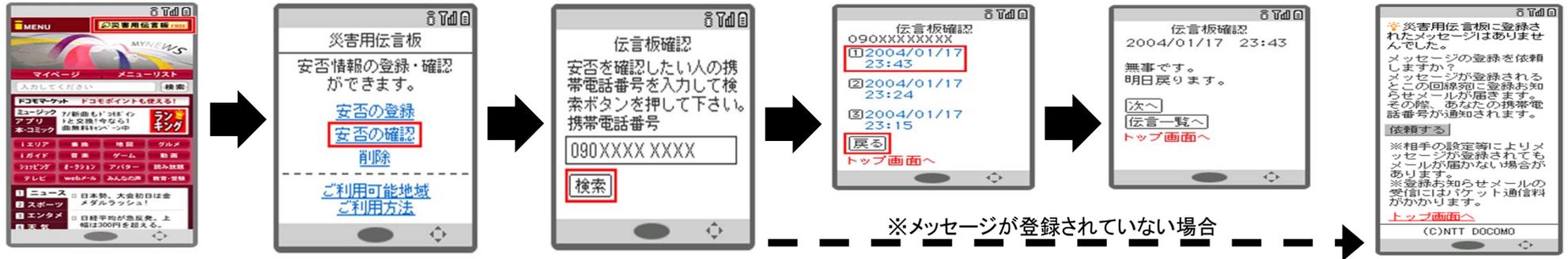


## SoftBank

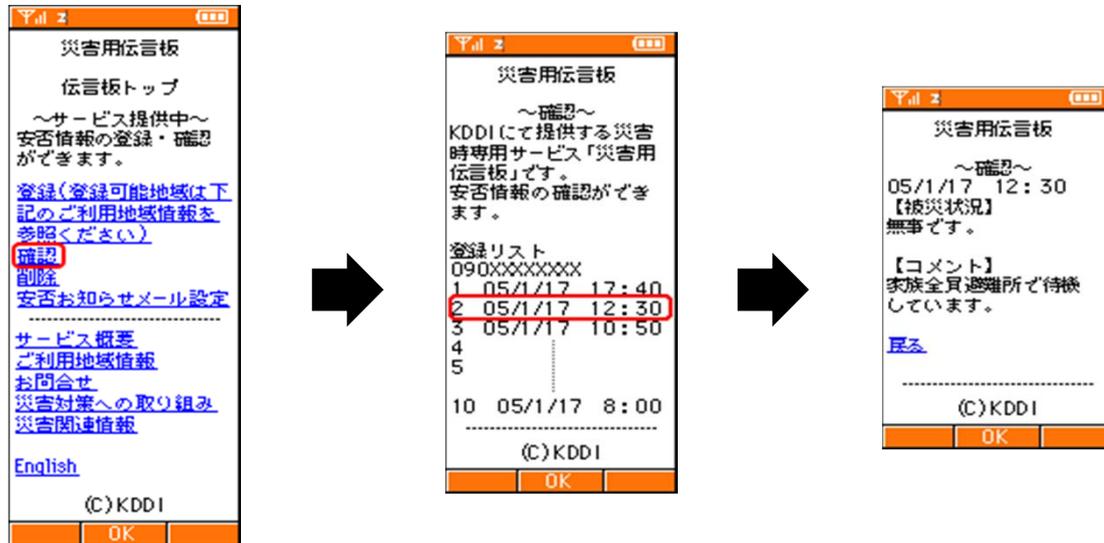


# 各社の災害伝言板の登録、確認までの画面遷移(確認)

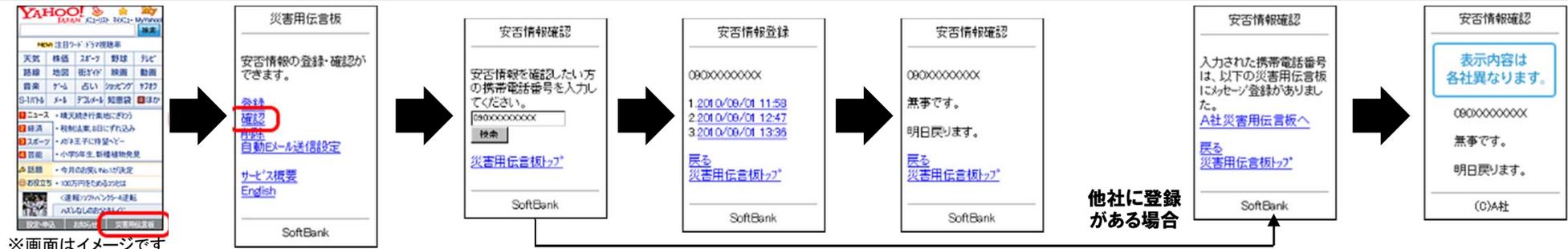
## NTTドコモ



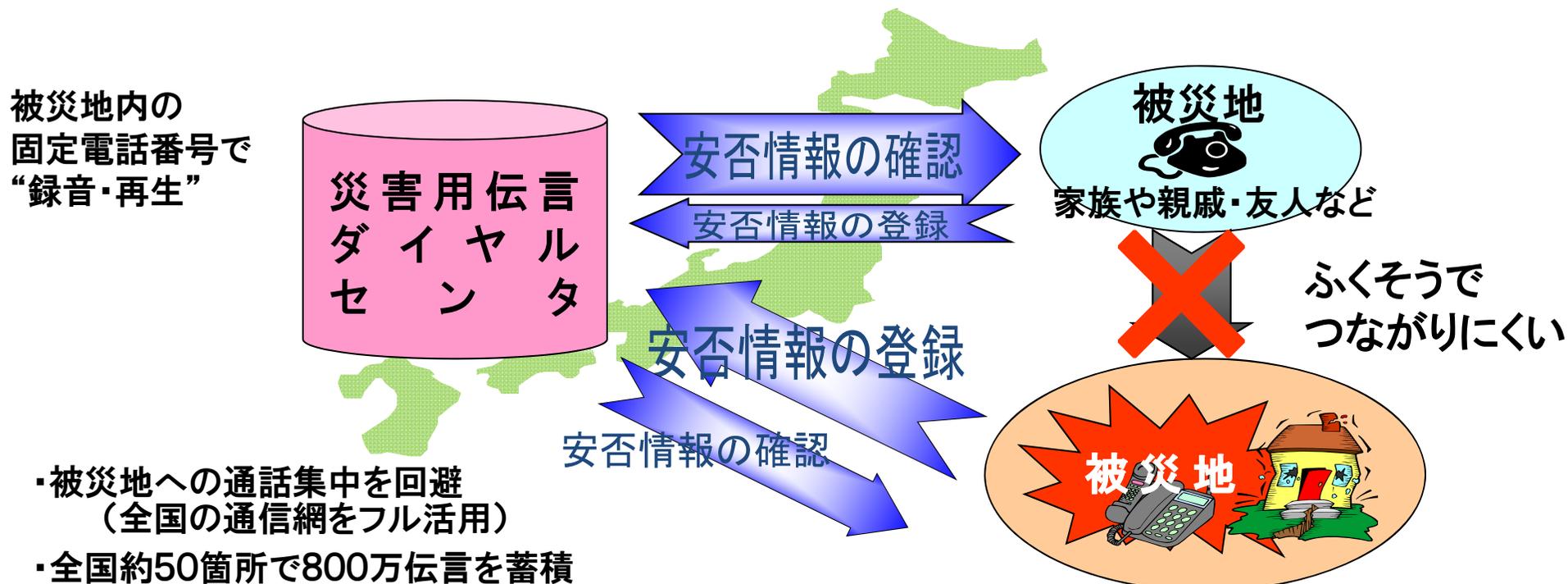
## au by KDDI



## SoftBank



## 《災害によるふくそう時でも円滑な安否情報等の伝達》



**1電話番号あたり 最大10伝言、48時間保存**

伝言の録音

1 7 1 ▶ ガイダンス ▶ 1 ▶ 0 × …… ×

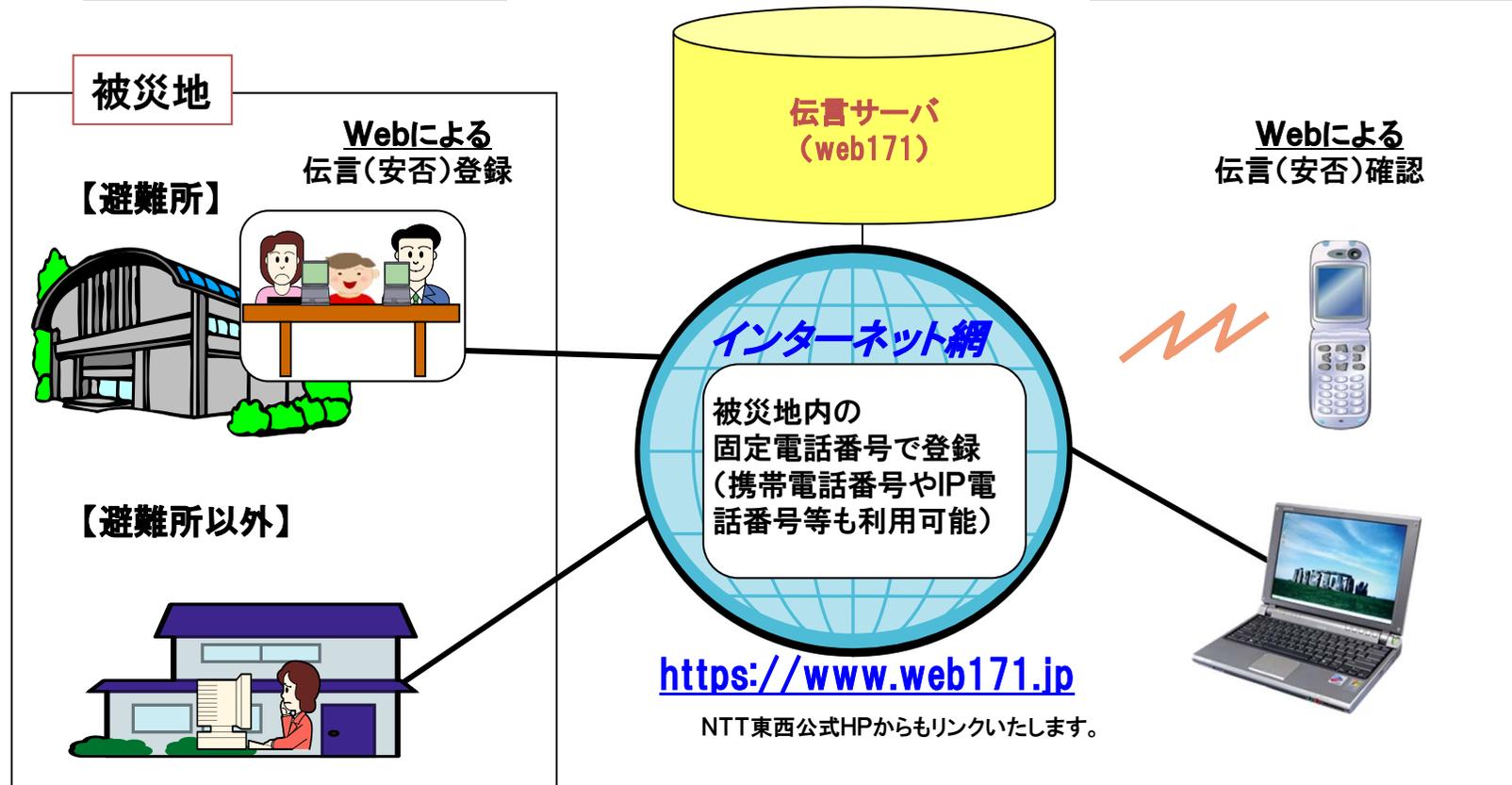
伝言の再生

1 7 1 ▶ ガイダンス ▶ 2 ▶ 0 × …… ×

《災害時にWebを利用して安否情報を登録・確認》

伝言(安否)の登録

伝言(安否)の確認



**1電話番号あたり 最大10伝言、48時間保存  
テキスト(文字)の他、音声、画像の保存も可能**

## 《 伝言の登録画面 》

## 《 伝言の閲覧画面 》

