

# 東日本大震災を受けた電気通信サービスの利用に関する意見

(利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会 電気通信サービス利用者WG)

---

平成23年6月30日  
総務省総合通信基盤局  
電気通信事業部  
消費者行政課

# 電気通信サービス利用者WGの概要

利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会

青少年インターネットWG

プロバイダ責任制限法検証WG

電気通信サービス利用者WG

迷惑メールへの対応の在り方に関する検討WG

## ○ 目的

平成21年2月の「電気通信サービス利用者懇談会」の提言を受け、各関係者による取組が行われてきているため、それらの取組状況や効果を検証するとともに、対応すべき新たな問題等を確認し、さらなる利用者の権利保障のための取組の在り方について、平成22年9月から検討。

## ○ 検討内容

- ①通信サービスに関する利用者利便の確保・向上のための基本的ルールの在り方
- ②更に高度化・複雑化する通信サービスに対する利用者への啓発活動の在り方
- ③通信サービスの安全・安心系サービスの操作性に関する統一の在り方 等

## ○ 構成員

主査	新美 育文	明治大学法学部 教授			
構成員	岸原 孝昌	一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム 常務理事	築島 幸三郎	(社)日本ケーブルテレビ連盟 常務理事・事務局長	
	北 俊一	株式会社野村総合研究所上席コンサルタント	角田 真理子	明治学院大学法学部消費情報環境法学科 准教授	
	木村 たま代	主婦連合会	長田 三紀	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 事務局長	
	桑子 博行	(社)テレコムサービス協会サービス倫理委員会委員長	濱谷 規夫	(社)電気通信事業者協会 消費者支援委員会 委員長	
	齋藤 雅弘	弁護士	平野 晋	中央大学総合政策学部 教授	
	沢田 登志子	一般社団法人ECネットワーク 理事	藤原 まり子	博報堂生活総合研究所 客員研究員	
	菅 美千世	(社)全国消費生活相談員協会 理事長	松本 恒雄	一橋大学大学院法学研究科 教授	
	高橋 伸子	生活経済ジャーナリスト	宮内 良治	(独)国民生活センター 相談部長	
	立石 聡明	(社)日本インターネットプロバイダー協会 副会長	若林 亜里砂	駒沢大学法科大学院 教授	
	オブザーバー	金子 俊一	東京都消費生活センター 相談課長		
		黒田 岳士	消費者庁 政策調整課長		

## 構成員からの主な意見

- 電気通信サービス利用者WG第8回会合(平成23年5月12日開催)において、東日本大震災に係る電気通信サービスの対応状況について、総務省、電気通信事業者団体(※)及び独立行政法人国民生活センターから利用者対応等を中心に報告があり、これに関し議論を行った。

※ (社)電気通信事業者協会、(社)日本ケーブルテレビ連盟、(社)日本インターネットプロバイダー協会

### 被災地における通信サービスの利用について

※被災地以外の地域との共通事項を含む

#### 携帯電話の利用について

- 被災地では「携帯電話が繋がらない」「なぜ繋がらないのか」という不満が最も多いようだった。
- 震災当日の東京で最も不便だったこととして、「携帯電話が繋がらない」という意見が多かった。
- まず家族の安否確認を取りたいと思うのは当然。通話規制のことは知っていても、繋がらないから何回もかけざるを得ない。これを我が儘と取るか、大事なことだと取るかで今後の事業者の対応は異なってくる。啓発などを含め事業者側と摺り合わせをして良い方向に持っていけたらと思う。
- 被災地では、電気は通ったが電源がない、電源はあるけれども充電器が手に入らないという状況。被災地以外でそのことを話すと、事情を汲んでくれて無料で充電器を提供してくれたショップもある。
- 携帯電話のハード面・ソフト面での基本的機能の標準化が図られるべき。充電器の差し込み口の共通化、使用方法の共通化を要望したい。
- 被災者からは、これからは自分の自宅周辺などに基地局がどれだけ整備されているのかなども考慮した上で携帯電話を購入しないといけないという意見があった。

## 構成員からの主な意見

### 緊急地震速報、エリアメール等について

- 緊急地震速報が届かない／なぜ受け取れないのかが分からないという利用者も多く、端末機能の理解が不十分であることから、十分な周知を行うべき。
- 緊急地震速報は優先的送信が行われるものの、メールや通話時には受信できない。これでは気が付かない場合があり、改善の余地があるのではないかと。メール、通話時でも振動だけでも良いので伝えて欲しい。
- 緊急速報・エリアメールについて、今回の震災ではあまり有用なものが配信されたという印象はない。計画停電の際の節電を要請するエリアメールは意味がなかったのではないかと。携帯電話のネットワークや充電などを優先的に占有する訳であるから、どのような情報を流すべきかを発信する側は検討すべき。

### 災害用伝言板等の利用について

- 災害用伝言板は普段から使い慣れておかないと、いざという時にはなかなか使えない。災害時以外でも使い慣れておくことが必要。
- 震災当日、東京は携帯電話が繋がらず、災害用伝言板を利用しようとしたが、被災地ではないということで利用出来なかった。その後、利用出来るようにはなったものの、今回のように殆どの電車が運休止連絡を取り合いたいと思うのは当然のことで、このようなケースでも災害用伝言板がすぐに使えるようになると良い。
- 被災地では、コミュニティ放送を通じて災害用伝言板の利用が呼びかけられており、それを受けて多くの人がアクセスしたために、さらに繋がりにくい状態となっていた。何度もアクセスすることで携帯電話の充電がなくなったという不満が多く寄せられていたようだ。

### 公衆電話の利用について

- 公衆電話がどこにあるのかが分からないという意見が多かった。ハザードマップなどに公衆電話の位置を記載して配布するなどの取組を期待したい。
- 公衆電話はかかりやすいということを知らない人が多かった。
- 有事において公衆電話からかかって来た場合は、予め非通知設定を解除しておく必要があることへの認識を利用者は持つておく必要がある。

## 構成員からの主な意見

### 停電時の通信サービスの利用について

- 計画停電時に初めて固定電話が使えない場合があると知った人が多い。事業者にとっては常識だと思うことでも利用者は違うことがある。常識のラインを下げてくださいと説明していくことが必要。

### 被災地の通信手段について

- 現地の情報収集手段で最も活用されていたのは、掲示板の張り紙など非常にアナログな手段だった。コミュニティ放送、通信サービス、アナログの手段を上手く組み合わせ活用していくことを考えるべき。
- 被災地からの情報発信手段としても通信の役割は重要。今回、あるサイトでは「欲しい物リスト」を公開し被災地に届けるという試みが成功しており、今後の学びとなるのではないかと。発信手段としてのSNSの可能性にも注目したい。
- 事業者から被災者へ情報提供として郵便・Eメールの送付を行っているが、避難地へ移動されてしまった利用者に届いているのかが良く分からない。連絡したいがその術がないという状況になっている。

### 被災地以外における通信サービスの利用について

#### 利用時の心掛けについて

- 有事においては、通話は控えてメールにする、災害用伝言板を利用する、通話時もなるべく短時間で済ませるなどユーザー側の「エチケット」が不可欠。利用者自身の教育・啓発が必要。
- 携帯電話の予備電池を用意しておくなど、一人一人の心掛けで有事でもサービスを機能出来るようにするといった教育を、誰が、どういった場で、どのように進めていくのかを議論していきたい。

### 通信サービスに係る今後の課題等について

#### 一極集中化の問題について

- インターネット上のトラフィックの殆どが一次プロバイダのある東京に集中している。何度か地方への分散化実験を行ったが上手くいかない。
- 今回の震災では、一極集中は非常に恐ろしいということを感じた。

# 構成員からの主な意見

## 複数の通信手段確保について

- 日本人は完璧なものを作ろうという意識を変えて、完全なものはないのだから、何か起きた時のバックアップをどうするのかという点に視点を変えていかないといけないのかと思う。
- 携帯電話や固定電話網などの最適化は、現地の被災者にとっては一つ的手段に過ぎない。重要なことは、どういうものが有効でどうそれを最適化すれば良いかという枠組みの中において、携帯電話の役割を考えるべき。
- 設備の増強はコストのかかることで、当然にそれは利用者負担となってくる。今回の損害額は莫大なものであるが、設備コストを考える上では、今回のような災害の発生確率を乗じて考えていかなければならないのではないかと。「最適」を考えて行く必要があると思う。
- 今回の震災の教訓として、バックアップとなる通信手段を複数用意しておくことが課題となっている。これまでバックアップとは思っていなかった手段(ツイッターなど)がバックアップとなっていたこともある。それらの手段を認めていく必要もあろう。様々な発想・工夫が今後求められる。
- 携帯電話の鉄塔は強固に立てられているので、そこまでの回線が途絶えた時のために、バックアップ用の衛星システムを日本の数カ所に常備し、緊急時に使えるようにしておくことを考えた方が良い。
- バックアップツールを今後どうするかという議論の中の1つとして衛星携帯電話の利用は考え得る。
- 被災地の自治体では衛星携帯電話を常備していた所もあったようだが、使い方が分からないなどで上手な活用が出来ていなかったところもある。
- 携帯電話の電波は震災時には限界がある。WiFiを利用した通信を活用すべき。今後スマートフォンが普及していけば、スカイプ等を通じて通話も可能となる。
- 事業者間で移動基地局の保有数が違うことで、利用者によっては「うちの事業者は来てくれない」という問題があるのかもしれない。移動基地局の最低保有数などの制度がないのであれば、今後は最低限のバックアップとして必要になるのではないかと。
- アマチュア無線の活用も有効なバックアップツールとして緊急時に活用できるのではないかと。
- 行政や事業者からのインターネットによる情報提供が多かったが、それを見られる人と見られない人がいる。どういう方法が良いのかはケース・バイ・ケースだが、色々な媒体で情報提供することが重要ではないかと。
- 日頃の避難訓練では、今後は通信手段をどのように確保するのも含めるべき。

## 構成員からの主な意見

### OABJ-IP電話（いわゆる光電話）について

- 光電話が停電時に使えなくなることは問題。メタル回線の光回線への巻き取りに関し、耐災害性を高める上で、それを解決するための技術革新のペースなど様々な要素を勘案しつつ、どのようなペースで巻き取っていくのかが今回の震災によって新たに問題提起された。今後、対策を考えて欲しい。

### 重要通信について

- 災害時において災害対策機関等で横の連絡が取れないケースがあったことは問題。緊密な横の連携が図られるよう、日頃から通信手段の運用面の体制等を講ずるべき。

### その他

#### 地方への支援について

- 今回の震災は、東京でかなり大きな影響を受けたので、ここまでの議論になっていると感じる。もし、四国や九州で起きていたらこのような対応にはなっていなかったはず。全国を上げた東北支援が行われているが、これをその他の地域についても日常的に実施してほしい。

#### データの一元化について

- 医療情報等の個人に関するデータを一元化して使えるようにしたいという要請が出てくるであろう。ただし、プライバシーの問題など難しい側面もある。

平成23年5月12日  
独立行政法人国民生活センター

## 国民生活センターにおける震災関連の相談の受付状況について

### 1. 「震災に関連する悪質商法110番」の開催

国民生活センターでは、東日本大震災により消費生活センター等が被害を受け、消費生活相談を実施することができない地域もあることから、こうした地域を支援するため、「震災に関連する悪質商法110番」を3月27日（日）から設置した（土日祝日を含む毎日10時～16時で開設）。

岩手県、宮城県、福島県、茨城県の消費者の方と、今回の震災で県外に避難されている方を対象としている。電話番号：0120-214-888

### 2. 情報通信関連サービスの相談内容

110番の受付件数は、平成23年5月9日現在で、948件。このうち、情報通信関連の相談は110番の受付件数のうち約1割。

#### 【事例1. 携帯電話機の充電器が手に入らない】

震災の翌日にコンビニエンスストアに出向いて携帯充電器を買おうとしたが売っていなかった。情報提供したい。

（4月1日受付 茨城県）

#### 【事例2. 携帯電話機の水没】

避難所にいる知人から、友人の携帯電話が津波で水没して困っているという相談があった。契約書面も流されてしまったという。携帯電話が水没して使えなくなり、家族・親族にも連絡ができずに困っている人が避難所にはたくさんいる。どうしたらよいか。

（4月30日受付 宮城県）

#### 【事例3. 利用できなかった期間の携帯電話料金】

携帯電話会社のホームページに「地震の被災地の方の電話料金を一定期間無料にし、申し込みも不要」とあった。無料になると思っていたが請求書が届いた。電話会社に問い合わせたところ、無料になるためには、震災後に一度も利用していないなどの条件があることがわかった。担当者の説明に納得はしたが、ホームページではすべて無料になると誤解を招く表現になっていると思う。

（5月7日受付 宮城県）

#### **【事例4. 利用できなくなったスマートフォン】**

震災後も自宅でのスマートフォンの利用は可能であったが、今月初めから急にネットが繋がらなくなり、通話中もひんぱんに相手の声が聞こえなくなるようになった。携帯電話会社に問い合わせたが、自宅から市街地に外出した時は利用できており、被災地向けの料金免除の対象にはならないと言われた。利用できなくなった原因についての説明はない。料金の減額または解約したい。

(4月30日受付 福島県)

#### **【事例5. 利用できなかった光回線の料金請求】**

震災で不通だった光回線が開通したが、開通したその後5日間不通になった。事業者にお問い合わせところ、「プロバイダ料金が未納ではないか」とか「設定を勝手に変えたのではないか」と言われたが、原因は交換局のトラブルであることが分かった。しかし、使用できなかった5日間については、料金を請求すると言われた。情報提供したい。

(5月9日受付 岩手県)

#### **【事例6. 中途解約時の違約金】**

地震による津波で携帯電話機とパソコンが流された。解約連絡したら、2年間の契約なのでと違約金を請求された。納得できない。

(3月29日受付 宮城県)

#### **【事例7. 父親の携帯電話の解約】**

津波で父の携帯電話機はなくなった。父は怪我をしたため入院しており、自分の名前もわからない状態。電話会社に父の携帯電話サービスを解約したいと伝えたが、本人の署名が必要だという。無理だ。何とかならないか。

(4月14日受付 福島県)

#### **【事例8. 固定電話の基本料金】**

津波で自宅兼事業所が流された。固定電話を一時的に休止してもらうため依頼をしたが、電話会社は休止はするが基本料金は支払って貰うと言われた。電話番号を変えたくないのに、解約はしたくない。再建まで1年以上かかると思う。この間開通していない基本料金を取るのはおかしい。休止の間は料金を支払いたくない。

(3月31日受付 宮城県)

### 【事例9. 固定電話の名義人と使用者が異なる場合の消費者トラブル】

父は震災で死亡。父母の住居は建物が津波で水につき、地震以降帰宅できない状態。電話会社に回線の解約を申し出た。しかし、電話の名義人が父の名前ではないために、手続等ができないと言われた。どうしたらよいか。

(4月6日受付 福島県)

### 【事例10. 仕事紹介と称する出会い系サイト】

地震の影響で失職した。ネット上に悩みを聞いてあげるとお金がもらえるセラピストの仕事があり、登録料無料とあったので、氏名、アドレス、電話番号を登録した。男性と何回かやり取りしたら、ポイント代5000円請求され、払わないと携帯電話のGPS機能から居住地調べて取りに行くと言われたので払った。更に男性よりポイントがかからないでメール交換できると言うサイトを紹介され登録したところ、150件余のメールが届くようになり、ポイント代金50000円を請求された。支払いたくない。

(4月20日 宮城県)

## 3. まとめ

(1) 情報通信関連サービスについては、相談件数はさほど多くはないが、消費者の声から、携帯電話機は消費者にとって必要不可欠なサービス（ライフライン）ということが実感できた。津波等で紛失したり、また手元にあっても充電できずに困った消費者は多かったと思われる。(事例1、2)

(2) 通信事業者もホームページ上に復旧のエリアマップを掲載したり、被災者向けに様々な対応策（基本料金等の減免、支払いの猶予、中途解約料金の免除、携帯電話機の修理代金の減額）等を行なっているが、せっかくの被災者向け対策の内容が、肝心の被災者に正確に届いていないと思われるケースもあった。混乱した状況下においては、消費者は自分の状況をきちんと伝えられないことも多い。通信事業者には消費者へのいっそうの懇切・丁寧な対応や、分かり易い情報提供が望まれる。(事例3、4、5)

(3) 被災者目線に立って柔軟な対応が望まれる案件もあった。(事例7)

(4) 固定電話（黒電話）に係る相談が、震災をきっかけに寄せられてくるようになった。今後の固定電話に係る相談状況に注目していきたい。

(事例8、9)

#### 4. 公表情報

(1) 平成 23 年 4 月 8 日

「震災に関連する悪質商法 110 番」の受付状況（第 1 報）－開設後一週間のまとめ－

[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110408\\_2.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110408_2.html)

(2) 平成 23 年 4 月 15 日

「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報（第 2 報）

－発生 1 カ月間にみる相談の推移－

[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110415\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110415_1.html)

(3) 平成 23 年 4 月 18 日

震災に乗じた迷惑メールにご注意！

[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110418\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110418_1.html)

(4) 平成 23 年 4 月 28 日

被災者支援などを名目とした「温泉付き有料老人ホームの利用権」の買い取り等の勧誘に御注意ください

[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110428\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110428_1.html)