

## 電気通信事業政策部会・ユニバーサルサービス政策委員会合同ヒアリング

## 消費者団体からの意見～3. 11 東日本大震災当日の状況から～

東京消費者団体連絡センター事務局長 矢野 洋子

## 1. 発災時（14：46～16：30頃）

「東京都生活協同組合連合会創立60周年記念レセプション」（開会16：00）の準備中  
会場～京王プラザホテル4階（新宿）

<主催者の動き>

・レセプション中止の連絡

⇒①ホテル内公衆電話（4階設置）より、事務所（中野）に連絡し、対応を指示。

②ホテルにかかってくる問い合わせには、4階内線電話で対応。

<各自の動き>

・家族等への安否確認連絡

⇒携帯つながらず（\*PHSは当初つながる）、何度も試みた後、ホテル内公衆電話で連絡。

## 2. ホテル退去後（16：30頃～20：00頃）

飲食店等で待機後、事務所に戻る（徒歩）、自宅等に帰る（バス、地下鉄、徒歩）

【公衆電話や携帯の利用】

・宿泊の問い合わせ（ホテルや親戚・知り合い等へ）

・安否確認や連絡（家族、被災地の親族等）

\* テレビ等で状況がつかめ始め、行動判断に役立つ。

（被災の状況、交通機関の運行状況等の情報が、待機・帰宅・いつ頃から動くなどの判断へ）

## 3. 事務所に移動（20：30頃～21：30頃）

青梅街道は帰宅困難者の移動であふれる。

\* 途中の警察署、スーパー、コンビニ等のトイレ利用、公衆電話、情報提供（周辺地図、交通機関の運行状況など）は役立った。

## 4. 事務所は簡単なエイドステーションを設置（中野通り沿い）

トイレ・飲料水・一時休憩場所の提供、簡単な応急救護、情報提供、声かけ等（東京都生協連は毎年「首都圏統一帰宅困難者対応訓練」に参加、事務所に緊急無線機・緊急地震速報受信機有）

## ● まとめ

① 公衆電話の役立ち度は高いが、コストバランスも必要。

② 災害時帰宅支援ステーション（9都県市で1万6千箇所）に、基準（距離や人口密集度など）を設け、特設公衆電話の設置を。

③ 通信事業者設定の災害時安否確認ツール（「災害伝言ダイヤル」171や携帯電話「災害伝言板」など）の更なる周知と活用が進む方策づくり。 \*今回十分活用されず。

④ 情報提供の充実（ソーシャルメディアの活用含め）が、行動判断に役立ち、無理な行動の抑制につながる。

<参考資料>○東京都「東日本における東京都の対応と教訓」（2011. 9）より『10. 情報通信の確保に向けた対策』 ○東京都「災害時における帰宅困難者支援に関する協定」締結状況一覧と支援ステーションステッカー ○東京消費者団体連絡センターについて

## 10 情報通信の確保に向けた対策

### (1) 情報通信の確保に向けた対策の教訓

#### ア 行政機関内の情報連絡

都内では、都や区市町村の行政機関内部における情報連絡は、電話等の通信手段の機能が大きく低下したことによる影響を受けたが、一方で、通常時の電話のほか、FAX、庁内メール、災害時優先電話、防災行政無線など、複数の通信手段を有効に組み合わせることで迅速に被害状況や職員の安否確認等が行えた例もあった。

被災地では、津波によって庁舎が直接被害を受け、職員も被災し、壊滅的な状況となった区市町村もあった。このため、通信が完全に途絶し、果敢な対策本部等と情報連絡がとれず、被害の全容が把握できないという状況となり、その後の応急・復旧活動に大きな支障が生じた。

震災時においても行政機関内の情報連絡が迅速、確実にとれる体制を構築しておくことが非常に重要であり、今回の震災を踏まえて、震災時に迅速かつ確実な情報連絡を行うための、多様な通信手段の活用について検討する必要がある。

#### イ 外部機関との情報連絡

外郭団体や協力機関等との情報連絡において、電話、FAX等が通じにくい状態となり、支障を来した例があった。区市町村の中には、通信手段の多様化により、外郭団体等との間の情報連絡を円滑に行えた例もあった。

外郭団体等の中には、応急・復旧対応で重要な役割を担う機関もあるため、当該機関の役割や責任を踏まえて、迅速に情報連絡が行える体制を構築する必要がある。

#### ウ 報道機関への対応

震災時におけるプレス発表等は、災害対策本部を中心に、情報の一元化を図り、実施していくことが必要である。しかし、今回は、発災当初、都内の被害状況や各局における対応状況について、情報の一元化がスムーズに行われなかった。今回の経験を踏まえ、震災時に、こうした対応を円滑・迅速に行えるよう、報道対応の強化を図っていく必要がある。

#### エ 住民への情報提供

都は、震災後、防災ホームページ等を活用して、都民等への情報提供を行ったが、ホームページへのアクセス集中により、閲覧や更新が困難になるなどの事態が発生した。同様の事態は、区市町村のホームページでも起こった。

区市町村では、震災や計画停電等に関する情報を、防災行政無線を通じて住民に提供していたが、内容が聞き取りにくい等との苦情が寄せられた。一方で、区市町村の情報発信メールについては、地域住民の登録者が増加し、登録者に対して、有

効に機能を發揮させることができた。

災害時に地域住民等の不安を払拭し、冷静な行動を促すためには、正確な情報を迅速かつ確実に提供することが重要であり、多様な情報提供手段の活用など、住民への情報提供の充実を図ることが必要である。

#### オ 【再掲】情報基盤強化の必要性

今回の震災では、携帯電話が発信制限によりつながりにくくなったこと等により、家族等の安否や鉄道の実況に関する情報が不足した。また、通信事業者が設定している発災時の安否確認ツールについては、十分に活用されなかった。

都が実施した調査結果によれば、帰宅行動を開始した理由として、「電車の運行再開がいつになるかわからなかったため」や「家族と連絡が取れず、安否が気になつたため」などを選択した者が多く見られた。このことから、鉄道の運行状況や安否確認に関する情報提供を充実することで、帰宅困難者の発生を抑制する効果が見込まれる。

また、一方で、住民相互間の、携帯電話等によるインターネット上での情報共有については、交通機関の確認や安否確認などで一定の効果があった。

今後は、このようなソーシャルメディアの活用についても、情報の確実性などを担保する方策を考慮しつつ、検討していく必要がある。

震災時における迅速かつ的確な情報提供は、災害対応全般において重要であるが、帰宅困難者対策においても、帰宅困難者の発生抑制や冷静な行動の促進などの点から、同様に重要である。今回の経験から、帰宅困難者に対する情報提供の内容や方法の充実を検討する必要性が明らかになった。

トピック>>これまでの報道発表>>2011年>6月>報道発表資料

報道発表資料 [2011年6月掲載]

音声を聴き上げる

(この報道発表資料のトピックへ戻る)

【別添】

「災害時における帰宅困難者支援に関する協定」締結状況一覧

番号	事業者名	対象の店舗名	協定締結年月日
1	株式会社サークルKサンクス	サークルKサンクス	
2	株式会社スリーエフ	スリーエフ キュウズマート	
3	株式会社セブンイレブンジャパ	セブンイレブン	
4	株式会社アイユーヤサキ	アイユーヤサキ ヤサキアイリスストア	平成17年8月31日
5	株式会社ファミリーマート	ファミリーマート am/pm	
6	ミニストップ株式会社	ミニストップ	
7	株式会社ローソン	ローソン ナチュラルローソン	
8	株式会社吉野家	吉野家	
9	国分クローサーズチェーン株式会社	コミュニケーションストア	
10	株式会社ココストア	ココストア	平成17年9月22日
11	株式会社ポプラ	ポプラ 生活形家	

災害時帰宅支援ステーションステッカー (通称:キタウちゃん)



12	山田食品産業株式会社	山田うどん	
13	株式会社セブン&アイフードシステムズ	デニーズ	平成19年2月8日
14	ロイヤルホスト株式会社	ロイヤルホスト シズラー 公公製菓	
15	株式会社モスフードサービス	モスバーガー	平成20年6月11日
16	アールアンドキューブサービス株式会社	シェーキーズ	平成20年11月21日
17	株式会社九十九	SHOP99 ローソンストア100	平成21年8月27日
18	株式会社壹番屋	カレーハウスCoCo壱番屋	平成22年8月20日
19	ワタミ株式会社	和民 坐和民 和み亭 饗の屋 わたみん家 ゴハン 炭旬 仰天酒場 TGI FRIDAY'S	平成23年6月20日
20	ナムニー株式会社	はな(花)の舞 さかなや道場 王道 チムニー やきとり道場 団欒炎 梅の木 知夢仁 麵丸・酒菜の二枚看板	

※この他、各都県で個別にガソリンスタンドと協定を締結している。  
※また、東京都では都立学校を災害時帰宅支援ステーションとして指定し、神奈川県・横浜市・川崎市では、日産自動車系販売店等と協定を締結している。

## 東京消費者団体連絡センターについて

＜設立＞ 1985年4月

＜目的＞ 消費者のいのちとくらしをまもり、消費者の権利を確立するために、都内消費者団体の日常的連携をつよめ、東京における消費者運動を前進させることを目的としています。

＜参加団体＞ 19団体（全国域3、都域5、地域5、生協6）

NPO 法人東京都地域婦人団体連盟、主婦連合会、東京都地域消費者団体連絡会、新日本婦人の会東京都本部、消費科学連合会、東京地方労働組合評議会、東京借地借家人組合連合会、東京多摩公団住宅自治会協議会、東京都生活協同組合連合会、生活協同組合コープとうきょう、生活協同組合パルシステム東京、東都生活協同組合、生活クラブ生活協同組合・東京、東京南部生活協同組合、葛飾区消費者団体連合会、大田区消費者団体連絡協議会、羽村市消費生活センター運営委員会、多摩のくらしを考えるコンシューマーズ・ネットワーク、(社)栄養改善普及会全国誌友会、

＜主な活動＞ ・消費者行政の充実強化に向けた取り組み

(東京都予算への要望、行政等への意見提出、審議会等への参画など)

・消費者問題についての学習・運動

(2002～04 東京都食品安全条例制定に向けての請願運動、2005～06 東京都消費生活条例改正に向けて悪質事業者への規制強化を求めた活動など)

・参加団体との活動・情報交流

・関係団体や組織への参加(全国消団連、消費者機構日本、東京都消費者月間団体連絡会議、TOKYO 消費者行政充実ねっと、グリーンコンシューマー東京ネット、東京食育推進ネットワーク、東京米消費拡大推進連絡会、東京米粉普及推進連絡会)

・その他特徴的取組(08年度は「悪質な訪問販売お断り！」シールの取組、09年度は「ヒヤリ・ハット」アンケート活動、10・11年度に区市町村消費者行政調査)



＜発行物＞ 「連絡センター通信」(年2～3回)

＜運営＞ ・定例会(8・10月を除く毎月原則第2金曜日)

・定例会にて、代表委員(7名)と事務局長を選任、監事(2名)を選出。

\*代表委員は、定例会運営等について必要に応じて会合を持つ。

＜連絡先＞ 東京消費者団体連絡センター

〒164-0011 東京都中野区中央5-41-18 東京都生協連会館内

Tel : 03(3383)7991 Fax : 03(3383)7840

\*ホームページ <http://www.coop-toren.or.jp/14/index.html>