

情報通信業界に求められる災害対応

平成23年11月11日



(社)全国消費生活相談員協会

(社)全国消費生活相談員協会

- 自治体等の消費生活相談の窓口で、消費者からの苦情・相談に対応する消費生活相談員で組織する団体。
全国に7支部、約2,200名の会員
- 2007年11月に消費者契約法による「適格消費者団体」に認定。
- 土・日には、東京・大阪・北海道で「週末電話相談」を実施し、全国から寄せられる消費生活相談に応じている。
- こうした活動から得られる情報を元に、発足以来、被害の未然防止のため、消費者教育・啓発、各方面へ向けての情報提供、提言等を行っている。また、会員の資質向上のための研修活動も行っている。

1 設備・システムについての要望

災害時、代替サービスが提供される仕組みの構築が必要。

- インターネットの根幹にあたる装置やサービスが東京に一極集中している。バックアップ体制が必要。
- 移動基地局の応急配備について、各社によって差があってはならない。移動基地局の保有台数について検討が必要。
- 固定電話は、回線を占有するためつながりにくい。
⇒ 音声ファイル化の検討
- GPS機能付き携帯電話の活用。
⇒ GPS機能と連動した災害時、緊急救助システムの構築

2 電気通信事業者団体による情報提供

- 災害時、情報がなくパニックにつながる。
⇒ 必要以上に様々なツールでアクセスする。
⇒ 結果、ますますつながらない状況を作り出している。
- 情報提供の手段としては、テレビ・ラジオ・地域放送・インターネット等が有効。

電気通信事業者団体が、上記手段を用いて、回線の混雑を最小限にするための情報を一元的に提供して頂きたい。

例えば、

- ・ 災害用伝言ダイヤル・災害用伝言板等の使い方。
- ・ 回線が混みあっているので〇〇の利用を控えて下さい。
- ・ 公衆電話からの着信には、非通知設定の解除が必要。
- ・ チェーンメールを送らない。 等々

3 災害用伝言サービスの活用について

- 「災害用伝言サービス」については、
 - ・平時に利用していないため操作方法が分からない。
 - ・災害時にWeb上や携帯端末上の画面に表示されることを知らない。



- 操作が簡単で分かりやすい画面の設定・工夫が必要。
 - ・災害用伝言サービス(171・web171・災害用伝言板)については、サービス間を超えて1か所にアクセスするだけで足りるような仕組みにはならないのだろうか。
 - ・サービス認知度を高めるため、トップメニューの工夫が必要ではないか。(別添資料参照)

4 停電時の問題

- 停電時に固定電話が繋がらない。

従来の固定電話と同じように局給電ができないのだろうか。

また、停電対応バッテリーの提供がなされていることの周知も電気通信事業者団体において必要ではないか。

- 充電器が携帯電話によって異なる。

⇒標準化が必要

(参考) 携帯電話が充電できない。

⇒予備電池の用意

5 利用者の啓発が必要

電気通信事業者団体において積極的な啓発をして頂きたい。

- 災害時の通信の利用方法について。
 - ・チェーンメールは送らない。
 - ・リダイヤル機能で何度もアクセスしない。
 - ・長電話はしない。
- 災害用伝言板の体験版提供日の周知の充実。
- 家族間の緊急時連絡先、通信手段等の確認。
 - ・災害用伝言ダイヤル・災害用伝言板等の利用
 - ・Twitter・Facebook・ブログ・SNS
 - ・スカイプ・IP電話

6 その他

- 自治体等のホームページへのアクセス数が多く、つながらない状況が生じないよう、災害時にはミラーサイト等の提供が必要。

ありがとうございました



(社)全国消費生活相談員協会

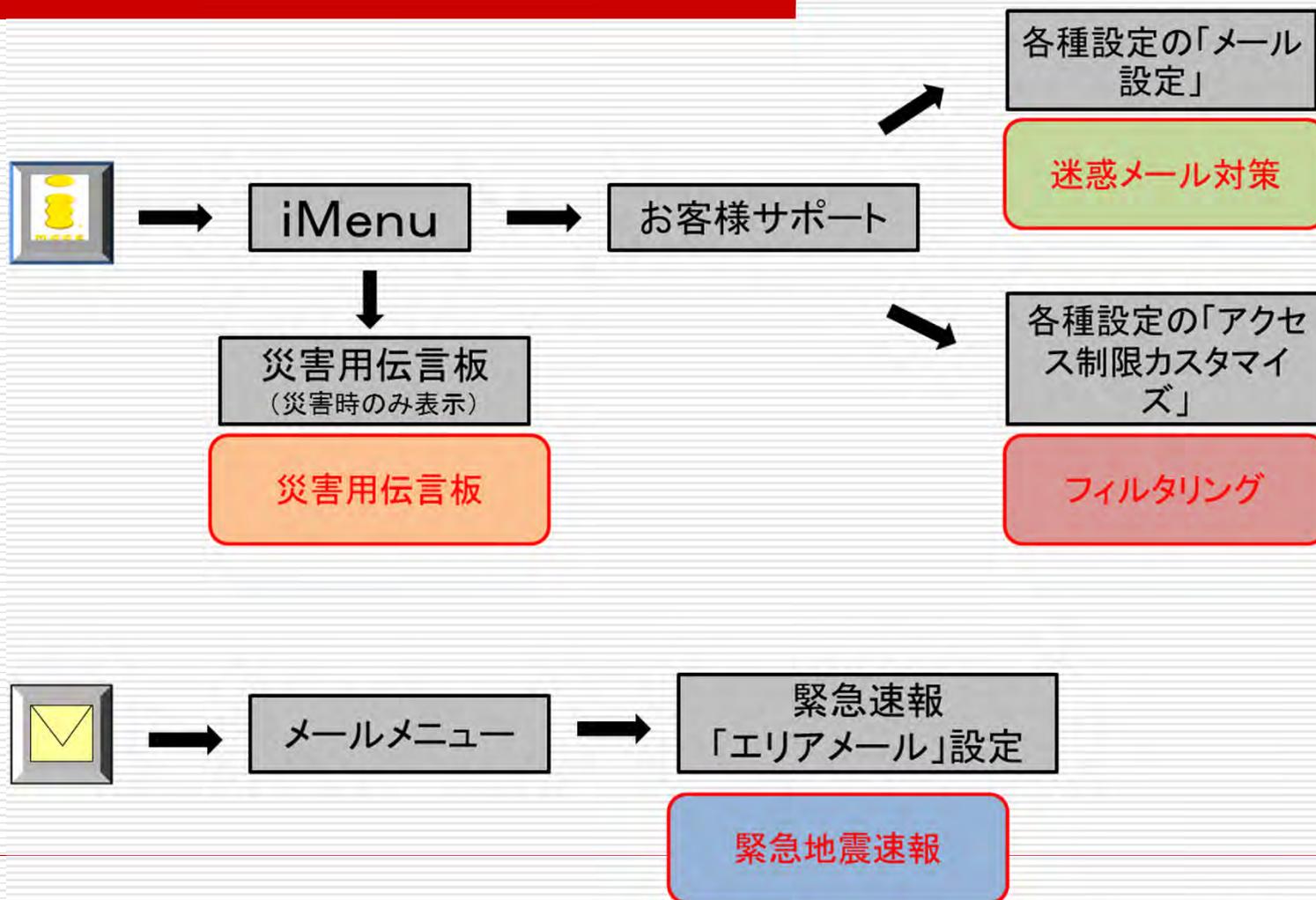
携帯電話における安全・安心系サービスの 在り方について

平成23年11月11日

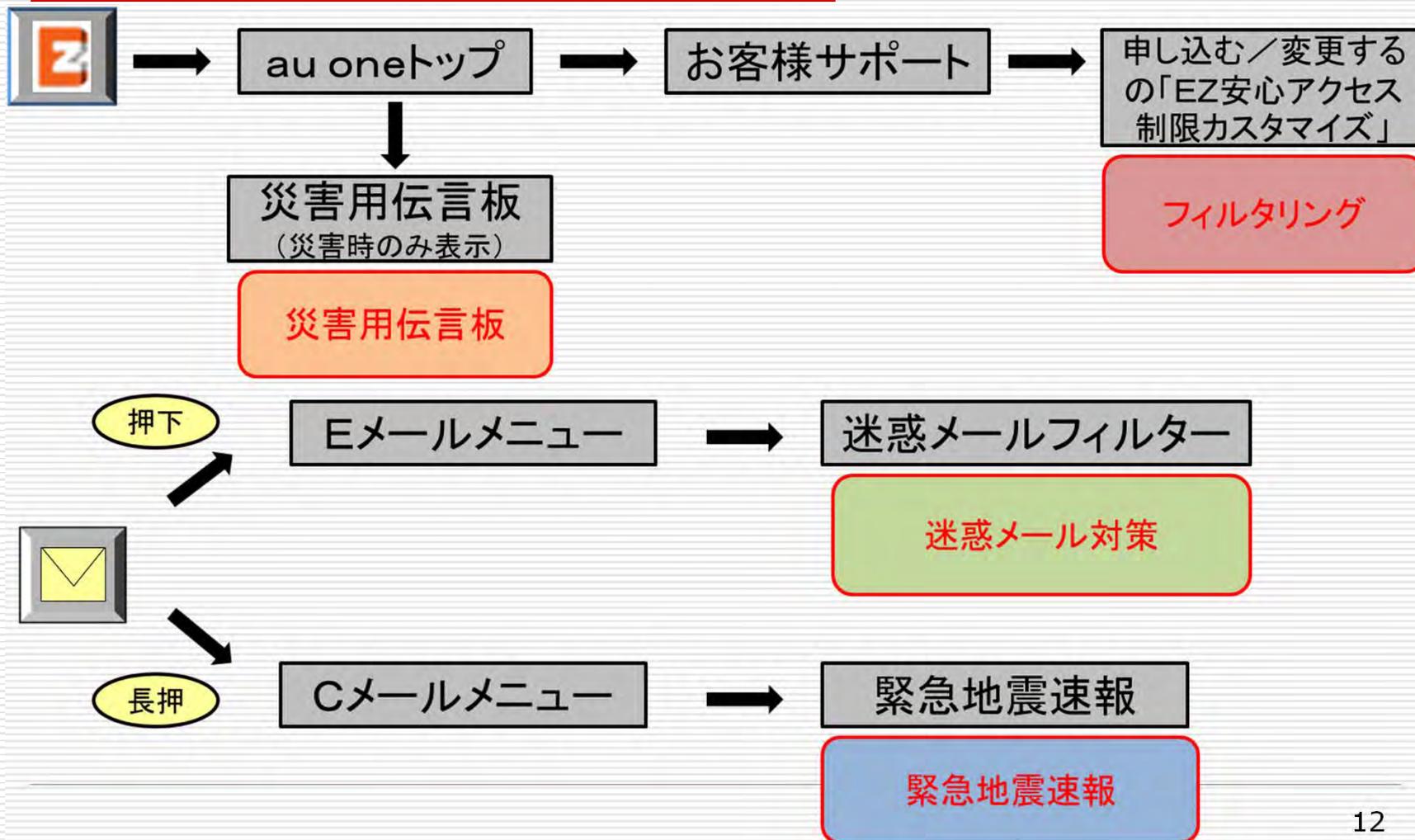


(社)全国消費生活相談員協会

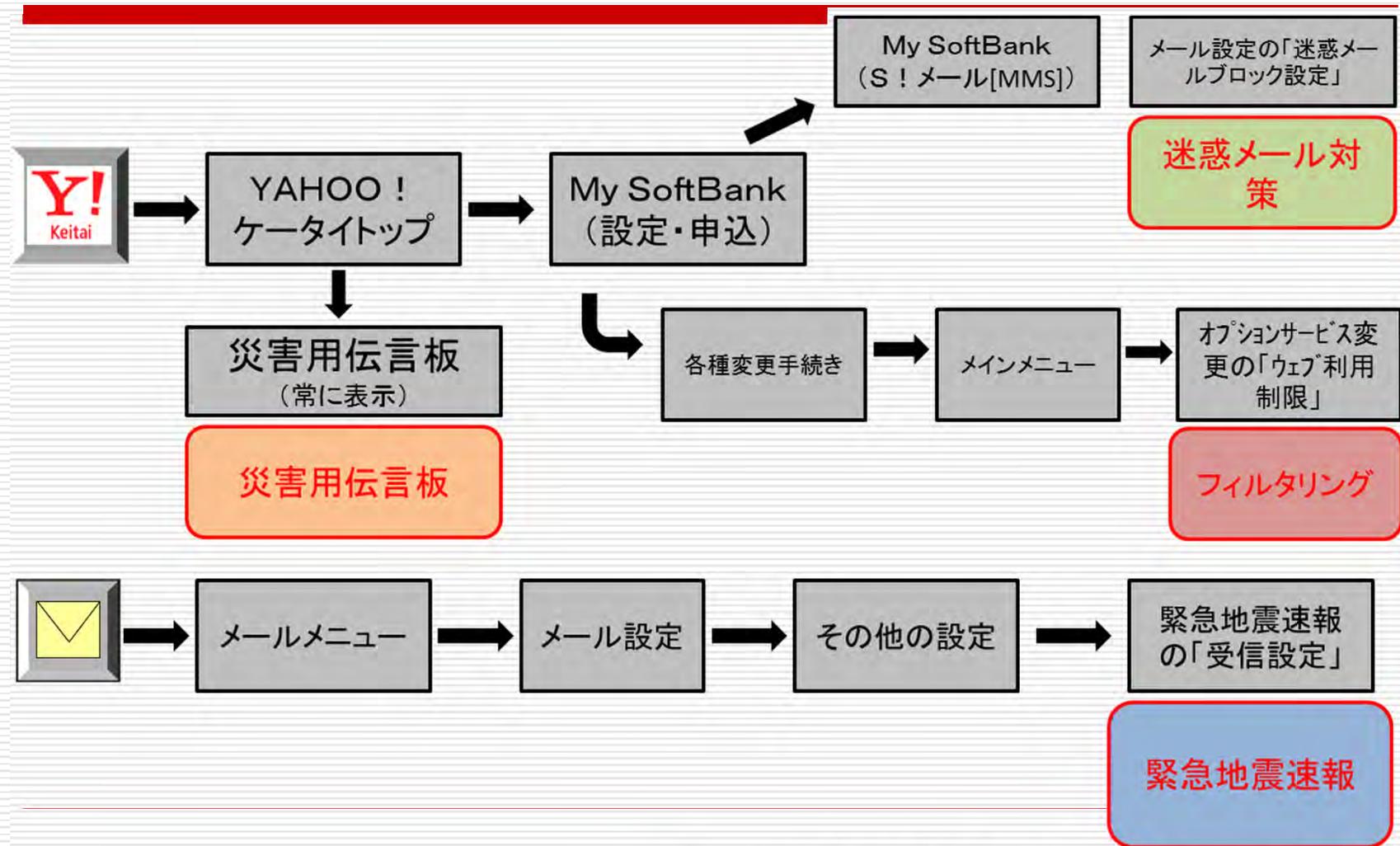
NTTドコモの安全・安心系サービスの設定等



auの安全・安心系サービスの設定等



SoftBankの安全・安心系サービスの設定等



携帯電話における主な安全・安心系サービスの在り方について

「トップメニュー」の中に、「安全・安心系サービス」に関する項目があり、そのリンク先に、「安全・安心系サービス」の一覧があると利用者にとって分かりやすいのではないかと。
⇒日頃からのサービス認知度を向上させ、利用促進に寄与するのではないかと。

