

中部相第 32 号  
平成 29 年 3 月 23 日

西日本電信電話株式会社  
名古屋支店長 殿

総務省  
中部管区行政評価局長

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関する行政  
相談について（あっせん）

当局では、総務省設置法（平成 11 年法律第 91 号）第 4 条第 1 項第 15 号の規  
定に基づき、行政機関等の業務に関する苦情申出について必要なあっせんを行  
っています。

このたび、当局に対し、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の申出がありました。

この申出に関連して、貴支店が管理し又は管理を委託する公衆電話への災害  
用伝言ダイヤル（171）の案内表示の設置状況等を調査するとともに、中部管  
区行政評価局行政苦情処理委員会（座長：西讓一郎元東海銀行副頭取）から意見  
を聞くなどして検討した結果、別紙のとおり対応が必要と考えられますので、ご  
検討ください。

なお、これに対する貴支店の対応措置（方針を含む。）について、平成 29 年  
6 月 30 日までにご回答くださいますようお願いいたします。

担当：首席行政相談官  
電話：(052)972-7416

## 【別 紙】

### 1 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。

NTT西日本名古屋支店は、利用者に対する周知・啓発を図るため、平時から公衆電話のそばに、災害用伝言ダイヤルの案内表示を徹底してほしい。

### 2 関係業務の実態（別添）

### 3 中部管区行政評価局行政苦情処理委員会の意見

東海地方では、甚大な被害が想定される南海トラフ地震への備えを確実に推進していくことが求められており、特に大規模災害発生時に安否確認等を行うための誰もが利用できる通信環境を整備しておくことが重要である。

①公衆電話及び災害用伝言ダイヤルは、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こと、②防災や大規模災害発生時における通信手段等に関し、近年実施された各種のアンケート調査結果によると、「災害用伝言ダイヤルを知らない」「知っていても利用したことがない」とする回答が相当数みられることなどを踏まえると、公衆電話への案内表示とともに、利用しやすい環境の整備を推進していく必要があると考える。

今回、愛知県内の名古屋市など5市における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の店頭などに設置されている公衆電話を調査したところ、キャビネット型、スタンド型公衆電話などの多くには、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にある。

一方、公衆電話の受託者（施設管理者）が、災害用伝言ダイヤルの周知等のための案内図を独自に作成し、スタンド型公衆電話の傍に貼付している例や、NTT西日本が作成している「災害用伝言ダイヤル」の案内図を、自ら取寄せて、掲示を予定している例がみられる。

以上の状況を踏まえ、NTT西日本名古屋支店は、次の事項について検討する必要があると考える。

- ① 災害用伝言ダイヤルの利用方法については、スタンド型及びキャビネット型公衆電話へ貼付するために作成した「案内シール」を、できるだけ利用者が見やすい位置に貼付するなど、着実な表示の実施に努めるとともに、適宜の機会を捉えて「案内シール」の貼付状況を確認し、その徹底を図るよう努めること。

加えて、災害用伝言ダイヤルを一層広く周知するための案内として、大規模災害発生時に多くの利用者が想定される主要駅のコンコース等に設置された公衆電話付近に、容易に認識できるような表示を設けることについて公衆電話の受託者(施設管理者)に対して要請するように努めること。

- ② このほか、大規模災害発生時に災害用伝言ダイヤルの利用者が、特定の公衆電話に集中すること等を緩和するための措置として、上記要請の際に、周辺に所在する公衆電話の設置場所を利用者に案内することについて検討すること。

#### 4 あっせん

NTT西日本では、各種の広報活動のほか、スタンド型及びキャビネット型の公衆電話に貼付が可能な「案内シール」を作成し、公衆電話の受託者(施設管理者)を通じてその貼付を依頼するなど、災害用伝言ダイヤルの認知度向上に向けた種々の取組みを行っている。

一方、キャビネット型、スタンド型公衆電話の多くには災害用伝言ダイヤルの案内表示のないものがみられるほか、公衆電話の受託者(施設管理者)自らが周知に向けた案内図を作成し、掲示している例がみられることなどを総合的に判断すると、当局行政苦情処理委員会意見のとおり、NTT西日本名古屋支店は、災害用伝言ダイヤルの一層の認知度向上とともに、利用しやすい環境の整備を推進する観点から、次の事項について実施する必要がある。

- ① 災害用伝言ダイヤルの利用方法については、スタンド型及びキャビネット型公衆電話へ貼付するために作成した「案内シール」を、できるだけ利用者が見やすい位置に貼付するなど、着実な表示の実施に努めるとともに、保守点検等、適宜の機会を捉えて「案内シール」の貼付状況を確認し、その徹底を図るよう努めること。

加えて、災害用伝言ダイヤルを一層広く周知するための案内として、大規模災害発生時に多くの利用者が想定される主要駅(名古屋駅、栄駅、金山駅、豊橋駅など)のコンコース等に設置された公衆電話付近に、災害用伝言ダイヤルを容易に認識できるような表示を設けることについて公衆電話の受託者(施設管理者)に対して要請するように努めること。

- ② このほか、大規模災害発生時に災害用伝言ダイヤルの利用者が、特定の公衆電話に集中すること等を緩和するための措置として、上記の要請の際に、周辺に所在する公衆電話の設置場所（NTT西日本ホームページに掲載されている公衆電話の設置場所、当該ホームページアドレス（URL）など）を利用者に案内することについて検討すること。

## 【別添】

### 関係業務の実態

#### 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される「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（昭和36年法律第223号）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条における基礎的電気通信役務（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。

本サービスは平成10年3月から提供を開始し、NTTの再編成に伴い、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、NTT東西にサービス主体を移管し、平成28年3月から新たに提供開始となった。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を行った。

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、システムの伝言容量は、最大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、J R 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。

（J R 名古屋駅コンコース）



（金山総合駅コンコース）



（久屋大通駅連絡通路）



（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、全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、大曾根駅コンコース、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)



#### 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ことをとしているものが 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）。