

大規模通信障害時における対応



令和 4 年 1 1 月 9 日
消 防 庁

- 消防本部では、テレビなどを通じて大規模通信障害を覚知。
- 覚知後に、住民への広報や、駆け込み通報に備えた体制整備などを実施（具体的な取組は、以下のとおり。）。

1. 住民への広報

- ホームページ、SNSを活用した情報発信（市／消防局ホームページ・Twitter・Instagram・Facebook・LINE）
- メールの送付（メール119やNet119の登録利用者等に対する注意喚起）
- 報道機関への情報提供
- 車両による巡回広報

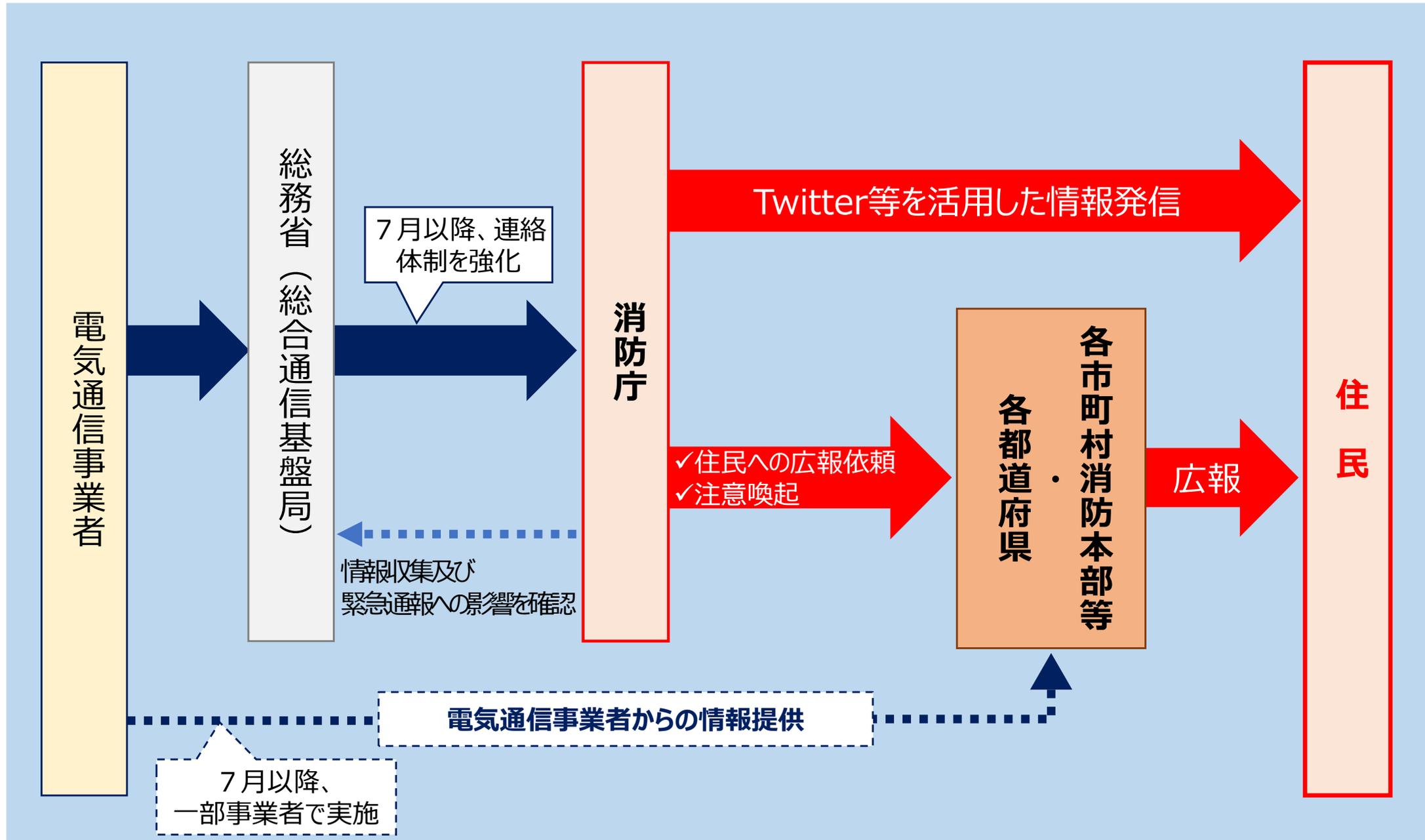
2. 駆け込み通報に備えた体制強化

- 窓口の受付体制を強化し、情報収集を実施
- 車庫シャッターを常時開放し、駆け込み通報を覚知できる体制を強化

3. 部隊及び職員への周知

- 全職員への周知徹底（メール、電話等）
- 出動救急隊に病院ホットラインで通信障害が発生している旨を注意喚起（復旧見込みが分かった段階で、そのことも周知）

消防庁の連絡体制（7月以降の体制）

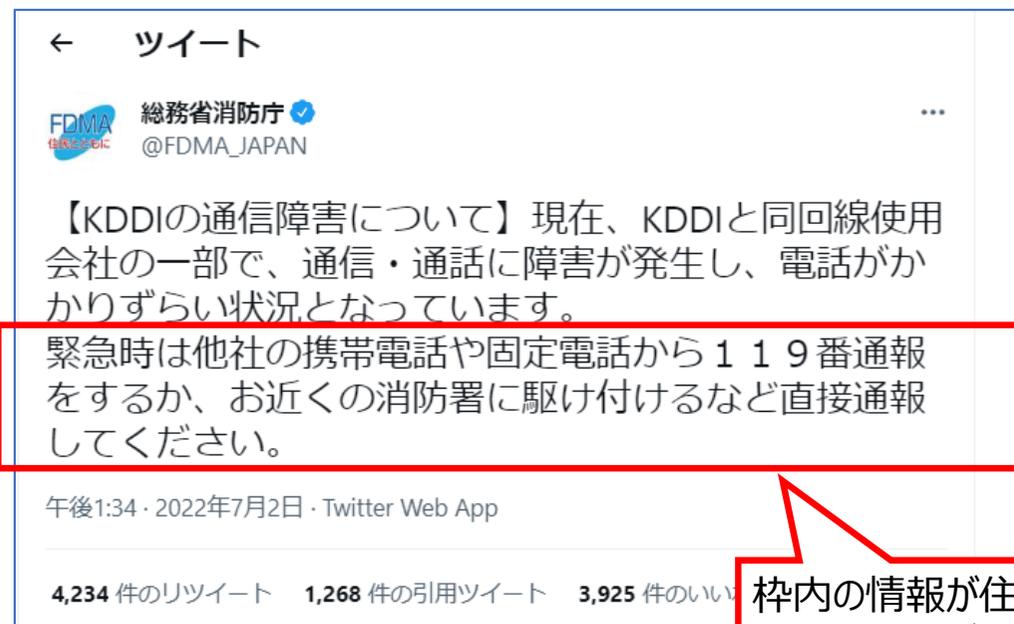


消防庁からの情報発信

1. Twitterを活用した情報発信

携帯電話等から119番通報がつながりにくい場合の
通報方法をTwitterで発信

< 7月の通信障害時の投稿 >



枠内の情報が住民に
伝わるのが重要

※ 今後大規模通信障害が発生したときは、上記の投稿のほか、公衆電話からの119番通報のかけ方や、救急車の呼び方を継続的に発信する予定。

2. 消防庁ホームページを活用した情報発信

電気通信事業者や報道機関による活用を想定し
公衆電話の利用方法や119番通報を頼まれたときの対応を
消防庁ホームページに掲載



○ 7月2日（土） NHKニュース



The screenshot shows the NHK News Web interface. At the top, there are navigation tabs for 'NEWS WEB', '天気', '動画', 'News Up', '特集', and 'スペシャルコ'. Below this, there are category links: '新着 | 社会 | 気象・災害 | 科学・文化 | 政治 | ビジネス | 国際 | スポーツ | 暮らし | 地域'. A '注目ワード' (注目ワード) section contains tags for '台風', '熱中症', 'IT・ネット', '参院選', '新型コロナウイルス', and '新型コロナ 国内感'. The main content area features a large graphic with the text '総務省' (Ministry of Internal Affairs and Communications) and '消防庁' (Fire and Disaster Management Agency) in large characters, with their English equivalents below. The headline reads 'KDDI 通信障害 総務省消防庁 通報に影響のおそれ 注意呼びかけ' (KDDI communication outage, concern for impact on reporting to the Fire and Disaster Management Agency, attention call). The date and time are '2022年7月2日 15時12分'. The introductory text states: '総務省消防庁はKDDIの通信障害によって携帯電話からの119番通報に影響が出るおそれがあるとして、緊急時に電話がつかない場合は▽別の携帯会社の携帯電話や固定電話から通報をするか▽近くの消防署に駆けつけて直接、通報するなど、対応を呼びかけています。また、全国の消防本部に対して▽住民への周知を促すよう呼びかけています。'

- 消防庁がTwitterで情報発信した内容がNHKのニュースサイトで取り上げられたもの。
- 他のメディアにも広く展開され、多くの市民に、緊急時の対応についての情報を行き届かせることができた。