
非常時事業者間ローミングの 周知・広報活動について

事業者間検討WG 周知広報活動SWG

2025/3/27

目的・考え方

【目的】

災害や有事、通信障害等により発動した『非常時における事業者間ローミング（以降、非常時ローミング）』を、ご利用者様が**支障なく使うことができるよう**、「平時」及び「非常時」に**十分な情報を適切な手段**を用いて周知・広報するとともに、関係機関（総務省・緊急通報受理機関・報道機関・MVNO等）にも適切に周知する。

【考え方】

「平時」

- 情報伝達手段が限られる**「非常時」への備え**という点で非常時ローミングの理解を深めていただくことが重要であるため**ご利用者様及び関係機関**に向けて、継続的かつ効果的に必要十分な情報を周知・広報する

「非常時」※非常時ローミングの発動時

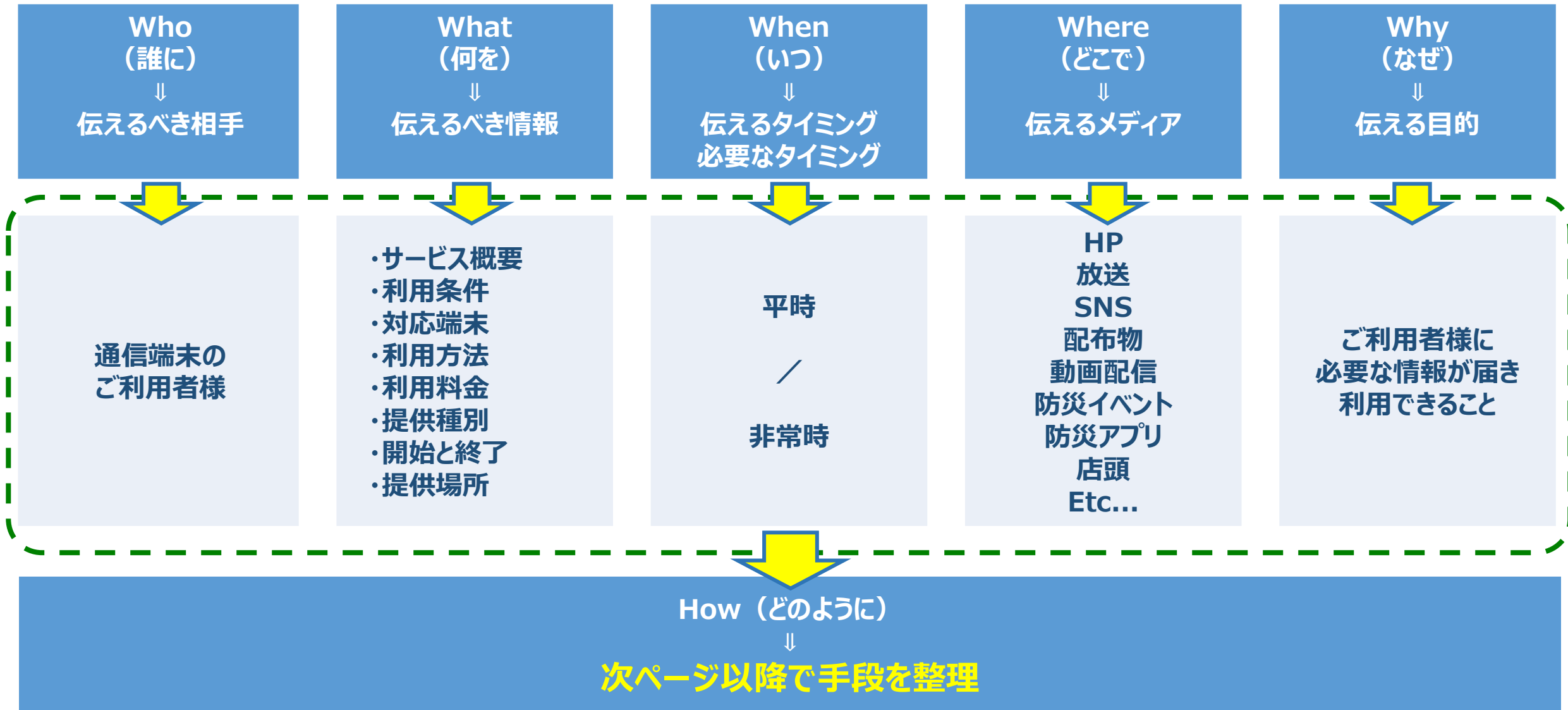
- 『電気通信サービスにおける障害発生時の周知・広報に関するガイドライン※1』に沿った対応を基本とする
- **ご利用者様が、情報伝達手段が限られる状況下**において、通信が利用できない際の代替手段の一つとして、非常時ローミングを利用するために**必要十分な情報**を周知・広報する
- **関係機関**に対して、非常時ローミングに関する**適切な情報展開**ができるよう必要な情報や伝え方などを整理する

【その他】

通信事業者のみでは全てを実施できないため、**国・地方自治体・他の業界など皆さまの協力をお願い申し上げます。**

※1 総務省 電気通信事故検証会議 周知広報・連絡体制ワーキンググループにて策定され、令和5年3月17日公表 https://www.soumu.go.jp/main_content/000878158.pdf

ご利用者様が必要とする情報と、その周知・広報手段の検討



周知・広報を必要とする内容と実現方法（1/2）

通信事業者だけでは実施が難しい手段もあり、1人でも多くの利用者の方へ情報を届ける観点で、**国・地方自治体・他業界等、皆様**の御協力をお願いしたい。

#	非常時ローミング利用者が必要とする情報		主な周知手段		補足・その他
1	サービス概要	目的・概要（発動種別毎）など	平時	・HP掲載 ※1 ・SNS ・放送など ・動画配信サイトなど ・防災アプリ ・文書など	・HP掲載については通信事業者のみではなく、国(総務省や内閣府防災HP等) や関連団体等の協力を希望 ・非常時は、平時に周知した情報を案内
			非常時		
2	利用条件	提供のタイミングや提供エリア 利用可能サービスや制約事項など	平時	・HP掲載 ・SNS	
			非常時		
3	対応端末	利用可能な端末情報など	平時	<既存端末・新規発売端末> ・HP掲載（MNO・MVNO・端末ベンダー） ※2	
			非常時		

※1 MNO、MVNO、総務省、TCA、自治体等のHP掲載を想定。具体的には、MNOのHPの掲載内容がより多くの利用者に伝わるように、MVNOや端末ベンダー、また総務省やTCAなどの公的機関や団体のHPで、MNOが作成した大元のHPリンクを掲載し、各MNOのHPに誘導するように協力を希望（本表以下「HP掲載」との箇所は同旨）

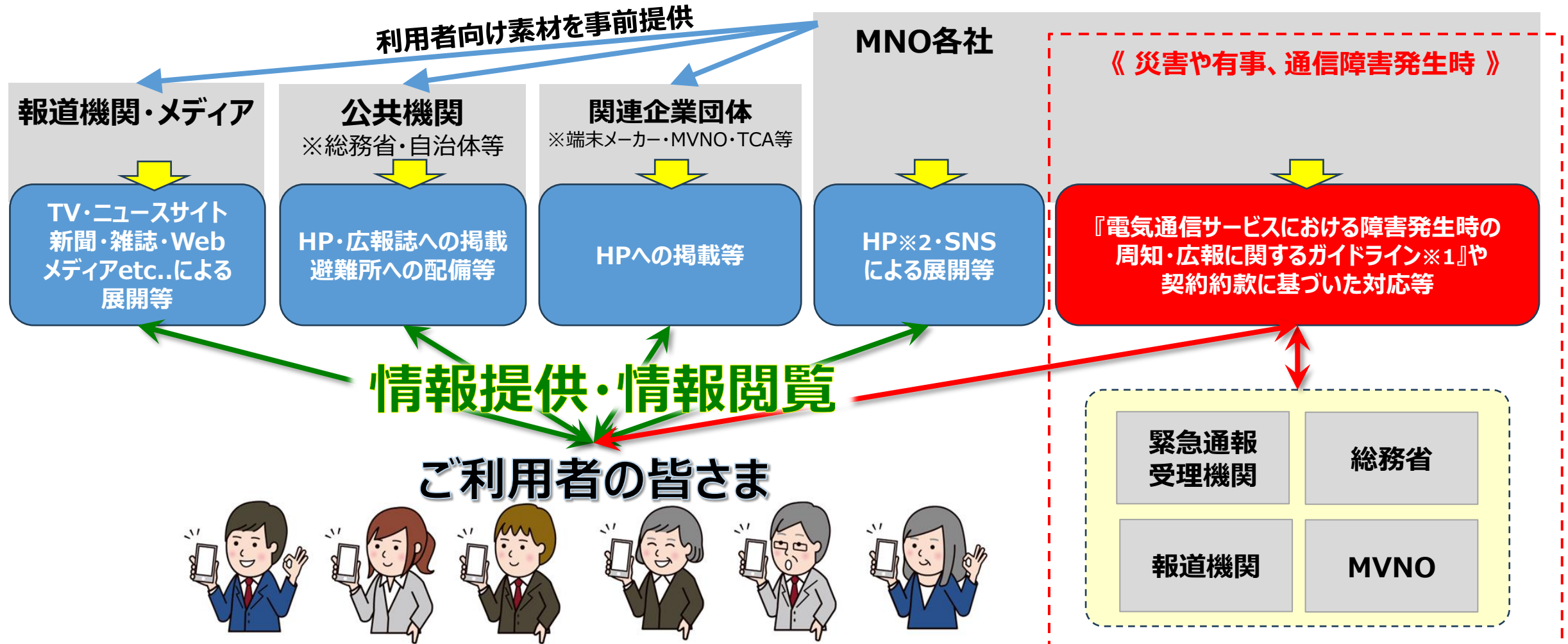
※2 以前に提案いただいた、端末判定を行うアプリについては、全ての端末でのアプリ動作の保証や、リリース後のOSバージョンへの対応、また定期的なメンテナンスやお問い合わせ対応等、管理運営の問題なども あるため、現段階では見送りしたい

周知・広報を必要とする内容と実現方法（2/2）

#	非常時ローミング利用者が必要とする情報		主な周知手段		補足・その他
4	利用方法	利用するための端末設定方法 確認方法・操作方法など	平時	・HP掲載 ・SNS ・放送など ・防災イベント ・防災訓練 ・動画配信サイトなど ・チラシ/PDFの配備 ・スマホ教室等	・チラシは、避難所への配備や市報などへの掲載など、地方自治体の皆さまの協力を希望（PDFデータによる配布などを検討中）
			非常時	・HP掲載 ・SNS ・放送など ・動画配信サイトなど ・チラシの配布	・非常時は、平時に周知した情報を、案内・チラシは、避難者への配布等、地方自治体の皆さまの協力を希望
5	利用料金	利用料金など	平時	・HP掲載 ・SNS ・放送など ・動画配信サイトなど ・防災アプリ	・料金は、MNOがHP掲載 ・非常時は、平時に周知した情報を案内
			非常時		
6	提供種別	フルローミング、緊急通報など	非常時	・HP掲載（MNO） ・SNS ・放送など ・動画配信サイトなど ・防災アプリ	・「HP掲載（MNO）」は、MNOが、「電気通信サービスにおける障害発生時の周知・広報に関するガイドライン」に従い、「障害報」で周知すること
7	開始と終了	非常時ローミング提供開始、終了情報など	非常時	・HP掲載（MNO） ・SNS ・放送など ・動画配信サイトなど ・防災アプリ	
8	提供場所	利用可能エリア地域情報など	非常時	・HP掲載（MNO） ・SNS ・放送など ・動画配信サイトなど ・防災アプリ	

周知・広報する対象と方法

様々な周知・広報を通じて多角的に利用者へ非常時ローミングを利用するために必要な情報を能動的にお伝えする。



※1 総務省 電気通信事故検証会議 周知広報・連絡体制ワーキンググループにて策定され、令和5年3月17日公表。https://www.soumu.go.jp/main_content/000878158.pdf

※2 MNO各社のHPの掲載内容がより多くの利用者に伝わるよう、情報リソース元としてMNOのHP内『非常時ローミング情報掲載サイト』へのリンクを掲載いただく等も推奨

【参考】情報配信・展開イメージ

主な周知手段例①MNO各社HP：サービスページ等への掲載

<MNO HPサービスページでの掲載例※>



出典：楽天モバイル オプションサービスページ

※ 各MNOのHPでの掲載位置、非常時ローミングサービス紹介ページの掲載項目・説明方法は現時点イメージであり、今後変更される可能性があります。

イメージ

非常時ローミングサービス 紹介ページ

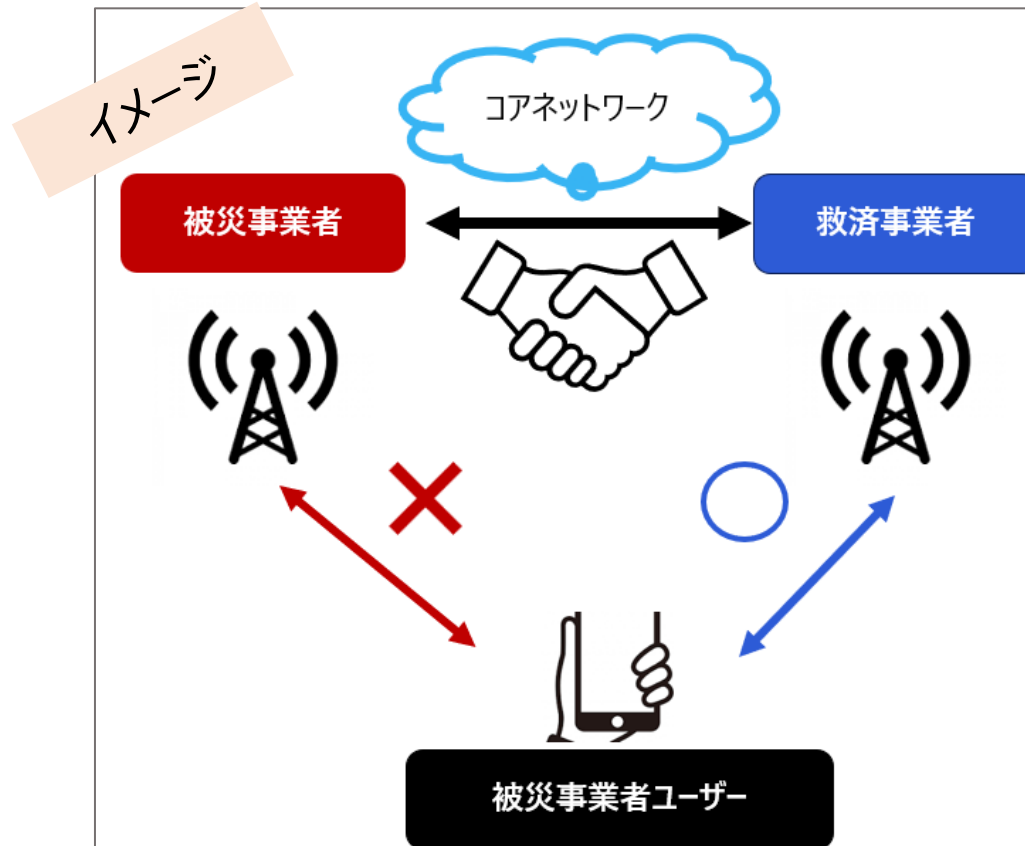
■ 非常時ローミングとは	文字や仕組図を用いて説明
■ 対象のお客様	文字を用いて説明
■ お申し込み要否	文字を用いて説明
■ 月額利用料	文字を用いて説明
■ 対応機種	文字を用いて説明 (機種確認ページのリンクも掲載)
■ データ使用可能	構成イメージDraft版 ※用語統一等含め 引き続き検討中
■ データ通信速度	
■ 利用条件	
■ 利用方法	フルローミング/緊急通報のみローミングに分けて 図解や動画を用いて説明
■ 注意事項	文字を用いて説明
■ よくあるご質問	共通質問 + 各社特有質問を掲載
■ ご利用シーン	文字や図解を用いて説明
■ 関連情報	事前に用意した説明書PDFのダウンロードリンク 総務省・TCA HPのリンク
■ 問合せ窓口	各社の問合せ窓口を掲載

分けて

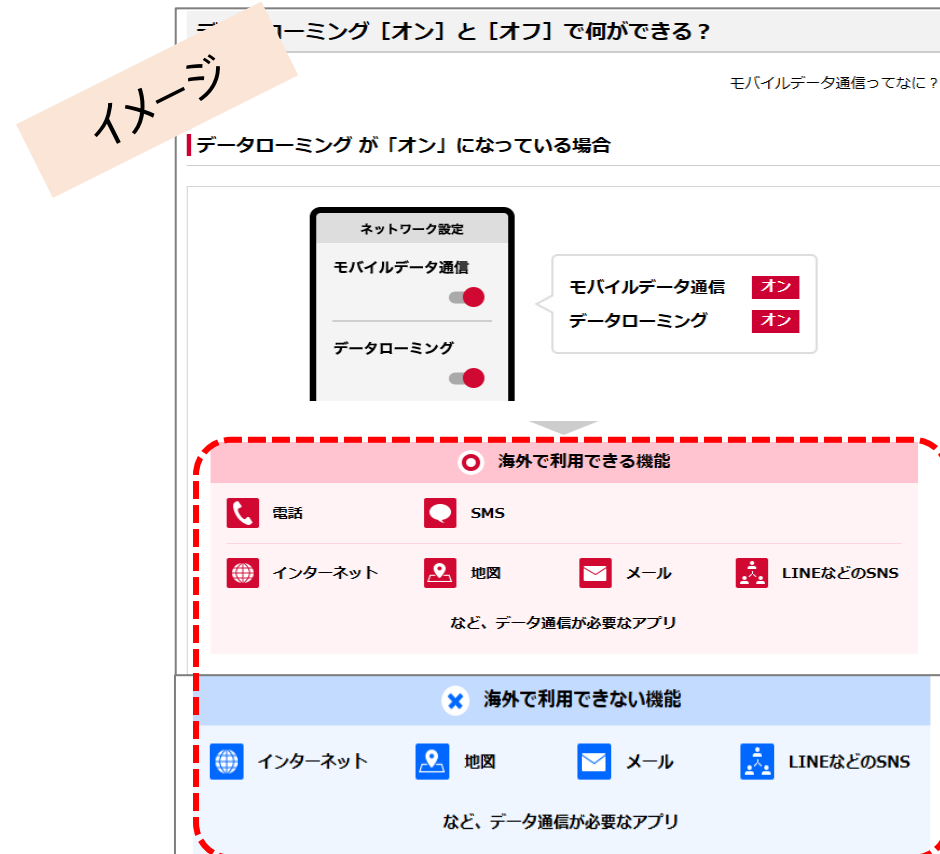
【HP】コンテンツ例：サービス概要・利用条件掲載

簡単なイメージ図等を活用しながら、視覚的に、少しでもわかりやすい情報として掲載を目指す

＜MNO HP サービス概要の記載例（仕組み）＞



＜MNO HP 利用条件の記載例（仕組み）＞



出典：NTTドコモHP > 海外ローミングの紹介ページ

【HP】コンテンツ例：利用方法・設定方法等

簡単なイメージ図等を活用しながら、自動選択以外の場合の設定方法等（iPhone/Android）をHPで周知

■ 画面イメージ

【平常時ネットワーク選択画面】



事業者間
ローミング
発動



【既存端末】

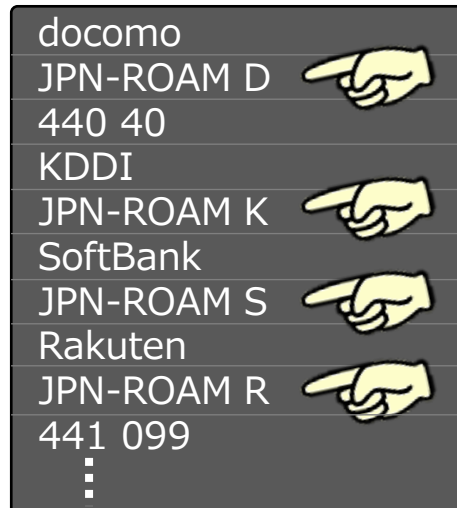


救済網の基地局から配信される
ローミング用PLMN IDとして、
救済用PLMN：**440 9X**
から手動選択する。

■ 救済事業者：

440 91：ドコモ
440 92：KDDI
440 93：ソフトバンク
440 94：楽天モバイル

【新規端末】※ 2025年度以降に発売の端末を想定



救済網の基地局から配信される
ローミング用PLMNとして、
救済用PLMN：**JPN-ROAM X**
から手動選択する。

■ 救済事業者：

JPN-ROAM D (JpnRoamD)：ドコモ
JPN-ROAM K (JpnRoamK)：KDDI
JPN-ROAM S (JpnRoamS)：ソフトバンク
JPN-ROAM R (JpnRoamR)：楽天モバイル

【救済網選択後の画面】



契約先の社名が表記される部分に
在圏完了後、**選択した網の名称**
が表示される。

※ 既存端末も新規端末と同様に名称で
表示されます。



【HP】コンテンツ例：対応端末等

MNOは各社の利用者に対して、検索等の方法を活用し、対応端末かどうか？少しでも容易に確認ができるように努めます※

【選択式検索】 (プルダウン形式でもOK)

メーカー選択

- ☐ A社
☒ B社 選択
☐ C社

掲載以外はメーカーに問い合わせ

B社製品

- ☒ モデルX 選択
☐ モデルY
☐ モデルZ

掲載以外はメーカーに問い合わせ

イメージ

【キーワード検索】

キーワード検索

モデルX

入力

【非常時ローミング対応端末一覧表】

非常時ローミング対応端末一覧

XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	...	...
...	..	モデルW	モデルD	モデルE		
....		モデルX	モデル			...
XY					v XXXX	

閲覧

モデルX利用可否判定・結果表示

(以下表内の情報を分かりやすく提供)

	緊急通報 Rm	フルRm				
	緊急通報 発信 110/ 119等	緊急通報 発信 110/ 119等	発信者 番号通信 情報付き 緊急通報 発信 184110/ 186119等	音声発信/ 着信	SMS 受送信	データ通信
モデル X	×	×	×	○	○	○

イメージ

※本ページを参考にMNO各社は周知広報を行いますが、MVNOや端末ベンダーにも、各自発売端末について判定方法の提供に協力を希望します

<MNO HPでの周知>



【災害影響】2024年9月20日からの大雨影響により一部のお客様において通信サービスがご利用できない、またはご利用づらい状況について（第63報：12月6日午前9時30分時点）

2024年9月22日

2024年9月20日から大雨により、被災された皆さまに心よりお見舞い申し上げます。

一部のお客様におかれまして、楽天モバイル株式会社（以下「当社」）が提供する通信サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況が発生し、多大なご迷惑をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

当社では通信ネットワークの早期復旧に全力で取り組んでおりますが、2024年9月30日に、土砂崩れなどで作業員の進入困難地域を除くすべてのエリアにおいて、移動基地局車や可搬型発電機などを活用して応急復旧しました。今後も関係機関と連携しながら、本格復旧に向けた取り組みを継続いたします。

なお、進入困難地域につきましては、今後道路の啓開などにより、当該地域での作業が可能次第速やかに対処し、原則3日以内の通信サービスご提供を目指します。

※ 応急復旧：災害時等に暫定的に衛星通信や発電機などを活用してサービスを復旧すること。（出典：総務省「電気通信サービスにおける障害発生時の周知・広報に関するガイドライン」より）

※ 道路啓閉（どうろけいかい）：緊急車両等の通行のため、早急に最低限の瓦礫処理を行い、簡易な段差修正等により救急車を開けること。大規模災害では、応急復旧を実施する前に救援ルートを確認する道路啓閉が必要となります。

■前回からの変更点
変更点はございません。

1. 日時
2024年9月21日（土）午後8時30分頃から11月14日（木）午後5時00分頃
※パートナー回線エリアについては、2024年9月21日（土）午前10時頃から継続中

<https://network.mobile.rakuten.co.jp/information/failure/3143/>



3. 対象サービスと影響

- スマートフォンをご利用のおお客様
 - ・ Rakuten最強プラン（音声通話、データ通信）
- Wi-Fiルーターをご利用のおお客様
 - ・ Rakuten最強プラン（データ通信）
 - ・ Rakuten Turbo（データ通信）

上記の通信サービスが、一部のお客様においてご利用できない状況、またはご利用しづらい状況が発生しております。

※緊急通報もお客様によりご利用できない状況、またはご利用しづらい状況となっております。

4. 復旧見通し
 進入困難地域につきましては、当該地域での作業が可能になりましたら、原則3日以内の通信サービスご提供を目指します。

5. 原因
大雨に伴う基地局の停電および基地局までの伝送路の故障等

6. お客様へのご案内

- ・緊急通報などの音声通話は、固定電話、公衆電話、他事業者の携帯電話などをご利用いただけますようお願いいたします。
- ・データ通信は、ご自宅のWi-Fiや公衆フリー-Wi-FiなどのWi-Fi環境でご利用いただけますようお願いいたします。

7. お客様からのお問い合わせ
 ■電話でお問い合わせ
 ・「Rakuten最強プラン」をご利用のお客様
 携帯電話から：050-5434-4653
 （受付時間：午前9時～午後5時 年中無休）
 ・「Rakuten Turbo」をご利用のお客様
 携帯電話、一般電話から：0800-805-0040
 （受付時間：午前9時～午後5時 年中無休/通話料無料）

■チャットでお問い合わせ
以下サポートページの下部にある「チャットで問い合わせ」より、「チャット相談を利用する」をタップしてお問い合わせください。

<https://network.mobile.rakuten.co.jp/information/failure/3143/>

- 利用に必要な情報を追加掲載
 - ・ 提供状況（開始/終了）
 - ・ 提供場所
 - ・ 提供種別・内容等（フル/緊急通報）
 - ・ 利用方法等への情報Link
 - ・ その他必要情報 …等

主な周知手段例②MNO以外のHPへの掲載

MVNOや端末ベンダー、また総務省やTCAなどの公的機関や団体のHP等、様々なサイトに情報掲載を希望。

※ MNOから利用者向け素材提供を行うと共に、情報リソース元としてMNOのHP内の『**非常時ローミング情報掲載サイト**』へのリンクを掲載いただく等も推奨

＜TCAのHPでのご案内＞



＜総務省様等のHPでのご案内＞



非常時ローミングを利用するために必要な情報掲載や、詳細情報HPへの入口を追加

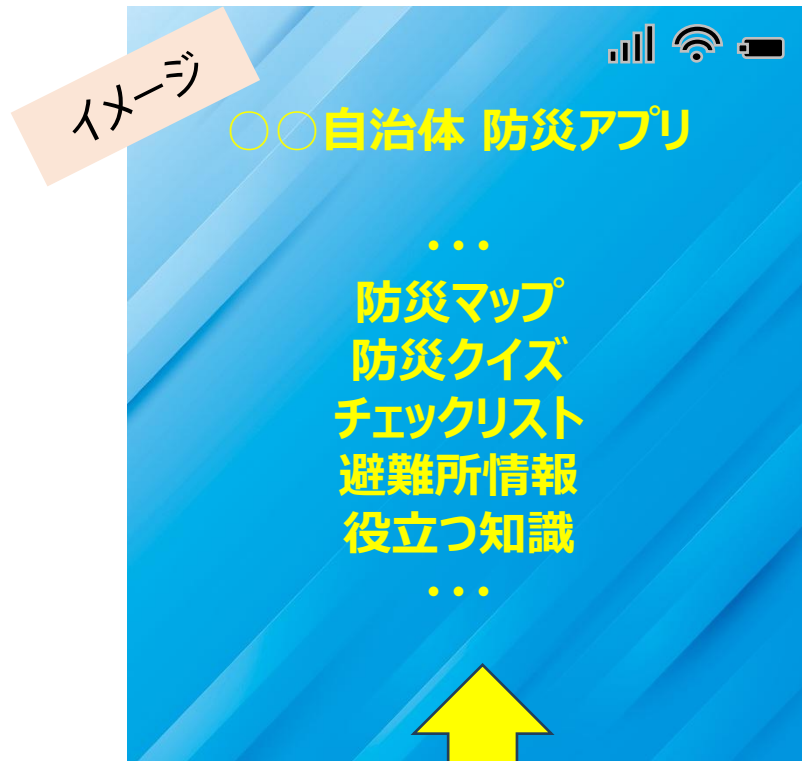
※ サービス概要 / 利用条件 / 各MNOのHPリンク etc...

主な周知手段例③防災アプリへの掲載

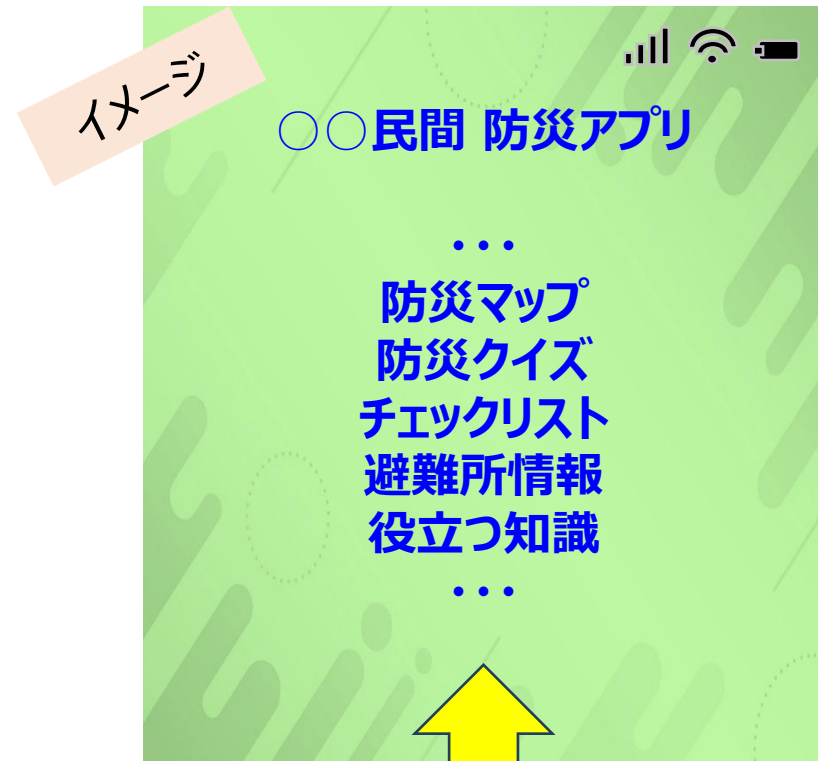
公的機関・自治体・民間企業から提供されている防災アプリ等へも情報掲載を希望。

※ MNOから利用者向け素材提供を行うと共に、情報リソース元としてMNOのHP内の『**非常時ローミング情報掲載サイト**』へのリンクを掲載いただく等

<国・自治体・防災アプリ>



<民間・防災アプリ>



非常時ローミングを利用するために必要な情報掲載や、詳細情報HPへの入口を追加

※ サービス概要 / 利用条件 / 各MNOのHPリンク etc...

＜災害時に役立つ！通信確保のための対応ガイド＞

[illegible]

災害時に役立つ！通信確保のための対応ガイド（総務省およびTCA制作）

※ サービス概要 / 利用条件 / 利用方法（概要） / 各MNOのHPリンク etc...

主な周知手段例⑤ 訓練・防災イベントを活用した周知広報

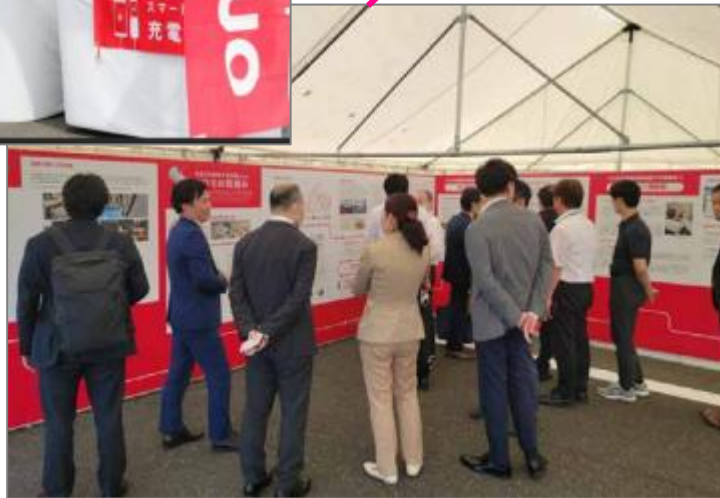
様々な防災イベント等を活用し、チラシの配布の配布や操作説明などの実施

＜防災訓練で利用方法を広報＞



イメージ

例えば
非常時の利用方法を説明
するチラシを配布



＜利用方法を広報する防災イベントの開催＞

企画展・イベント ご利用案内 アクセス

親子で挑戦

50組限定／

みんなで避難先を探せ！ 親子で防災教室

開催日時	2023年8月5日(土)、19日(土) 10:00～11:30 / 13:00～14:30
参加費	無料
対象	小学校5・6年生と保護者
募集人数	各回先着20組 ※必ず小学生と保護者の2名1組でご参加ください。
場所	LINK FOREST 3階 研修室A (KDDI MUSEUMと同じビル内)
内容	大災害が発生したという想定で、仲間と協力しながら、安全な避難ルートと避難所を探す体験型ワークショップ。参加者は限られた情報を手掛かりに、専用のグループチャットアプリで災害情報を集め、ミッションクリアを目指します。楽しみながら災害時に必要な知識・情報・コミュニケーションを学べるほか、「自らの命を守るため（自助）」「誰かの役に立つため（共助）」を考える新しい経験の場となります。

小学校高学年向け／体験型ワークショップ

みんなで避難先を探せ！

親子で防災教室

イメージ

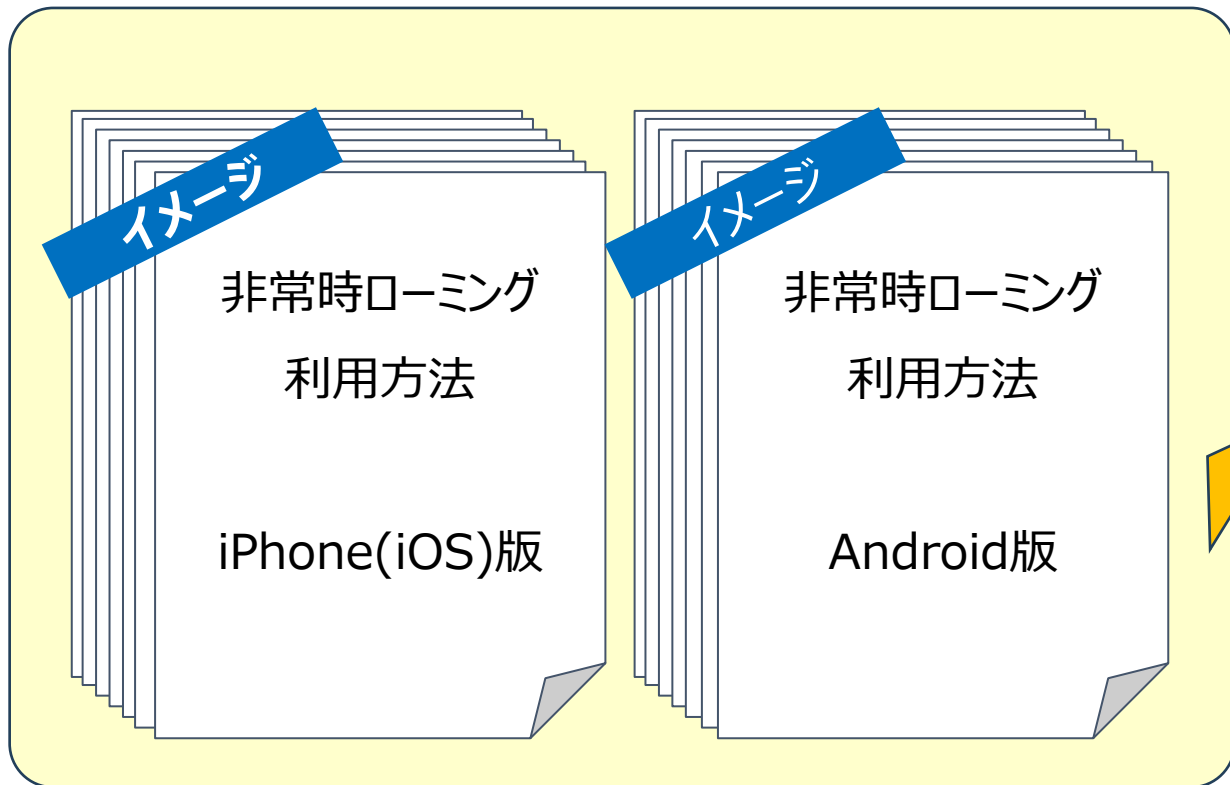
出典：2024年度NTTドコモ 総合防災訓練

出典：KDDI MUSEUM（企画展・イベント）

主な周知手段例⑥各避難所等への説明書展開・配備

非常時ローミング利用に必要な内容を記載した説明書等を、予めPDF等で誰でもダウンロードできるようにしたり、地方自治体等に配布避難所等に予め印刷して配備いただく等にて、非常時に通信がご利用いただけない状況等、参照できるよう御活用いただく。

＜避難所などで活用できる説明書＞



■使い方（イメージ）：

- ①MNOは、左記PDFを用意し、自治体に展開・配布
- ②自治体は、事前に受領したPDFの内容を印刷し予め、各避難所などに配備する
- ③非常時には、避難所に配備された本印刷物を被災者に配布もしくは掲示する

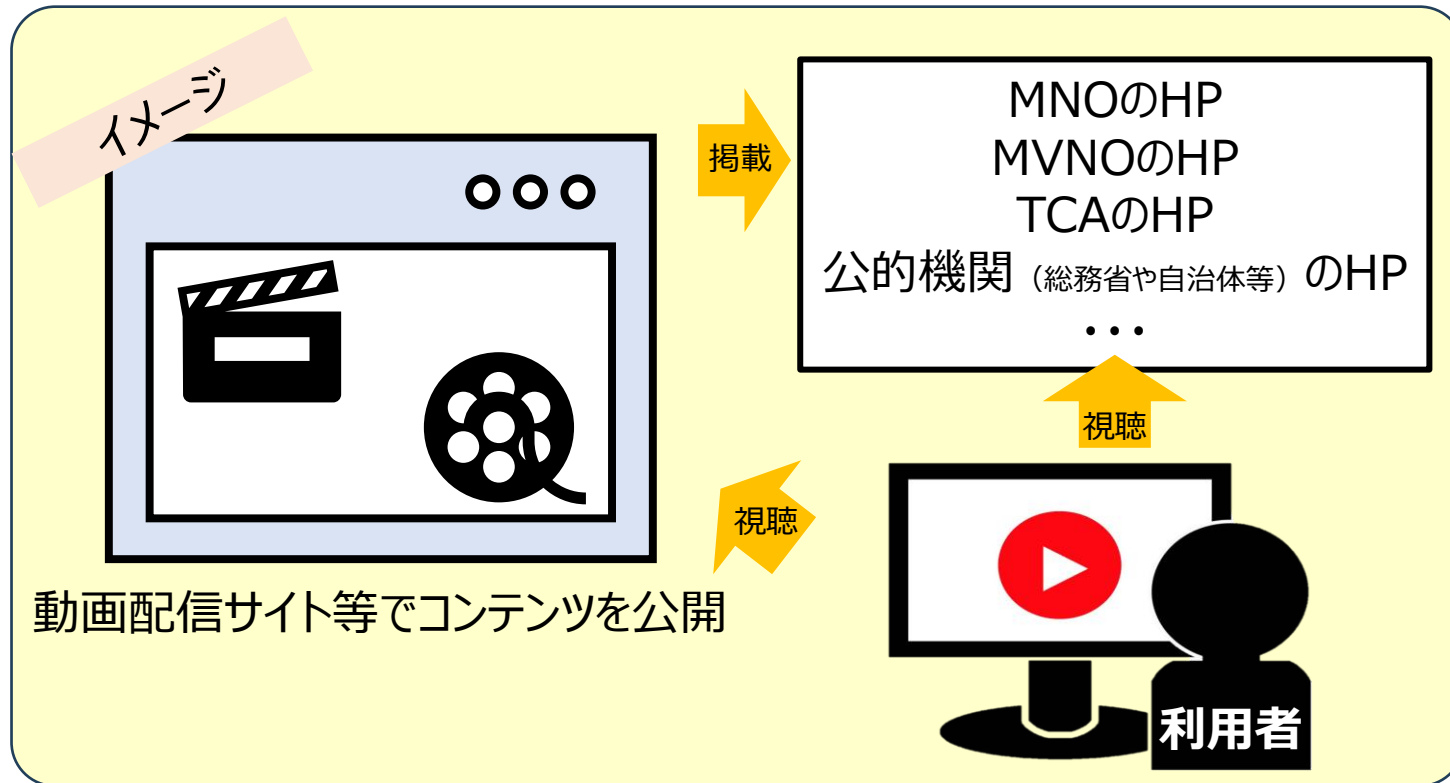
＜メールや電子媒体で配布＞



主な周知手段例⑦動画コンテンツ・動画配信サイト等の活用

文字コンテンツより分かりやすい、動画コンテンツによる周知広報も検討。

＜仕組みや操作方法を紹介する動画などによる周知・広報＞



■使い方（イメージ）：

- ①MNO・TCAは非常時ローミングの仕組みや操作方法を紹介する動画コンテンツ※1を作成
- ②作成したコンテンツを動画配信サイトで公開
- ③MNO・MVNO・公的機関（総務省や地方自治体など）のHPにて動画のリンクを公開※2
- ④利用者は動画配信サイトもしくは各機関のHPにて動画コンテンツを視聴

※1 MNO各社の「災害用伝言版」の紹介動画と同イメージ

※2 幅広くご利用者に視聴頂くため、その他機関からの要望があれば、MNOは動画コンテンツを提供し掲載頂く

TCA

一般社団法人 電気通信事業者協会
Telecommunications Carriers Association