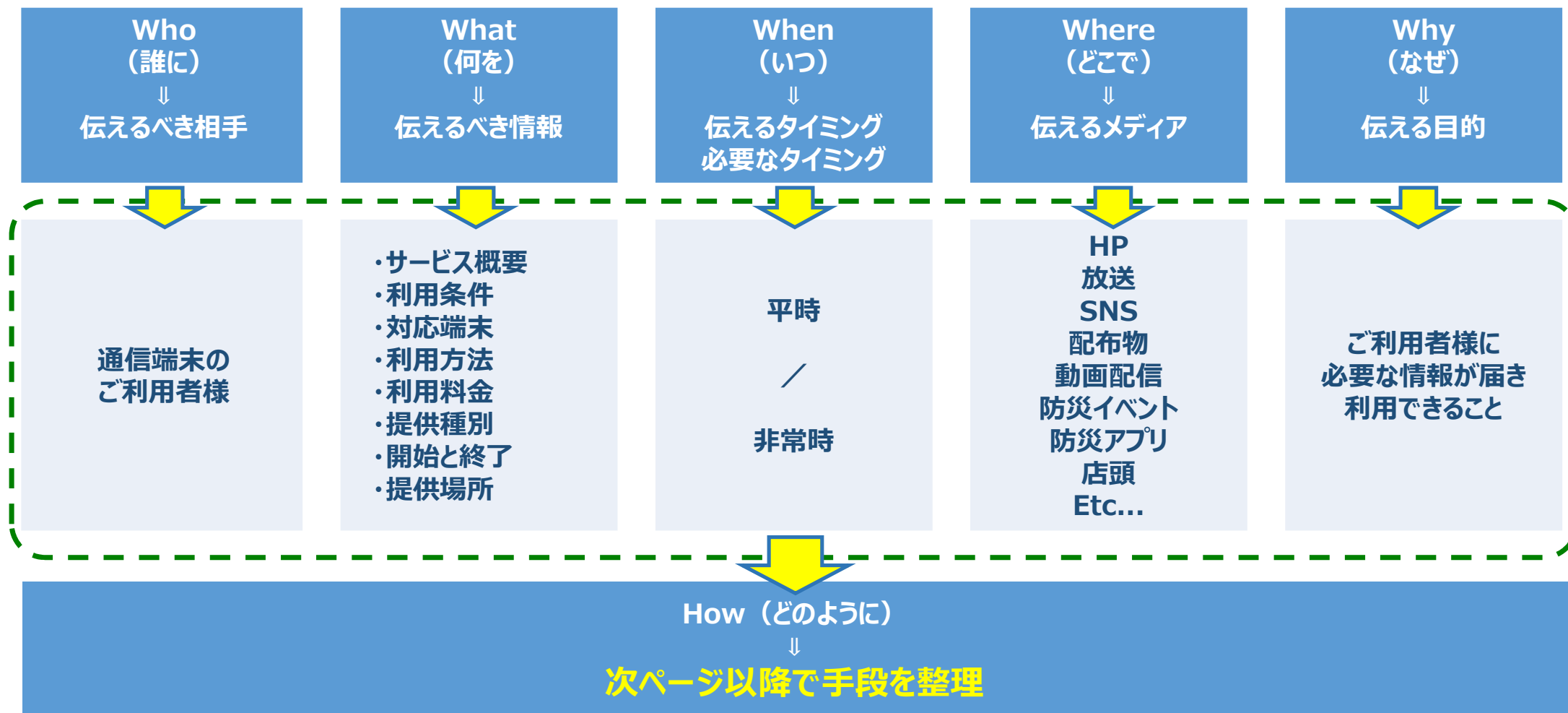


非常時事業者間ローミングの 周知・広報活動について

事業者間検討WG 周知広報活動SWG

2025年6月9日

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）

通信事業者に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・他業界など皆様**の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 認識するための情報など	平時	・HP掲載 ※1 ・SNS ・放送など ・動画配信サイトなど	・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 ※1 ・非常時は、平時に周知した情報を案内
			非常時	・防災アプリ ・文書など	
2	利用条件	提供タイミングや利用可能エリア 利用可能サービスや制約事項など	平時	・HP掲載 ・SNS	・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		
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	・MVNOや端末ベンダー他様にもHPの仕様ページへの掲載など協力を希望 ・過去端末、過去OS、その組み合わせなど、全て記載することは難しいことから、利用可能であることが確認できた端末から、順次掲載し、端末買い替えサイクル（○年）を最低限の確認範囲としつつ、それを超える範囲は、各事業者、MVNOや端末ベンダーが可能な限りの確認を行い周知 ・非常時は、平時に周知した情報を案内
			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などの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）

通信事業者に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・他業界など皆様**の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
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	

※ 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）

周知・広報活動の取組みテーマ

MNO各社は、サービス開始前後での自社利用者への周知広報を進めると同時に、他の関係機関もそれらをに用いたコンテンツを利用した周知広報が可能になるよう努める

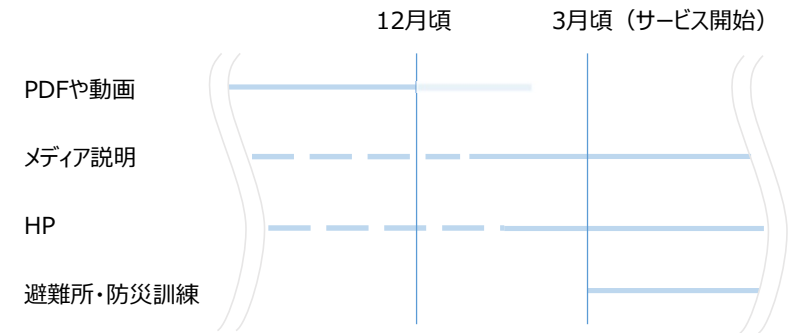
主に サービス・イン前※1

- 印刷して利用可能な使い方の説明用PDF …①
- サービスの仕組みや操作方法を説明する動画…②
- 利用者に周知するためのメディア説明 …③

主に サービス・イン後※1

- MNO各社HP：HPでの説明（開始前の適切な時期から掲載）
 - ・非常時ローミング全般の紹介ページ…④-1
 - ・端末判定ページ
 - ・非常時ローミングが発動される際の顧客周知（災害報/障害報）
- 訓練・防災イベントを活用した周知広報 …⑤
- 避難所などでの周知広報…①

<取組みテーマのスケジュール（案）>



その他事項

（他関係機関への期待）

- MNO各社以外のHPへの掲載
- 防災関連文書への掲載
- 防災アプリなど

※1 共通のコンテンツを用いる場合など、明確に区分しがたい場合などもあるが、準備時期の目安を参考として示している

① 印刷して利用可能な使い方の説明用PDF

- ・ 非常時ローミング利用に必要な内容を記載した説明書を、HPから入手できるようにする
- ・ 避難場所などに印刷して配備するなど、非常時に通信が利用できない状況で、参照できるように努める

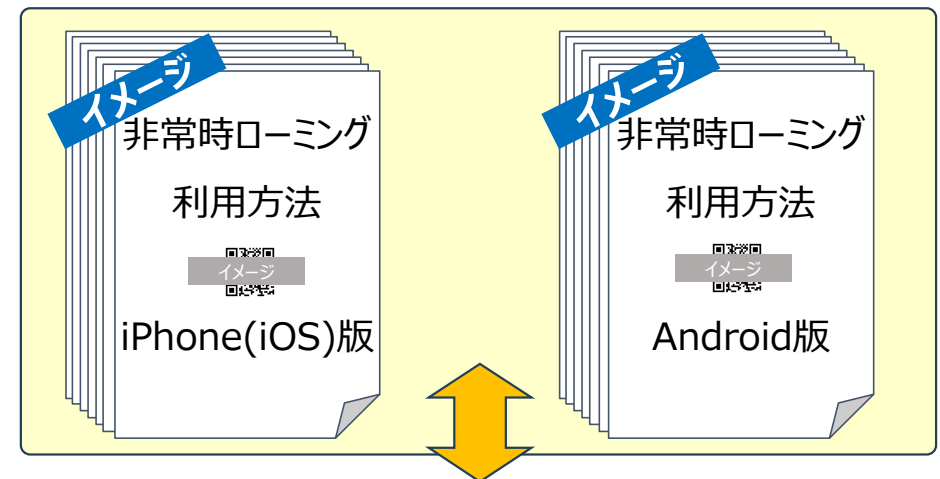
PDFに含む項目（案）

- ・ 概要、メリット、発動時期、利用方法
- ・ 端末やネットワークに詳しくないユーザーでも端末上での設定方法や操作方法が分かるように説明する。特に、ローミング用PLMNの手動選択、ローミング用PLMNの自動選択ONなどの通常は実施しない操作は、用語の説明も含む
- ・ 他の代替手段
（固定電話、Wi-Fi、00000JAPAN、衛星通信等）
- ・ イメージ図など絵を用いた説明

PDFの配布方法（案）

- ・ MNOは、PDFを用意し公開する
- ・ 自治体は、PDFを印刷し、避難所などに配備する
- ・ 非常時には、避難場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

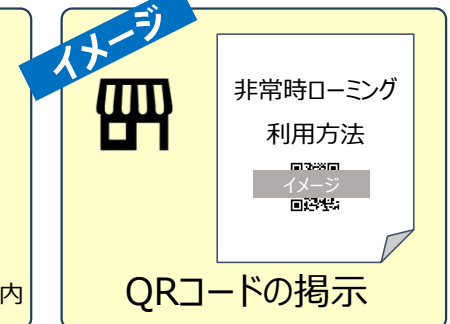
＜避難場所などで活用できる説明書＞



＜電子媒体で配布＞



＜店舗で掲示＞



② サービスの仕組みや操作方法を説明する動画

動画コンテンツによる周知広報も検討している

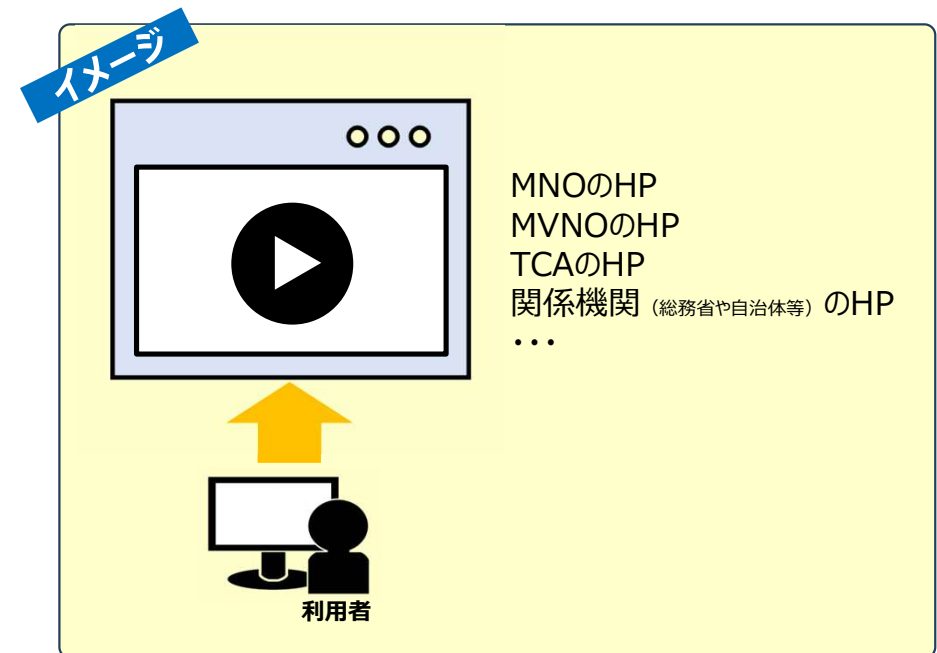
動画の項目

- ・ 非常時ローミングの仕組みを平易な表現で説明
- ・ 端末画面の遷移
- ・ 必要な場面
 - a. 主要な操作
 - b. PLMN手動/自動選択

動画の公開方法

- ・ MNO・MVNO・関係機関（総務省や地方自治体など）のHPにてリンクを公開

<仕組みや操作方法を紹介する動画による周知・広報>



③ 利用者に周知するためのメディア説明

非常時ローミングの開始時期や利用方法などを紹介する、メディアに向けた説明を検討している

メディア説明に含む項目（案）

- 非常時ローミングサービスの開始時期
- 非常時ローミングサービスの仕組み紹介
- 非常時ローミングサービスの利用方法
- 質疑応答

メディア説明の開催方法（案）

- オンライン配信など

＜サービス開始時期や利用方法を紹介するメディア説明＞

イメージ



各社が共同でメディア説明を行う

④-1 MNO各社HP：非常時ローミングの紹介ページ

<非常時ローミングの紹介ページの掲載例※1>

イメージ

各MNOのHP内「サービスページ」等に、「非常時ローミングサービス」専用ページを新たに追加

楽天ドライブ
50GBのクラウドストレージがご利用いただけます。
※有料プランあり
プラン料金に含む 無料

災害関連
緊急連絡メール
「緊急地震速報」や「災害・避難情報」をメールでお知らせ
プラン料金に含む 無料

災害用伝言板
災害時の緊急連絡手段として利用可能
プラン料金に含む 無料

非常時ローミングサービス
通信障害、災害時により一時的に利用できなくなる通信サービスに備えるサービス

海外／国際サービス
国際通話かけ放題
海外65指定の国と地域への通話がかけ放題
980円/月

国際通話
手続なしで国際通話が可能
プラン料金に含む 無料

海外ローミング（データ通信）
海外指定73の国と地域で、定額料金でデータ通信が可能
プラン料金に含む 無料

国際SMS
海外の現地サイト電話番号に、文字メッセージの送信が可能
プラン料金に含む 無料

データチャージ（海外ローミング）
1GBあたり500円
海外ローミングエリアで消費するデータ容量を、必要な分だけいつでもチャージできます。

出典：楽天モバイル オプションサービスページ

※1 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。

非常時ローミングサービス 紹介ページに含む項目（案）

■ 非常時ローミングとは	大規模災害や通信障害などが発生し、ご契約の通信事業者（被災事業者）のサービスが利用できなくなった場合に、同じエリアでサービスを提供する他の事業者（救済事業者）の通信設備を利用して、通信サービスを維持する仕組みです
■ お申し込み要否	不要
■ 対応機種	おおむね令和8年春モデル以降のスマートフォン等は、非常時ローミングに対応しています。過去に発売されたスマートフォン等の対応状況は別途周知予定
■ データ通信速度	送受信時最大300kbps
■ 利用条件	フルローミング ：一般の通話、データ通信、緊急通報の利用が可能です。 緊急通報のみローミング ：緊急通報の発信のみ利用が可能です。
■ 利用方法	iOSおよびAndroidの利用方法説明
■ 注意事項	ベストエフォート型サービスである旨やサービスエリアに関する注意事項など
■ よくあるご質問	ローミング利用中の通信速度に関するご質問と回答など
■ ご利用シーン	自然災害、通信設備の事故などにより、携帯電話サービスが利用できなくなった場合。
■ 関連情報	[事業者間ローミングサービスに関する説明書（PDF）のリンク]、 [総務省HPのリンク]、[TCAHPのリンク]等

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などを活用し、チラシの配布や操作説明などの実施する

訓練・防災イベント時の周知広報に含む項目（案）

- ・ 利用方法の説明用PDFを印刷して配布（3頁参照）
- ・ サービスの仕組みや操作方法を説明する動画の放映（4頁参照）
- ・ 口頭による非常時ローミングの紹介

＜防災訓練で利用方法を広報＞

イメージ



出典：2024年度NTTドコモ 総合防災訓練

＜利用方法を広報する防災イベントの開催＞

イメージ



出典：KDDI MUSEUM（企画展・イベント）

TCA

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