

# 大規模災害時の被災地域における通信サービス確保のための基本的な対応方針

令和8年2月4日  
災害時における通信サービスの確保に関する連絡会

総務省及び電気通信事業者（別紙の指定公共機関である者に限る。以下同じ。）は、次の大規模災害が発生した又は発生するおそれがある場合において、被災地域における通信サービス確保のため、下記のとおり対応する。

- ①緊急災害対策本部※<sup>1</sup>、非常災害対策本部※<sup>2</sup>及び特定災害対策本部※<sup>3</sup>が設置される規模の災害※<sup>4</sup>
- ②構成員の一部又は全部を内閣法（昭和22年法律第5号）第2条の規定に基づく国務大臣で構成される災害対策のための会議が開催される災害※<sup>5</sup>
- ③これらに準じる被害が甚大な災害※<sup>6</sup>

## 記

### 1. 初動対応

- (1) 総務省及び電気通信事業者は、大規模災害が発生し、又は発生するおそれがあり、政府内や電気通信事業者内に災害対策本部等を設置したとき又は地方公共団体に対しリエゾン派遣を開始したときは、速やかに、その旨連絡を取り合うものとする。なお、政府の現地対策本部が設置されたときは、原則、同本部にリエゾンを派遣する。
- (2) 電気通信事業者は、大規模災害等が発生したときは、通信サービス（特に固定電話サービス及び携帯電話サービス。以下同じ。）に関する通信設備等の被害状況を報告する。なお、震度5弱以上の地震等が発生した場合には、迅速に被災状況を把握する観点から発生から30分後を目安にその時点で把握している被害状況を報告し、少なくとも発生から1時間以内に定量的な報告を行うとともに、災害の規模・被害の程度等に応じて継続的に定量的な報告を行う。
- (3) (1)及び(2)の連絡については、電話、メール及び災害情報自動集約ネットワークシステム（DaaS-Net）等を活用して行うこととする。
- (4) 総務省及び電気通信事業者は、大規模災害が発生したときは、可能な限り速やかに、

---

※<sup>1</sup> 災害対策基本法第28条の2に基づき設置される本部（例えば、平成23年東北地方太平洋沖地震緊急災害対策本部）

※<sup>2</sup> 災害対策基本法第24条に基づき設置される本部（例えば、令和元年台風第19号非常災害対策本部、令和6年能登半島地震非常災害対策本部）

※<sup>3</sup> 災害対策基本法第23条の3に基づき設置される本部（例えば、令和3年7月1日からの大雨特定災害対策本部）

※<sup>4</sup> 一定期間以上継続することが見込まれ、住民の避難の必要性など深刻な社会的影響が生じ得る大規模インフラ障害を含む。（「社会的影響が特に深刻な大規模インフラ障害への対応の基本的考え方について」（令和7年7月社会的影響が特に深刻な大規模インフラ障害への対応に係る関係府省連絡会議決定））

※<sup>5</sup> 例えば、台風第19号に関する関係閣僚会議（令和元年）

※<sup>6</sup> 例えば、政府の現地対策本部である非常災害現地対策本部（災害対策基本法第25条第6項）及び緊急災害現地対策本部（災害対策基本法第28条の3第3項）が設置される規模の災害

被災都道府県を訪問するとともに、中心的被災市町村<sup>\*7</sup>への訪問等によって、通信サービスに関する通信設備の被害状況、通信障害の推定原因、停電・電源の状況、燃料供給の状況及び道路・交通機関の状況等を把握する（ただし、当該被災市町村の庁舎に係る通信サービス<sup>\*8</sup>に障害<sup>\*9</sup>が生じていないことが明らかなときは、この限りでない。）。

- (5) 総務省及び電気通信事業者は、(2)において把握した通信サービスの被害状況等に関する情報を都道府県の災害対策本部、政府の現地対策本部及び政府現地災害対策室等において共有するとともに、中心的被災市町村の庁舎に係る通信サービスの早期復旧のために必要な連携を行う。

## 2. 応急復旧対応

- (1) 通信サービスの早期復旧に向け、総務省及び電気通信事業者は、関係機関（被災都道府県、中心的被災市町村、関係府省庁リエゾン及び電気事業者リエゾン等）との間で、主に次の情報の共有を図る。その際、必要に応じて、通信関係者<sup>\*10</sup>で構成される連絡・調整会議（「通信関係連絡・調整会議」）を開催し、通信関係者間の役割分担及び対策の調整を行う。また、必要に応じて、電気通信事業者の要望を整理・集約した上で、関係府省庁リエゾン及び電気事業者リエゾン等の関係機関の協力を求めるものとする。

ア 復旧現場への移動中及び復旧現場で把握した情報（道路啓開が必要な箇所及び携帯電話の通信状況等）

（ア）通信に関する被害状況

- ・ 現地災害対策組織の会議資料等
- ・ 総務省被害報
- ・ 派遣先の都道府県庁職員その他の関係者から聴取した情報（行政機能への影響、緊急な支援を必要とする事態）等

（イ）通信の復旧に必要となる情報

- ・ 停電情報（停電エリア、復旧見込み等）
- ・ 燃料供給情報（使用状況、供給の見込み等）
- ・ 道路・交通機関情報（通行可能／不能箇所、復旧見込み等）
- ・ 避難所情報（場所、開設状況、避難者数等）等

イ 関係機関からの通信障害に関する意見・要望及びその対応状況

ウ 通信関係者間の調整が必要な課題及び問題点

エ 復旧の優先順位に関する基本的な考え方及び復旧対応状況

オ 中心的被災市町村に貸与可能な災害対策用移動通信機器（ＩＣＴユニット、公共安全モバイルシステム及び衛星インターネット機器を含む。以下同じ。）に関する情報

\*7 震度6強以上の揺れ（例えば、平成30年北海道胆振東部地震、令和6年能登半島地震）を記録した市町村又はそれに相当する災害（例えば、令和元年房総半島台風、令和元年東日本台風）が生じたことで相当の人的被害を受けている市町村をいう。

\*8 固定電話サービスにあっては役場の庁舎に提供されているものを、携帯電話サービスにあっては役場の庁舎を含むエリアで提供されているものをいう。

\*9 携帯電話サービスについては、役場の庁舎をカバーする基地局が停波することで、大規模災害が発生する前と同様のサービスが提供できていない状態をいう。

\*10 総務省リエゾン、電気通信事業者リエゾンのほか、被災都道府県、中心的被災市町村、関係府省庁リエゾン及び電気事業者リエゾン等の関係機関の担当者等をいう。

## 力 移動電源車及び可搬型発電機等の機材に関する情報

- (2) (1)において集約・共有した情報等を踏まえ、総務省及び電気通信事業者は次のとおり対応する。
- ア 総務省は、災害対策用移動通信機器及び移動電源車の貸与をプッシュ型で実施する。
- イ 電気通信事業者は、防災業務計画等に基づき中心的被災市町村との連携を密にし、必要に応じて通信サービスの復旧に向けてその庁舎をカバーするエリアに優先的に車載型基地局を設置する等の必要な作業を進めるほか、代替の通信手段の提供を行う。
- (3) 電気通信事業者は、携帯電話基地局の応急復旧対応後、フォローアップ<sup>※11</sup>を行い、安定的な通信の確保に努める。
- (4) 電気通信事業者は、通信ビルから利用者宅内までの固定回線の支障について、必要な手段<sup>※12</sup>を講じることにより、故障箇所の把握及び早期の故障修理対応に努める。
- (5) 電気通信事業者は、必要に応じ、船舶基地局、給油拠点、活動拠点等を協同で運用するなど、迅速な復旧に役立つ連携を行う。
- (6) 電気通信事業者は、中継回線が被災し自社による復旧が困難な場合には、「災害時光ファイバ緊急相互融通スキームガイドライン」（令和3年9月30日一般社団法人電気通信事業者協会安全・信頼性協議会）に基づき、必要に応じて事業者間で光ファイバの相互融通を図り、中継回線の早期復旧を図る。
- (7) 電気通信事業者は、他の通信事業者から提供を受けたアクセス回線の支障を起因として通信サービスに障害が発生している場合においては、必要に応じて当該他の通信事業者と連携することにより復旧対応を図る。
- (8) 電気通信事業者は、通信サービスを利用可能な場所をエリアマップにまとめ、自社のホームページ等で公表し、随時更新する。また、災害発生前のサービスエリアと現状において通信サービスを利用可能なエリアとの面積比等、復旧の進捗を把握するために必要な情報を定期的に総務省に提供する。

## 3. 避難所への支援

- (1) 電気通信事業者は、地方公共団体が開設した避難所について、当該地方公共団体からの要請等を踏まえ、通信サービスや充電サービスの提供など（以下「避難所支援」という。）を可能な範囲で行う。
- (2) 電気通信事業者は、速やかな避難所支援が必要と判断した場合は、電気通信事業者間で連携して活動状況の共有に努め、分担エリアを設定する等により対応する。
- (3) 総務省は、(2)の場合において、1. (2)で把握した情報のうち、避難所支援に関して取りまとめた情報を定期的に電気通信事業者に提供する。
- (4) 総務省は、地方公共団体と電気通信事業者が災害時に効果的かつ迅速に避難所支援の調整を行うための窓口機能を果たすよう努める。

## 4. 平時における対応

- (1) 総務省及び電気通信事業者は、「1. 初動対応」、「2. 応急復旧対応」及び「3. 避難所への支援」が確実に行われるよう、日頃より連絡体制を確立し、異動期等のタイ

<sup>※11</sup> 例えば、カバーエリア内における速度調査、住民・避難者からの聞き取り、速度低下等の支障がある場合の連絡先を当該カバーエリア内の避難所等の施設に掲示するといった取組が考えられる。

<sup>※12</sup> 例えば、利用者からの故障の申告を促すためのチラシを役場や避難所等に掲示するといった取組が考えられる。

ミングをとらえ定期的に連絡先を更新する。また、防災業務計画等を踏まえ、必要な作業手順書等を整備するとともに、定期的に意見交換・合同訓練等を実施する。その際、過去の災害対応で有効だった取組をベストプラクティス<sup>\*13</sup>として共有し、各社の復旧対応の強化を図る。

- (2) 総務省及び電気通信事業者は、大規模災害時に地方公共団体と連携した活動ができるよう態勢を整備する。また、各地域の特性に応じた災害対策を講じる観点から、地方公共団体から地域のニーズ・課題等を把握するよう努める。
- (3) 総務省及び電気通信事業者は、政府の現地対策本部において関係府省庁リエゾンや地方公共団体職員が、通信分野の災害対応体制を確実に視認し、円滑に連携できるよう、共通のビブス等を準備するといった取組を行う。また、総務省は、大規模災害発生時における通信分野の取組内容をまとめ、連絡先を記載した簡潔な資料を作成し、平時において地方公共団体等に配布すること等により、地方公共団体等における通信分野の災害対応への理解の増進に努める。
- (4) 総務省及び電気通信事業者は、地方公共団体、国の行政機関等が行う防災訓練等に積極的に参加し、災害対応力の向上を図るとともに、災害時の通信分野の復旧における必要な対応について、当該地方公共団体等に対して効果的なインプットを行うよう努める。
- (5) 総務省は、大規模災害時の電力、燃料供給の確保及び道路啓開等に係る政府間の調整に備え、日頃より経済産業省、資源エネルギー庁、国土交通省と連絡体制を確立し、異動期等のタイミングをとらえ定期的に連絡先を更新する。
- (6) 電気通信事業者は、特に過去に自然災害等で大きな被害を受けた都道府県及び市町村との意見交換を通じて、当該地域のニーズ・課題等を把握し、個別の事情を考慮して可能な範囲で、電気通信設備の設置場所の決定若しくは変更し、又は適切な防災措置を講じる。特に地域における重要施設等を考慮して、停電対策、浸水対策等の強化に努める。
- (7) 電気通信事業者は、過去に自然災害等で被害を受けた通信設備を復旧する際は、他の手段で補完できる場合及びやむを得ない場合を除き、再度同様な被害が生じないよう対策を講じる。

## 5. その他

電気通信事業者（携帯電話事業者に限る。）は、「災害時の位置情報の提供について（通知）（令和6年6月28日付け総基用第95号）」に基づき、救助機関から位置情報の提供の要請を受けた場合は適切に対応を行う。

## 6. 定期的な見直し

本対応方針については、実際の災害対応における経験等を踏まえ、適宜見直しを行う。

以上

---

\*13 例えば、令和6年能登半島地震では、基地局の応急復旧や避難所の通信確保に衛星インターネット機器が活用されるとともに、応急復旧基地局としてドローンや船舶が活用された。

- NTT株式会社
- NTT東日本株式会社
- NTT西日本株式会社
- NTTドコモビジネス株式会社
- 株式会社NTTドコモ
- KDDI株式会社
- ソフトバンク株式会社
- 楽天モバイル株式会社