

平成 29 年 3 月 23 日
中部管区行政評価局

「災害用伝言ダイヤル（１７１）」の公衆電話等への案内表示をしてほしい
～行政苦情処理委員会の意見を踏まえ、あっせん～

総務省中部管区行政評価局（局長：炭田寛祈）は、標記の行政相談を受け、愛知県内 5 市の主要駅周辺の公衆電話について現地調査を行い、民間有識者で構成する行政苦情処理委員会（座長：西讓一郎元東海銀行副頭取）に諮ったところ、「災害用伝言ダイヤル利用方法の案内シールを、利用者が見やすい位置に貼付するなどして、着実な表示の実施とその徹底を図ること。」等の意見を受けたことを踏まえて、平成 29 年 3 月 23 日、西日本電信電話株式会社（以下「NTT西日本」という。）名古屋支店に対し、次のとおり、あっせんしました。

【あっせん要旨】

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とその利用方法の周知について
 - (a) 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こと。
 - (b) 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。
 - (c) 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 大規模災害発生時に利用者が、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を利用者に案内することについて検討すること（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）。

【本件のきっかけとなった行政相談要旨】

災害用伝言ダイヤルは、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、コンビニの店頭などに設置されている公衆電話には、災害用伝言ダイヤルの案内表示が設けられていないものがある。

N T T西日本は、利用者への周知・啓発を図るため、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。

【本件照会先】

総務省中部管区行政評価局

首席行政相談官 新井

行政相談官 柴田

電話：052-972-7416

1 背景事情

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。

情報通信分野で重要な役割を担うＮＴＴグループ会社(主要５社)は、災害対策基本法第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鑑み、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。

今回、当局に相談が寄せられた公衆電話及び災害用伝言ダイヤルは、①公衆電話は、全てが災害時優先電話とされているほか、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であること、②災害用伝言ダイヤルは、音声通話に比して繋がりがやすい上、回線の集中緩和等のメリットがあるなど、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から、災害用伝言ダイヤルの公衆電話への案内表示など、一層の認知度の向上とともに、利用しやすい環境の整備を推進していく必要性が高まっている。

2 災害用伝言ダイヤルの案内表示の現状

ＮＴＴ西日本では、災害用伝言ダイヤルの認知度向上に向けて、各種の広報活動のほか、公衆電話に貼付が可能な「案内シール」(スタンド型・キャビネット型公衆電話用)を作成し、公衆電話受託者に貼付を依頼するなどの取組を実施している(別紙資料参照)。

一方、当局が調査した５市(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、地下街、コンビニエンスストア(以下「コンビニ」という。)の店頭等に設置された公衆電話のうち、スタンド型、キャビネット型公衆電話の多くは、「災害用伝言ダイヤル」の案内表示が設けられていない(平成２８年７月時点)。

このほか、公衆電話受託者自らが、災害用伝言ダイヤルの周知のための案内表示(案内図)を作成の上、掲示している例などがみられた。

(1) 現地調査結果(名古屋市、豊橋市、岡崎市、豊田市、一宮市の主要駅周辺の公衆電話 119 台)

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(写真 b、d 参照)。

一方、「ＪＲ名古屋駅構内のコンコース」(写真 a 参照)、「市営地下鉄今池駅の改札付近」及び「市営地下鉄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(案内図)が設けられている。

このうち、「市営地下鉄今池駅」及び「市営地下鉄久屋大通駅」(下記写真 c 参照)における案内表示(案内図)については、災害用伝言ダイヤルを利用者に認識してほしいとして、名古屋市交通局が独自に作成の上、設置したものである。

このほか、ＮＴＴ西日本作成の「災害用伝言ダイヤル」の案内図を自ら取り寄せて、公衆電話の近くに掲示を予定している事業者もみられた。

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、すべて案内表示が設けられていない。(設置箇所：名古屋駅太閤口コンビニ店頭、大曽根駅コンコース、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)



※ 調査したボックス型公衆電話 74 台については、すべて案内表示が設けられている。

3 行政苦情処理委員会の意見の要旨（参考）

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。

一方、上記のとおり、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（上記写真 b、d、e、f 参照。）ほか、公衆電話受託者である施設管理者が、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そばに貼付している例などがみられる（上記写真 a、c 参照）。

以上の状況を踏まえ、N T T 西日本名古屋支店は、当局のあっせん内容（1 ページ参照）について検討する必要があると考える。

◆行政苦情処理委員会

行政相談事案のうち、様々な視点から検討することが必要と思われる事案の処理について、民間有識者の意見を聴取することにより、より公平・中立かつ的確な処理を推進するために設置

公衆電話への貼付用「案内シール」

災害用伝言ダイヤル 171のご利用方法

171
をダイヤル

録音は
1
再生は
2

被災地の方の電話番号(市外局
番からダイヤルしてください)・
携帯電話・PHS・IP電話の電話
番号をダイヤルしてください。
被災地の方も、市外局番が必要です。

ガイダンス
に従い
録音(再生)

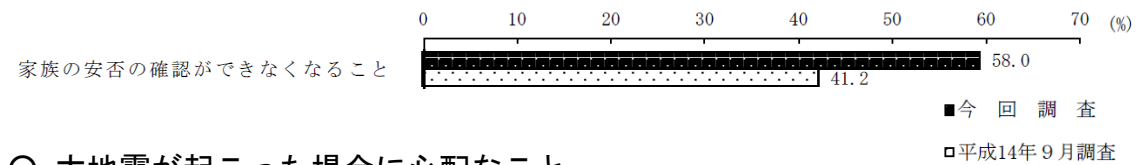
(0) - () - ()

【参考】

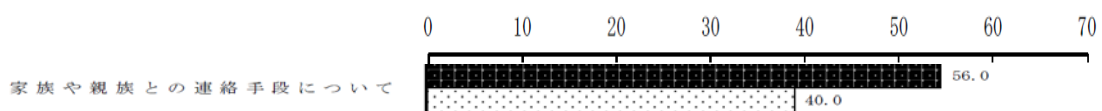
他機関における災害用伝言ダイヤル関連の調査結果

ア 内閣府の「防災に関する世論調査」結果（抜粋）【平成 25 年度】

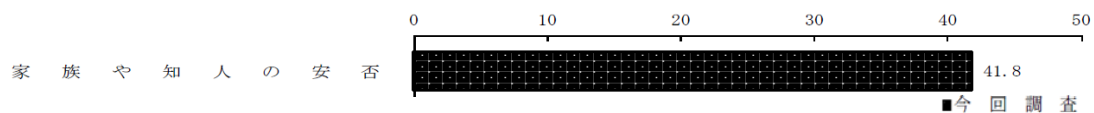
○ 家族や身近な人と話し合った内容



○ 大地震が起こった場合に心配なこと

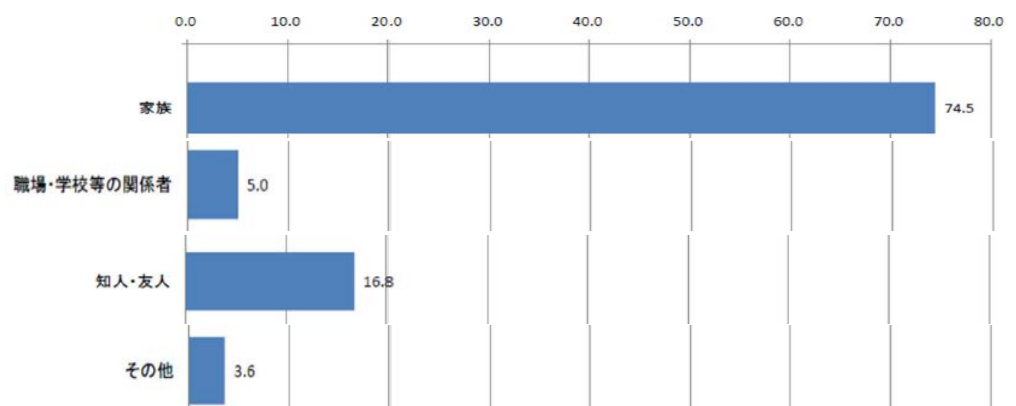


○ 居住地域で災害時に提供される情報で充実してほしい情報

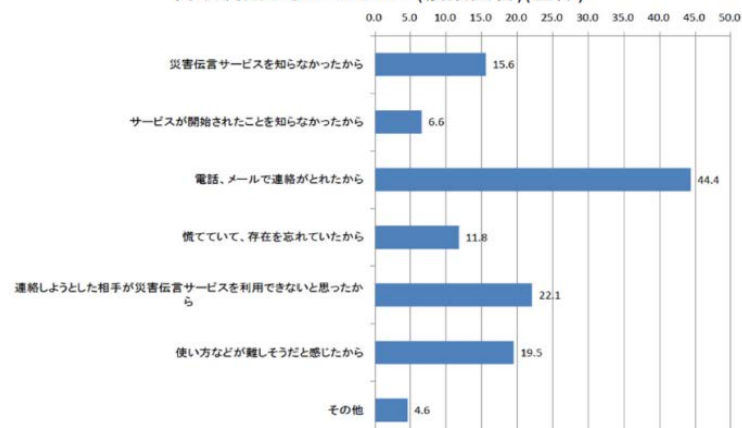


イ 総務省の「東日本大震災後の通信状況に関するアンケート」結果（抜粋）H23 年

Q3:最初に連絡をとろうとした相手(全体)

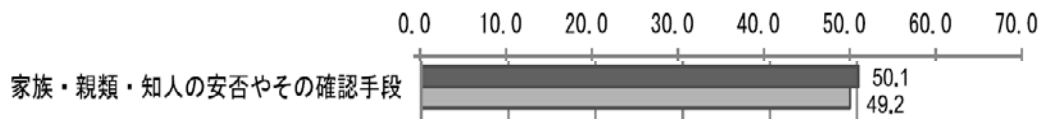


Q18:災害用伝言サービスを利用しなかった人(1508人)への質問
何故利用しなかったのか(複数回答)(全体)



ウ 愛知県の「防災(地震)に関する意識調査」結果(抜粋)【平成 28 年度】

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ですか？



災害用伝言ダイヤル 1 7 1 および災害用伝言版

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

1 7 1 および災害用伝言版を知っていますか？

6 割弱の人が災害用伝言ダイヤルおよび災害用伝言版を「知っている」と答えています。

