

平成 29 年 8 月 30 日

災害用伝言ダイヤル(171)の公衆電話等への案内表示の推進(回答) —行政苦情処理委員会の意見を踏まえたあっせんに対するNTT西日本の回答—

総務省中部管区行政評価局(局長: 若林 成嘉^{わかばやし しげよし})は、次の行政相談を受け、行政苦情処理委員会(座長: 西 譲一郎^{にし じょういちろう} 元東海銀行副頭取)の意見を踏まえて、平成 29 年 3 月 23 日に、西日本電信電話株式会社(以下「NTT西日本」という。)名古屋支店に対してあっせんしました。

このたび、NTT西日本名古屋支店から、①公衆電話への「案内シール」の貼付の依頼を完了、②名古屋駅など主要駅の公衆電話管理者に「災害用伝言ダイヤルを容易に認識できるような表示」を設けることを要請し了承を得た等との回答がありました。

(行政相談の要旨)

災害用伝言ダイヤル(171)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などに設置されている公衆電話をみると、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。

NTT西日本名古屋支店は、利用者への周知・啓発を図るため、平時から公衆電話付近に、災害用伝言ダイヤルの案内表示を徹底してほしい。

(あっせん要旨)

NTT西日本名古屋支店は、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
 - (a) 公衆電話へ貼付するために作成した「案内シール」の着実な表示に努めること。また、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
 - (b) 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)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管理者に対して要請するよう努めること
- 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)

(回答要旨)

- ① 公衆電話への「案内シール」貼付は、公衆電話管理者への依頼を完了。今後、保守点検などの機会を捉え、貼付状況の確認を実施。また、主要駅(名古屋駅、栄駅、金山駅、豊橋駅など)の公衆電話管理者に「災害用伝言ダイヤルを容易に認識できるような表示」を設けることを要請し、了承を得た。
- ② 主要駅(名古屋駅、栄駅、金山駅、豊橋駅など)の公衆電話管理者に、上記①を要請した際、公衆電話の設置場所を公表しているNTT西日本ホームページのアドレス(URL)を、当該表示の中に盛り込むことにより公衆電話の設置場所を利用者に案内することを要請し、了承を得た。

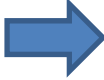
○ JR名古屋駅コンコース

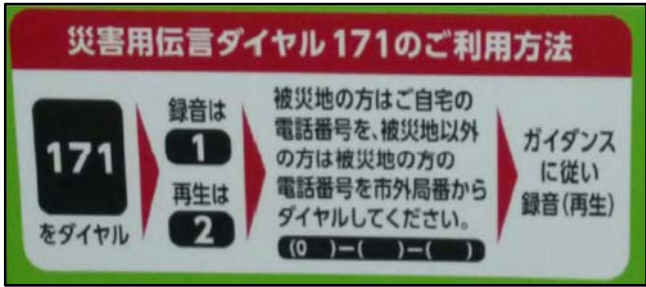
(改善前)



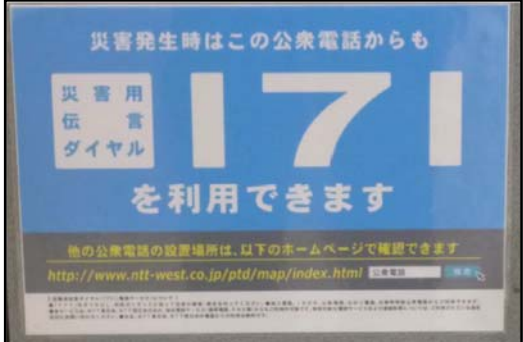
(改善後)







「案内シール」を公衆電話の下部に貼付



「災害用伝言ダイヤルを容易に認識でき、公衆電話の設置場所を公表しているNTT西日本ホームページのアドレス（URL）が掲載された表示」を壁面に貼付（別添参照）

○ 栄地下街



○

地下鉄金山駅



【本件照会先】

総務省中部管区行政評価局

首席行政相談官 杉浦 勝

行政相談官 柴田 信彦

電話：052-972-7416

災害発生時はこの公衆電話からも

災 害 用
伝 言
ダイヤル

171

を利用できます

他の公衆電話の設置場所は、以下のホームページで確認できます

<http://www.ntt-west.co.jp/ptd/map/index.html>

公衆電話

検索

【 災害用伝言ダイヤル(171) (電話サービス)について 】

●「171」をダイヤルし、利用ガイダンスに従って伝言の録音・再生を行ってください。●加入電話、ISDN、公衆電話、ひかり電話、災害時特設公衆電話からご利用できます。
●本サービスは、NTT東日本、NTT西日本のほか、他社電話サービス(携帯電話、PHS等)からもご利用が可能です。発信可能な電話サービスおよび通話料等については、ご利用されている通信会社にお問い合わせください。●なお、NTT東日本、NTT西日本の電話からの利用は無料です。