

災害時に  
役に立つ！

# 通信確保のための対応ガイド

1

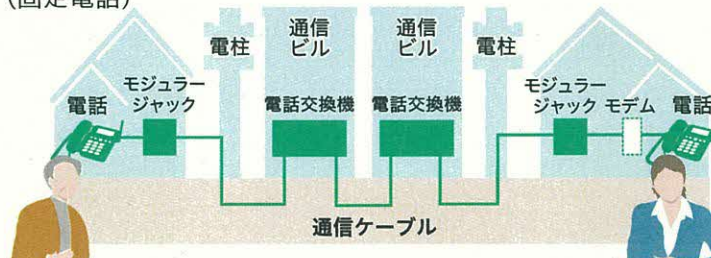
私たちが普段使っている身近な携帯電話や固定電話は、基地局、通信ケーブル、通信ビル等の様々な通信設備を介してつながっています。

## ～通信がつながる仕組み～

(携帯電話)



(固定電話)

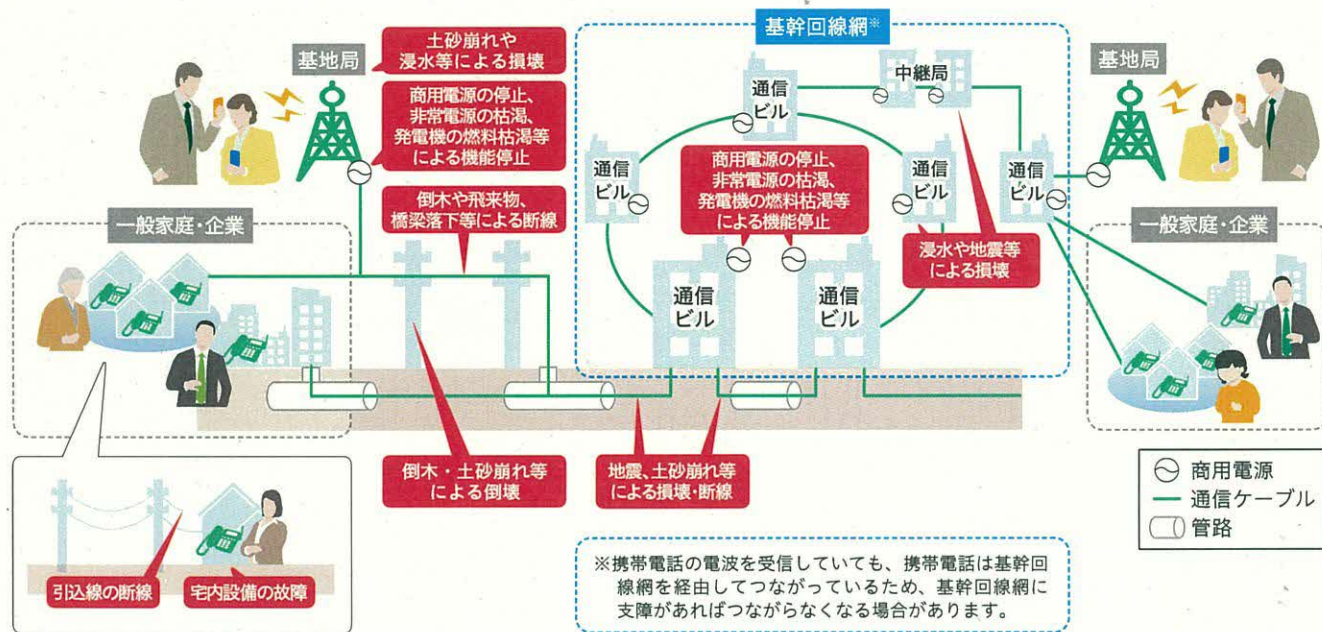


2

台風、豪雨、地震等の災害が発生した場合、長期停電による基地局や通信ビルの機能停止、倒木や飛来物、土砂崩れ等による通信ケーブルや引込線の断線、自宅にある宅内設備の故障等により、固定電話や携帯電話が繋がらなくなる場合があります。

## ～通信が繋がらなくなる場合～

通信設備の支障が無い場合でも、災害時において発信が集中し、混雑によって電話が繋がりにくくなる場合があります。(この状態を「輻輳(ふくそう)」と言います。)



通信ビルの損壊



電柱の倒壊・管路の損壊



引込線の断線



基地局の損壊



### 3

通信が繋がらなくなった場合には、通信事業者は地方自治体、電力事業者等との連携を図りながら、移動電源車や車載型基地局の派遣、可搬型発電機の設置や燃料確保、衛星等による迂回線の設置、電柱の建て替え、通信ケーブルの張り替え作業等を行い、早期復旧に取り組んでいます。\*

※車載型基地局や迂回線を利用した暫定復旧時には従来よりも通信速度が遅くなる場合があります。



基地局等への移動電源車の派遣



市町村役場等への車載型基地局の派遣



基地局等への可搬型発電機の設置や燃料確保



基地局と通信ビル間を結ぶ、衛星による迂回線の設置



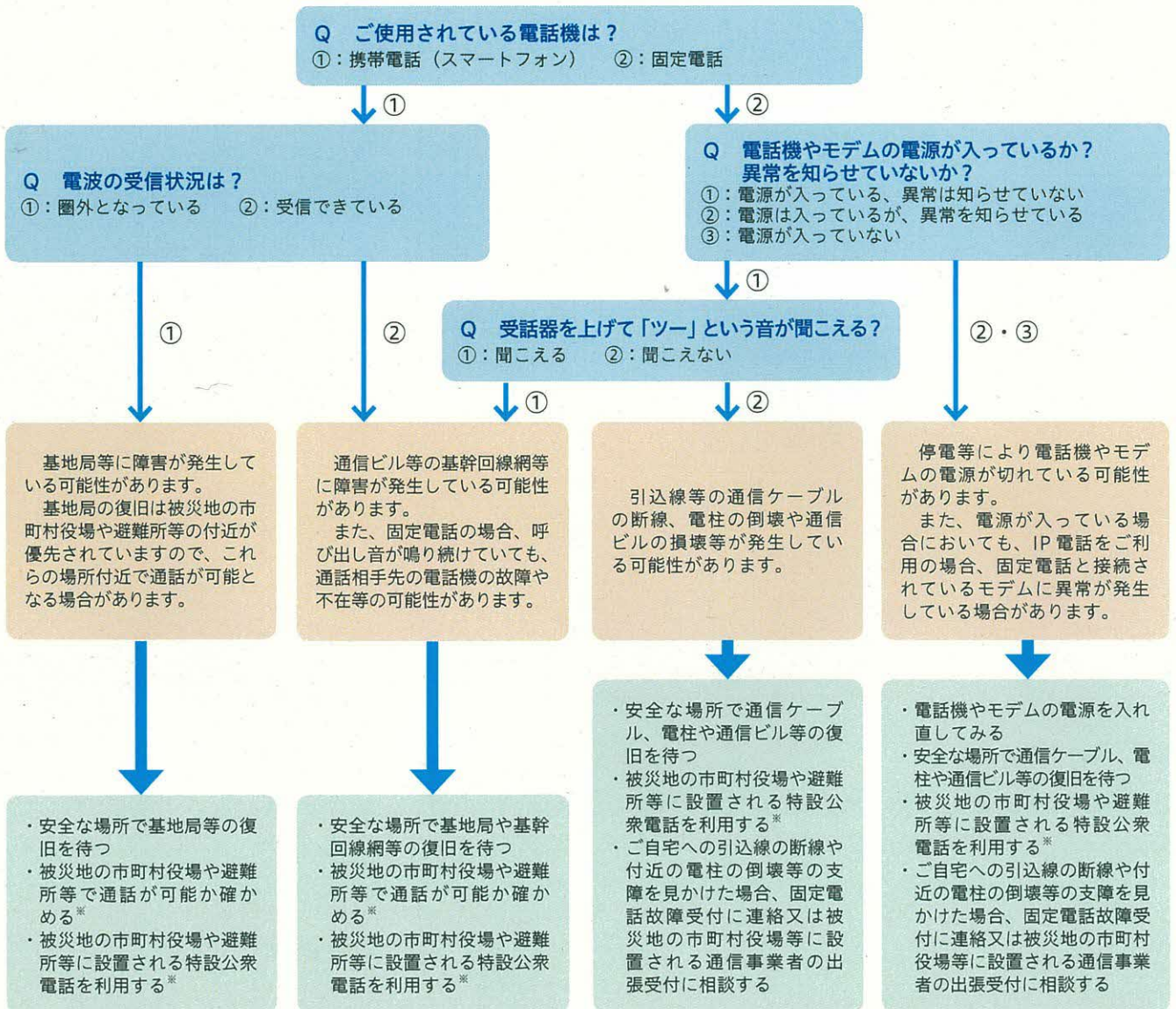
電柱の建て替え



通信ケーブルの張り替え

### 4

災害時に電話が繋がらない場合、以下のような原因と対応が考えられます。



※市町村役場や避難所等に向かう際には道中の安全を十分にご確認ください。\*可能な限り不要不急の電話は控え、災害用伝言サービス等をご利用ください。

特設公衆電話、災害用伝言サービス、固定電話故障受付、出張受付等については次ページをご覧ください。

## (1) 特設公衆電話

災害時において被災者等が無料で使用することができる電話で、市町村等の要請に基づき、通信事業者（NTT 東日本及び NTT 西日本）により市町村役場や避難所等に設置されます。



## (2) 災害用伝言サービス

通信事業者各社が開設する伝言サービスです。文字をやりとりするサービスと、音声をやりとりするサービスがあります。

### 文字

インターネットへの接続が必要になります。

#### 【災害用伝言板 (Web171)】

##### NTT 東日本

<https://www.ntt-east.co.jp/saigai/web171/>

##### NTT 西日本

<https://www.ntt-west.co.jp/dengon/web171/>

#### 【災害用伝言板】

##### NTT ドコモ

[https://www.nttdocomo.co.jp/info/disaster/disaster\\_board/](https://www.nttdocomo.co.jp/info/disaster/disaster_board/)

##### KDDI (au)

<https://www.au.com/mobile/anti-disaster/saigai-dengon/>

##### ソフトバンク

<https://www.softbank.jp/mobile/service/dengon/>

##### ワイモバイル

<https://ymobile.jp/service/dengon/>

### 音声

#### 【災害用伝言ダイヤル (171)】

171 への電話により利用できます。

##### NTT 東日本

<https://www.ntt-east.co.jp/saigai/voice171/>

##### NTT 西日本

<https://www.ntt-west.co.jp/dengon/>

#### 【災害用音声お届けサービス】

専用アプリの事前ダウンロードとインターネットへの接続が必要になります。

##### NTT ドコモ

[https://www.nttdocomo.co.jp/info/disaster/disaster\\_voice/](https://www.nttdocomo.co.jp/info/disaster/disaster_voice/)

##### KDDI (au)

<https://www.au.com/mobile/anti-disaster/onsei-otodoke/>

##### ソフトバンク

<https://www.softbank.jp/mobile/service/dengon/>

##### ワイモバイル

[https://www.ymobile.jp/service/dengon\\_voice/](https://www.ymobile.jp/service/dengon_voice/)

## (3) 固定電話故障受付 (Web113、113)

Web113 は、NTT 東日本及び NTT 西日本が開設するインターネットから連絡可能な故障受付です。

Web113 に関する詳細はこちら

- ▶ <https://web113.ntt-east.co.jp/> (NTT 東日本)
- ▶ <https://www.ntt-west.co.jp/trouble/> (NTT 西日本)



◀ NTT 東日本



◀ NTT 西日本

113 はご利用中の通信事業者の故障受付番号です。

**契約している通信事業者毎に故障受付電話番号が異なりますのでご注意ください。**

事業者名	故障受付電話番号
NTT 東日本	0120-444-113
NTT 西日本	
KDDI	0077-777
ソフトバンク	0800-919-5000

## (4) 出張受付

災害時において、通信事業者が被災地の市町村役場や避難所等に職員を派遣し、被災者への情報提供と故障受付のための出張受付窓口を開設することがあります。



## (5) Wi-Fi アクセスポイント

災害時において、特別な手続不要でインターネットに接続できるWi-Fi アクセスポイントを各通信事業者が被災地の市町村役場や避難所等に設置する場合があります。  
また、一般社団法人無線LANビジネス推進連絡会（通称Wi-Biz）による「00000JAPAN」※の取組として、同連絡会が認定した自治体や事業者により、Wi-Fi アクセスポイントが一般開放される場合があります。

※災害時に統一したSSIDでアクセスポイントを一般開放し、無料でインターネットに接続できる環境を提供する取組です。  
詳しくは右記をご覧ください。 ▶ <https://www.wlan-business.org/>



## (6) その他

被災地の市町村や避難所への充電設備の設置



被災地の市町村や避難所への携帯電話、衛星携帯電話等の貸出



# 6

災害時に備えて、次のようなことを通じて平時から準備することができます。

災害時における情報の入手については、携帯電話やスマートフォンから利用するインターネット等のみならず、ラジオや防災行政無線等の手段も予め用意し、平時から利用しておくことが重要です。

また、災害用伝言サービスについては、災害時のみならず、次の通り防災週間等においても体験利用が可能ですので、災害時に備えて利用しておくことも重要です。

- ・毎月1日及び15日
- ・防災週間（8月30日～9月5日）
- ・正月三が日
- ・防災とボランティア週間（1月15日～1月21日）

自治体や企業等においては、携帯電話や固定電話の他に、衛星携帯電話やMCA無線等の非常時における連絡手段をなるべく多く用意し、平時から利用しておくとともに、災害時に備えた訓練では、携帯電話や固定電話等が使えない状況を想定して訓練することも重要です。

本ガイドは以下の総務省ウェブページ「非常時における通信の概要」の「通信確保のための対応ガイド」よりダウンロードできます。

[https://www.soumu.go.jp/menu\\_seisaku/ictseisaku/net\\_anzen/hijyo/index.html](https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/net_anzen/hijyo/index.html)



### 【制作】



総務省

総務省

<https://www.soumu.go.jp/>



TCA

（一社）電気通信事業者協会

<https://www.tca.or.jp/>



### 【制作協力】

日本電信電話（株）

<https://www.ntt.co.jp/>



東日本電信電話（株）

<https://www.ntt-east.co.jp/>



西日本電信電話（株）

<https://www.ntt-west.co.jp/>



エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ（株）

<https://www.ntt.com/>



（株）NTTドコモ

<https://www.nttdocomo.co.jp/>



KDDI（株）

<https://www.kddi.com/>



ソフトバンク（株）

<https://www.softbank.jp/>



（一社）無線LANビジネス推進連絡会

<https://www.wlan-business.org/>



- 記載された情報は2020年3月31日現在のものです。
- 本紙の画像等の無断転載についてはご遠慮ください。

