

# 災害対策

## 災害対策に対する取り組みについて

NTT1社体制時より大規模災害に備えて種々の施策を講じておりますが、阪神・淡路大震災や東日本大震災を踏まえ、さらなる災害に強い通信サービスの実現に向けて取り組んでいます。

### 1. 安否確認ツール

地震などの災害発生時には、被災地方面に向け多くの方々が一斉に電話をかけるため被災地方面への電話はつながりにくくなります。このような時に災害復旧活動に関わる重要通信の疎通を確保するために、被災地方面への通話をコントロールします。これにより、一般電話から被災地方面への通話は規制され、「現在、〇〇方面は電話が混み合っております……」というガイダンスが流れ、電話が繋がらないことがあります。このような時に、被災地外で安否を気遣う方々と被災地内の方の安否連絡手段として、「災害用伝言ダイヤル（171）」ならびに「災害用伝言板（web171）」を提供し、安否情報の伝達性向上に努めています。

災害用伝言ダイヤル（171）ならびに災害用伝言板（web171）は、震度6弱以上の地震発生時などに発災後30分を目標に利用できるようになります。また、震度5強以下の地震やその他の災害発生時には、電話の疎通状況などを考慮し、被災地を所掌するNTT東日本または、NTT西日本が判断の上運用を行います。運用開始後はNTT東日本、NTT西日本の公式ホームページならびにテレビ、ラジオを通じて運用のお知らせを行います。

災害用伝言ダイヤル（171）ならびに災害用伝言板（web171）の体験利用ができる機会を設けております。操作を体験していただき家族などの間で安否確認がスムーズに行えるよう、是非、体験利用の機会をご活用願います。

#### <体験利用日>

- ・毎月1日・15日 0:00～24:00
- ・正月三が日 1月1日0:00～1月3日24:00
- ・防災週間 8月30日9:00～9月5日17:00
- ・防災とボランティア週間 1月15日9:00～1月21日17:00

※ご利用方法の概要は以下のページを参照願います。

災害用伝言ダイヤル（171）…P.108

災害用伝言板（web171）…P.110

### 2. 災害時の公衆電話無料化

東日本大震災の際に、携帯電話が繋がりにくくなり、通信手段が限られたことから、被災地における通信確保に加え、帰宅困難者の通信確保に配慮し、初めて公衆電話を無料開放しました。

### 3. 110番・119番・118番回線の信頼性確保

110番・119番・118番については、ネットワークやアクセスラインにトラブルがあっても、不通にならないように対策を講じています。

### 4. 衛星通信システム

災害などで地上の電話が使用不能になった際に通信衛星を利用して通話を行うことができる衛星通信システムにより、通信の孤立防止を図ります。

### 5. 通信ビルの停電対策および水防対策

災害時の停電対策として、従来実施してきた通信ビルへの非常用エンジン配備に加え、非常用エンジン故障時の対策および運転長時間化の対策を実施し、さらなる信頼性向上を図っています。公的機関発行のハザード見直しにあわせ、浸水の恐れのある通信ビルについて、水防対策の強化を実施し、特に社会的影響度の大きい重要度の高いビルについては複数の対策により耐災性を高めています。

### 6. 防災業務計画および国民保護業務計画の通知

NTT（持株会社）、NTT東日本、NTT西日本、NTTコミュニケーションズの再編成4社並びにNTTドコモは、災害対策基本法や、武力攻撃事態などにおける国民の保護のための措置に関する法律（以下国民保護法という）に定められた指定公共機関に指定され、災害等対策を推進しています。

災害および武力攻撃事態などに対して、NTTグループ各社が連携した対策を推進することが重要であることから、災害対策基本法や、国民保護法に基づいたNTTグループ各社共通の「防災業務計画」および「国民保護業務計画」を制定し、内閣総理大臣への報告、知事への通知、および外部公表しています。

## 7. 災害時優先電話

災害の救援、復旧や公共の秩序を維持するため、法律に基づいてあらかじめ指定させていただいている電話です。災害などにより電話が込み合った場合や、被災地への接続が制限されることがありますが、このような制限を受けずに優先的にご利用いただけます。なお、この電話は普段から電話番号を公にせず、発信専用としてお使いになると効果的です。

### <災害時優先電話をご利用になれる機関例>

- 気象、水防、消防、災害救援機関およびその他の国または地方公共団体の機関
- 秩序の維持、防衛、輸送の確保、電力の供給、水道の供給、ガスの供給に直接関係のある機関
- 新聞社、通信社、放送事業者の機関 など

## 8. 災害時のコミュニケーション支援

災害時の避難施設などでの早期通信手段の確保のため、自治体が指定する避難所（学校・公民館など）を中心に、無料をご利用いただける災害時用公衆電話（特設公衆電話）\*1の事前配備を自治体と連携しながら進めています。

なお、NTT東日本エリアに事前配備している災害時用公衆電話（特設公衆電話）の設置場所については、あらかじめご確認いただけるよう、NTT東日本公式ホームページで公開しています。\*2

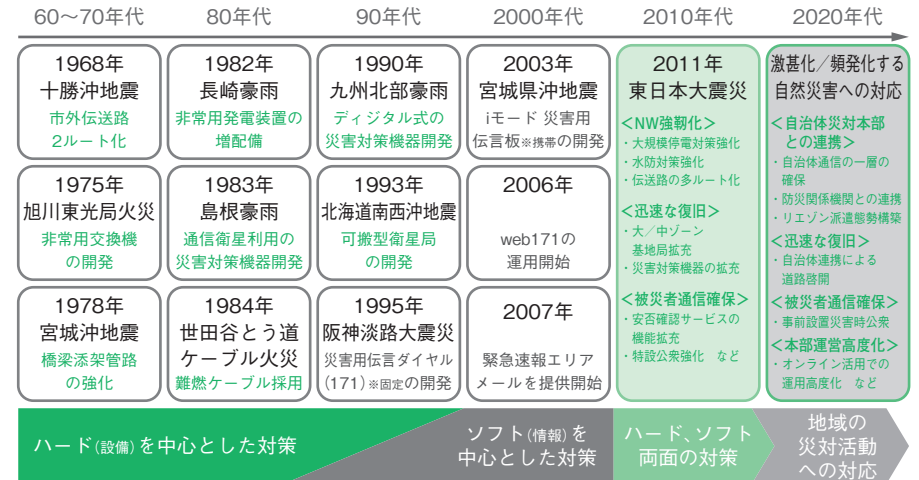
\*1 災害時用公衆電話（特設公衆電話）：大規模災害が発生した際にNTT東日本が避難所などに臨時で設置する公衆電話。

\*2 事前配備されている災害時用公衆電話（特設公衆電話）の設置場所  
[https://www.ntt-east.co.jp/saigai/taisaku/kakuho\\_01.html](https://www.ntt-east.co.jp/saigai/taisaku/kakuho_01.html)

## 9. その他

<過去の災害経験を踏まえた取り組み>

- ・ 激甚化/頻発化する自然災害を踏まえ、過去の被災経験から設備の強化、利用者への影響軽減などの取り組み・対策を実施しています。
- ・ 高度に情報化された社会活動の維持に向け、自治体や防災関係機関との連携を強化し早期復旧に向けた取り組みを強化しています。



NTT東日本の災害への取り組みについては、以下のURLをご参照ください。

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

# (参考)災害用伝言ダイヤル(171)

## ●災害用伝言ダイヤル(171)の仕組み

災害用伝言ダイヤル(171)は、安否などの情報を音声により伝達する声の伝言板で、阪神・淡路大震災を契機に開発され、1998年3月から提供を開始し、これまでの災害において多くのご利用をいただいております。

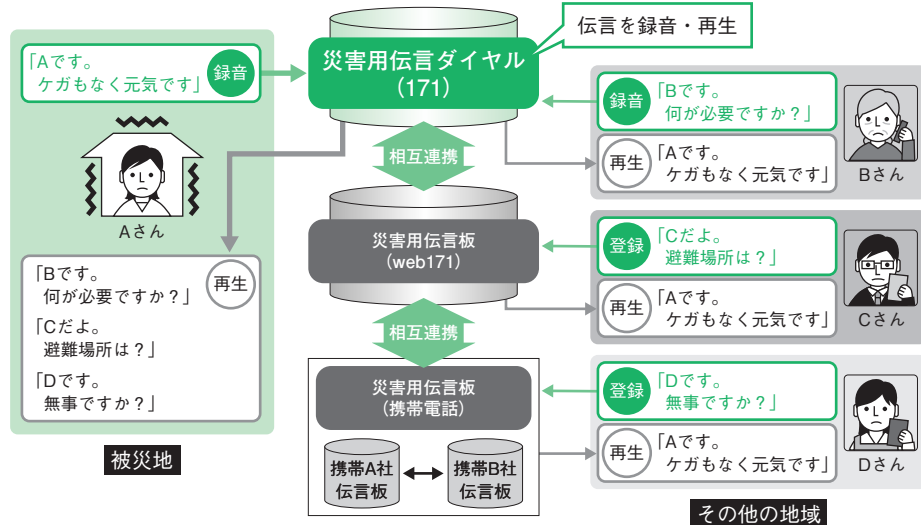
この災害用伝言ダイヤル(171)は、全国数カ所に配置したシステムに接続し、伝言をお預かりします。被災地の方やその他の地域の方が伝言を録音・再生することにより、(1)避難などにより電話に回答できない方々への連絡が可能となる、(2)停電、被災により自宅の電話が使えない場合の連絡が可能となる、(3)呼出しても応答のない電話が減少するなど、安否情報の伝達が確保できます。

また、ご利用の皆さまのご要望やコミュニケーションの変化に対応し、2016年には、災害用伝言板(web171)との連携、2019年からは、株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社提供の災害用伝言板(携帯電話)との連携を開始しました。この連携により、上記携帯会社が提供する災害用伝言板(携帯電話)および災害用伝言板(web171)で登録された伝言内容を、災害用伝言ダイヤル(171)にて確認することが可能となりました。

詳しくは、以下のURLをご参照ください。

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

### <ご利用イメージ>



※伝言蓄積数は1電話番号あたり最大20伝言です。首都圏での災害や大規模で広範囲な災害が発生した場合は、登録できる電話番号数を増やすために、伝言登録可能件数を制約することがあります。伝言蓄積数などの提供条件については、提供開始時にNTT東日本公式ホームページおよびテレビ・ラジオでお知らせします。

※災害用伝言ダイヤル(171)はNTT東日本・西日本で提供しているサービスです。

## ●災害用伝言ダイヤル(171)の提供条件

項目	内容
1 伝言の録音・再生の際にキーとできる電話番号	被災地内などのすべての加入電話、ISDN、ひかり電話および光コラボレーション事業者が提供するひかり電話サービス、IP電話、携帯電話
2 伝言蓄積数	伝言蓄積数 <sup>※1</sup> 、伝言保存期間は、災害の状況により異なります。最新の情報はNTT東日本、NTT西日本公式ホームページなどでご確認ください。
3 伝言保存期間	NTT東日本< <a href="https://www.ntt-east.co.jp/saigai/news/index.html">https://www.ntt-east.co.jp/saigai/news/index.html</a> > NTT西日本< <a href="https://www.ntt-west.co.jp/dengon/news/">https://www.ntt-west.co.jp/dengon/news/</a> > (体験利用の場合、伝言蓄積数は20伝言、伝言保存期間は体験利用期間終了までとなります。)
4 伝言録音時間	1伝言あたり30秒
5 伝言録音・再生可能地域	録音：全国から可能 再生：全国から可能
6 利用が可能な電話、端末	加入電話、ISDN、公衆電話、ひかり電話および光コラボレーション事業者が提供するひかり電話サービス <sup>※2</sup> 。 携帯電話、他通信事業者の電話については、ご契約の通信事業者へご確認をお願いします。
7 暗証番号付き伝言	暗証番号(任意の4桁の数字)を付与し利用可能

\*1 伝言登録可能件数を超過して伝言を登録する場合は、古い登録から上書きとなります。

\*2 ISDNおよびひかり電話でダイヤル式電話をお使いの場合はご利用になれません。

### <災害用伝言ダイヤル(171)の基本的操作方法>

[171]をダイヤルし、音声ガイドに従って伝言の録音、再生を行ってください。

操作手順	伝言の録音	伝言の再生	
① 171をダイヤル	1 7 1		
② 録音または再生を選ぶ。	[ガイダンス] こちらは災害用伝言ダイヤルセンターです。録音される方は1、再生される方は2、暗証番号を利用する録音は3、暗証番号を利用する再生は4をダイヤルしてください。	[ガイダンス] 4桁の暗証番号をダイヤルしてください。	
	(暗証番号なし) 1 [ガイダンス] 4桁の暗証番号をダイヤルしてください。 × × × ×	(暗証番号あり) 2 [ガイダンス] 4桁の暗証番号をダイヤルしてください。 × × × ×	
③ 被災地の方の電話番号を入力する。	[ガイダンス] 被災地の方のご自宅の電話番号を、または、連絡を取りたい被災地の方の電話番号を市外局番からダイヤルしてください。 0 × × × × × × × × × × × ×		
伝言ダイヤルセンターに接続します。			
④ メッセージの録音 メッセージの再生	[ガイダンス] 電話番号0XXXXXXXX(暗証番号XXXX)の伝言を録音します。プッシュ式の電話機をご利用の方は数字の1を押してください。ダイヤル式の方はそのままお待ちください。なお、電話番号が誤りの場合、もう一度おかけ直してください。	[ガイダンス] 電話番号0XXXXXXXXの伝言をお伝えします。プッシュ式の電話機をご利用の方は数字の1を押してください。ダイヤル式の方はそのままお待ちください。なお、電話番号が誤りの場合、もう一度おかけ直してください。	
	ダイヤル式電話機の場合 (ガイダンスが流れるまでお待ちください)	プッシュ式電話機の場合 1 (ガイダンスが流れるまでお待ちください)	ダイヤル式電話機の場合 (ガイダンスが流れるまでお待ちください)
	[ガイダンス] 伝言をお預かりします。ピッという音のあとに30秒以内でお話ください。お話が終わりましたら、電話をお切りください。	[ガイダンス] 伝言をお預かりします。ピッという音のあとに30秒以内でお話ください。お話が終わりましたら、数字の9を押してください。	[ガイダンス] 新しい伝言からお伝えします。 新しい伝言からお伝えします。伝言を繰り返すときは数字の8を、次の伝言に移るときは数字の9を押してください。
	(ガイダンスが流れるまでお待ちください)	録音終了後 9 [ガイダンス] 伝言を繰り返します。訂正される場合は数字の8を押してください。再生が必要な方は9を押してください。 録音した伝言内容を確認する。	[ガイダンス] お伝えする伝言は以上です。電話をお切りください。 [ガイダンス] お伝えする伝言は以上です。伝言を追加し録音されるときは数字の3を押してください。 (ガイダンスが流れるまでお待ちください)
⑤ 終了	[ガイダンス] 伝言をお預かりしました。	[ガイダンス] 電話をお切りください。	

覚えてください、災害時の声の伝言板 災害用伝言ダイヤル(171)

NTT東日本・NTT西日本の電話サービスから伝言の録音・再生をする場合の通話料は無料です。他通信事業者の電話、携帯電話から発信する場合の通話料は、各通信事業者にお問い合わせください。伝言録音などのセンター利用料は無料です。

## (参考) 災害用伝言板 (web171)

### ●災害用伝言板 (web171) の仕組み

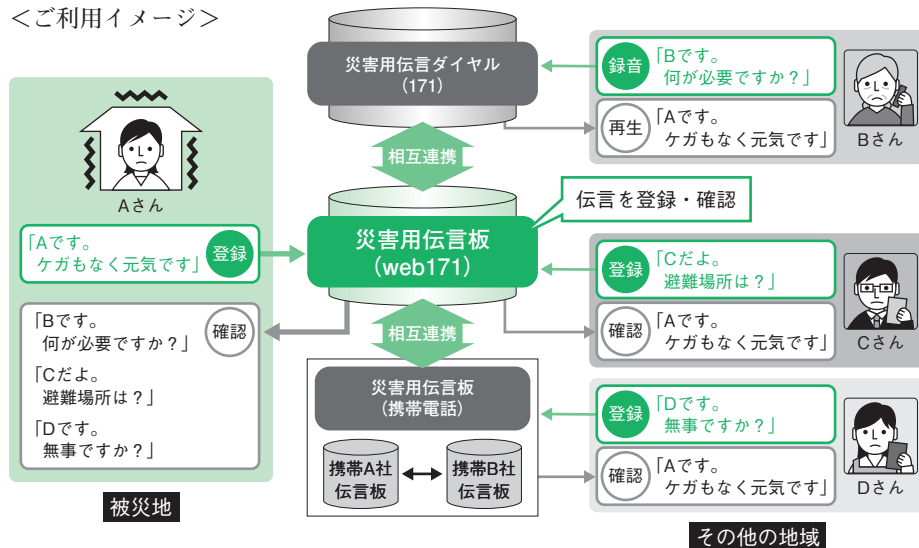
災害用伝言板 (web171) はインターネットを利用して被災地の方の安否確認を行う伝言板で、2006年10月から運用を開始しました。2012年8月より「スマートフォン専用画面の開設」、「安否情報の通知」、「英語・中国語・韓国語への対応」、「災害用伝言板 (携帯電話) との連携」など、新しい機能を追加し、提供しています。また、ご利用の皆さまのご要望やコミュニケーションの変化に対応し、2016年には災害用伝言ダイヤル (171) との連携を開始しました。この連携により、災害用伝言板 (携帯電話) および災害用伝言ダイヤル (171) で登録された伝言内容を、災害用伝言板 (web171) にて確認することが可能となりました。

詳しくは、以下のURLをご参照ください。

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

災害などの発生時、被災地域 (避難所など含む) の居住者がインターネットを経由してweb171<<https://www.web171.jp/>>にアクセスし、電話番号を入力することにより伝言情報 (テキスト) を登録できます。登録された伝言情報は電話番号を入力することにより全国 (海外も含む) から閲覧し、追加の伝言を登録することが可能です。登録したメッセージを通知\*することもできるようになっています。

<ご利用イメージ>



\* メール通知先は最大10件まで、音声通知先は最大1件まで登録可能です。なお、国際電話番号、フリーダイヤルなどの着信課金番号、110番や119番などの特番など、通知先として指定できない電話番号があります。

### <利用者情報の定期的な確認>

ご登録いただいている利用者情報を最新の状態に保つために、伝言通知先などの利用者情報の確認および削除をお願いしています。利用者情報登録時の基本情報に登録されたメールアドレスに、年2回、利用者情報の確認依頼メールを送付し、利用者情報を確認されなかった場合、利用者情報を削除させていただきます。

### ●災害用伝言板 (web171) の提供内容

項目	内容	
伝言の登録、閲覧の際にキーとなる電話番号	全国の加入電話、ISDN、ひかり電話および光コラボレーション事業者が提供するひかり電話サービス、IP電話、携帯電話	
登録可能件数	伝言の登録可能件数*、保存期間は、災害の状況により異なります。最新の情報はNTT東日本、NTT西日本公式ホームページなどでご確認ください。 NTT東日本: <a href="https://www.ntt-east.co.jp/saigai/news/index.html">https://www.ntt-east.co.jp/saigai/news/index.html</a> NTT西日本: <a href="https://www.ntt-west.co.jp/dengon/news">https://www.ntt-west.co.jp/dengon/news</a> (体験利用の場合、伝言の登録可能件数は20件、保存期間は体験利用期間終了までとなります。)	
保存期間		
伝言登録・閲覧可能地域	全国	
利用環境	端末	PC (ブラウザ) 携帯・スマートフォン (Android、iOS) など (各端末に合わせた画面表示)
	対応OSなど	OS:Microsoft Windows、macOS、Android OS、iOS ブラウザ:Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox、Safari
登録可能な伝言	テキスト (最大100文字まで)	
対応言語	日本語、英語、中国語、韓国語 ※画面表記のみ	
他の災害用サービスとの連携	携帯各社伝言板との登録連携、一括検索	
ご利用料金	安否情報の登録、閲覧、通知などに伴うサービス利用料は無料です。なお、インターネット接続費用やISP利用料およびダイヤルアップ接続の場合は通信料が別途必要となります。	

\* 最大登録可能件数を超える場合は、古い伝言から削除され、新しい伝言が保存されます。

### <災害用伝言板 (web171) の基本的操作方法>

- (1) <<https://www.web171.jp/>>へアクセスし、利用規約を確認後、伝言を登録または確認する電話番号を入力し、「伝言を登録する」または「伝言を確認する」ボタンをクリックする。

The image shows two screenshots of the web171 interface. The left screenshot, titled '(2) 伝言の新規登録' (New Message Registration), shows a form where a user enters their name and message. A callout box points to the name field with the text 'ここに氏名を登録します' (Register your name here). The right screenshot, titled '(2) 伝言の確認' (Message Confirmation), shows a list of messages with checkboxes for confirmation. A callout box points to the confirmation area with the text 'ここに伝言を登録します' (Register the message here).