

参考資料：災害用伝言サービス（総務省ウェブサイトより）

災害発生時等における通信

地震などの大きな災害が発生すると、被災地への電話が大量に殺到し、回線が大変混雑し、つながりにくくなります。東日本大震災の直後も、携帯電話事業者によっては、最大で平常時の約50～60倍以上の通話が一時的に集中しました。

通信各社では、こうした通信の混雑の影響を避けながら、家族や知人との間での安否の確認や避難場所の連絡等をスムーズに行うため、固定電話・携帯電話・インターネットによって、次の「災害用伝言サービス」を提供しています。

【災害用伝言サービス】

- 災害用伝言ダイヤル（171）
- 災害用伝言板
- 災害用伝言板（web171）
- 災害用音声お届けサービス

この「災害用伝言サービス」を利用するとともに、電話をかける場合には手短な通話を心がけたり、不要不急な電話やリダイヤルを控えたりすることで、被災地内の緊急を要する電話がスムーズに利用できるようにご協力をお願いします。

災害用伝言ダイヤル（171）の利用方法

被災地の方が、自宅の電話番号宛に安否情報（伝言）を音声で録音（登録）し、全国からその音声を再生（確認）することができます。

◇操作手順

1. **1 7 1** をダイヤルします。
2. ガイダンスに従って、録音の場合は 1 を、再生の場合は 2 をダイヤルします。
(暗証番号を付けて録音・再生を行うこともできます。)
3. ガイダンスに従って、自宅（被災地）の電話番号、または、連絡をと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ます。
4. 伝言を録音・再生することができます。

◇利用できる電話

災害用伝言ダイヤルは、加入電話（プッシュ回線、ダイヤル回線）、公衆電話、ISDN、携帯電話・PHS、IP電話（050の電話番号から始まるIP電話は除く）からも利用可能です。（詳細はご利用の電話会社にお問い合わせください。）

ただし、伝言の録音・再生は、被災地の方の電話番号宛に行う必要があり、この電話番号には03等の市外局番で始まる電話番号のみが利用可能です。

つまり、携帯電話（090、080）・PHS（070）からは、災害用伝言ダイヤルを利用することはで

きますが、その電話番号宛に伝言を録音・再生することはできませんのでご注意ください。

◇注意点

- ・伝言録音時間は、1伝言当たり30秒以内です。
- ・1電話番号当たり、1～10伝言まで登録できます。
(最大登録数を越えるとそれ以上の伝言登録はできなくなります。)
- ・伝言の保存時間は、登録してから2日間(48時間)で、保存時間を過ぎると自動的に消去されます。(体験利用時は6時間で自動的に消去されます。)
- ・登録された伝言は保存期間経過後に自動消去される以外の方法で削除することはできません。
- ・伝言の録音・再生時には、被災地の電話番号までの通話料が必要です。
(災害用伝言ダイヤルの利用料は不要です。)
- ・災害発生後は、まず被災地域内の固定電話からの登録が優先され、被災地域外や携帯電話・PHSからの登録は段階的に可能となります。(再生は可能です。)
- ・提供の開始、登録できる電話番号、伝言録音時間や伝言保存期間等の運用方法・提供条件については、状況に応じてNTTが設定し、テレビ・ラジオ・インターネット等で告知されます。

◇参考リンク

災害用伝言ダイヤルの詳細については、運営しているNTT（東西）のページをご覧ください。

- ・NTT <http://www.ntt.co.jp/saitai/171.html>
- ・NTT東日本 <http://www.ntt-east.co.jp/saigai/voice171/>
- ・NTT西日本 <http://www.ntt-west.co.jp/dengon/>



NTTへのリンク



NTT東日本へのリンク



NTT西日本へのリンク

災害用伝言板の利用方法

携帯電話・PHSのインターネット接続機能で、被災地の方が伝言を文字によって登録し、携帯電話・PHS番号をもとにして全国から伝言を確認できます。(スマートフォンでのご利用については、各社のページでご確認下さい。)

◇伝言の登録方法

1. 携帯電話・PHSから災害用伝言板にアクセスします。
(災害時はiモード、EZweb、Yahoo!ケータイ!、EMnet、CLUB AIR-EDGEのトップ画面に災害用伝言板の案内が表示されます。体験利用の際はメニューリスト内からアクセスしてください。)

2. 「災害用伝言板」の中の「登録」を選択します。
(登録は被災地域内の携帯電話・PHSからのアクセスのみが可能です。)
3. 現在の状態について「無事です。」等の選択肢から選び、任意で100文字以内のコメントを入力します。
(状態の複数選択や、コメントのみの利用も可能です。)
4. 最後に「登録」を押して、伝言板への登録が完了となります。

◇伝言の確認方法

1. 災害用伝言板にアクセスします。
(伝言の確認はPC等からも行うことができます。)
 - ・ <http://dengon.docomo.ne.jp/top.cgi> NTTドコモ
 - ・ <http://dengon.ezweb.ne.jp/> KDDI (au)
 - ・ <http://dengon.softbank.ne.jp/> ソフトバンクモバイル
 - ・ <http://dengon.emnet.ne.jp/> イー・モバイル
 - ・ <http://dengon.willcom-inc.com/> ウィルコム



NTTドコモへのリンク



au (KDDI) へのリンク



ソフトバンクモバイルへのリンク



イー・モバイルへのリンク



ウィルコムへのリンク

2. 「災害用伝言板」の中の「確認」を選択します。
(確認は全国からのアクセスが可能です。)
3. 安否を確認したい方の携帯電話・PHS番号を入力し「検索」を押します。
4. 伝言一覧が表示されますので、詳細を確認したい伝言を選択してください。

◇注意点

- ・ 1電話番号当たり、最大10伝言まで登録できます。
(10件を超える伝言は古いものから上書きされます。)
- ・ 伝言の保存期間は、1つの災害での災害用伝言板を終了するまでです。
(KDDI (au) 及びイー・モバイルは、登録してから最大31日となっています。)
- ・ 災害用伝言板の利用料・パケット通信料は無料です。
(他社の災害用伝言板のアクセスにはパケット通信料が必要です。)
- ・ 提供の開始、登録可能地域等の運用方法については、状況に応じて各電気通信事業者が設定し、テレビやラジオ、インターネットで告知されます。
- ・ 携帯電話・PHSの各事業者及びNTT東西の災害用伝言板を横断して検索できる機能の提供が開始されました。
参考：電気通信事業者協会の報道発表 (2012年8月29日))

◇参考リンク

災害用伝言板の詳細については、運営している携帯電話・PHS各社のページをご覧ください。

- ・NTTドコモ <http://www.nttdocomo.co.jp/info/disaster/>
- ・KDDI (au) <http://www.au.kddi.com/notice/dengon/>
- ・ソフトバンクモバイル <http://mb.softbank.jp/mb/information/dengon/index.html>
- ・イー・モバイル <http://emobile.jp/service/option1.html#saigai>
- ・ウィルコム <http://www.willcom-inc.com/ja/info/dengon/>



NTTドコモへのリンク



au (KDDI) へのリンク



ソフトバンクモバイルへのリンク



イー・モバイルへのリンク



ウィルコムへのリンク

災害用伝言板 (web171) の利用方法

パソコンやスマートフォン等から固定電話番号や携帯電話・PHS番号を入力して安否情報（伝言）の登録、確認を行うことができます。

◇操作手順

1. <https://www.web171.jp/>へアクセスします。
2. 連絡をとりたい方の固定電話番号や携帯電話番号を入力します。
3. 伝言を登録・確認することができます。（事前に設定することで閲覧者を限定することもできます。）



災害伝言板 (web171)

◇登録できる伝言の種類

- ・文字（テキスト） 1伝言あたり全角100文字まで

◇注意点

- ・1電話番号当たり、20伝言まで蓄積できます。
- ・伝言の保存時間は、サービス提供終了までで、最大6ヶ月程度です。
- ・事前に設定を行うことで、登録した内容をメールまたは電話(人工音声)にて自動的に通知することができます。
- ・災害用伝言板(web171)の利用料は不要です。

◇参考リンク

災害用伝言板 (web171) の詳細については、運営しているNTT（東西）のページをご覧ください。

- ・NTT <http://www.ntt.co.jp/saitai/web171.html>

- ・NTT東日本 <http://www.ntt-east.co.jp/saigai/web171/>
- ・NTT西日本 <http://www.ntt-west.co.jp/dengon/web171/>



NTTへのリンク



NTT東日本へのリンク



NTT西日本へのリンク

災害用音声お届けサービスの利用方法

専用アプリケーションをインストールしたスマートフォン等の対応端末から、音声メッセージを送信することができるサービスで、現在、NTTドコモ、KDDI (au)、ソフトバンクモバイルの各社でサービス提供されています。なお、平成25年4月1日より災害用音声お届けサービスを提供している通信事業者間で音声メッセージの送付が可能になりました。

◇スマートフォンの場合の操作手順

- ・以下のアプリケーションを各社のアプリマーケットやGoogle Play (旧Android Market)、Apple Storeからダウンロードして下さい。

NTTドコモ	災害用キット
KDDI (au)	au災害対策
ソフトバンクモバイル	災害用伝言板

アプリからの送信

- ①災害用音声お届けサービスを選択
- ②メッセージ送信を選択
- ③電話番号を入力し、決定を選択
- ④録音を選択し、録音を開始
- ⑤録音を終了後、完了を選択
- ⑥送信を選択

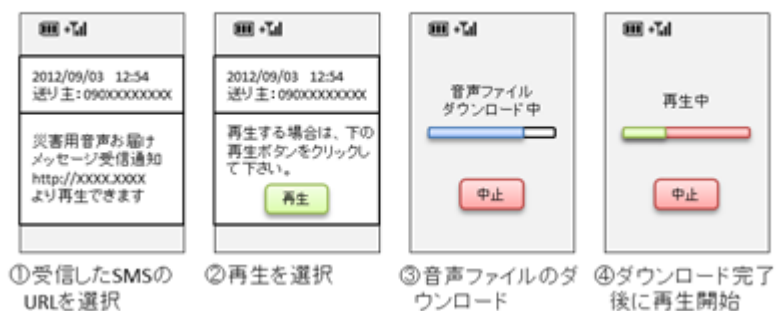
アプリでの受信

- ①受信を選択
- ②再生を選択
- ③音声ファイルのダウンロード
- ④ダウンロード完了後に再生開始

◇フィーチャーフォンの場合の操作手順

- ・音声ファイルを受信した際はSMSで通知が来ます。なお、一部機種を除き、メッセージの送信を行うことは出来ません。

SMSでの受信



◇登録できる伝言の種類

- ・文字（テキスト） 1伝言あたり30秒まで

◇注意点

- ・1電話番号当たり、20伝言まで蓄積できます。
- ・伝言は、受信者がダウンロードした場合に削除されます。（ダウンロードしていない場合でも一定期間経過後に削除されます。）
- ・対応端末やその他提供条件等に関しては下記の参考リンクから各社のページをご覧ください。

◇参考リンク

災害用音声お届けサービスの詳細については、運営している携帯電話各社のページをご覧ください。

- ・NTTドコモ http://www.nttdocomo.co.jp/info/disaster/disaster_voice/
- ・KDDI (au) http://www.au.kddi.com/notice/onsei_otodoke/index.html
- ・ソフトバンクモバイル <http://mb.softbank.jp/mb/service/dengon/about/voice/>



NTTドコモへのリンク



au (KDDI) へのリンク



ソフトバンクモバイルへのリンク

よくある質問 (FAQ)

問：どのような場合に利用できるのですか？

大規模な地震の発生等により、被災地への電話がつながりにくい状況となった場合に利用可能となります。

提供の開始や提供条件については、テレビ、ラジオ、インターネット等でお知らせいたします。

問：災害時以外には利用できないのですか？

災害用伝言サービスは、災害発生時に提供されるものですが、以下の体験利用日にも運用されており、体験することができます。

- ・毎月1日、15日
- ・正月三が日（1月1日～3日）
- ・防災とボランティア週間（1月15日～21日）
- ・防災週間（8月30日～9月5日）

なお、電気通信事業者によっては、これ以外にも体験利用日を設けている場合があります。また、各地域で開催される「防災訓練」の際にも体験利用可能となる場合があります。

家族や友人、職場の同僚たちと体験利用日に使い方を確認するとともに、災害時の安否確認方法を予め決めておくなど、いざというときに備えるようにしましょう。

問：利用するには事前に何か登録が必要ですか？

サービスの利用にあたっては、事前の登録は必要ありません。

しかしながら、災害用伝言板（web171）については、下記URLから事前に利用者登録を行うことで、登録した内容をメールまたは電話（人工音声）にて自動的に通知することができるようになりますので、設定をしておきましょう。なお、設定はいつでも行うことができます。

web171 <https://www.web171.jp/>

また、その他サービスについても予め家族や知人とサービスを体験利用しておく、いざという時にスムーズです。

問：災害用伝言サービス間は連携しているのですか？

災害用伝言板、災害用伝言板（web171）は相互検索ができるような連携を平成24年8月30日より開始しました。

災害用伝言ダイヤルと災害用音声お届けサービスはそれぞれ独立したサービスとなりますのでご注意ください。また、災害用音声お届けサービスは、事業者間のメッセージ送信はできないのでご注意ください。

問：どうして電話が混み合っている場合でも繋がりやすいのですか？

災害用伝言ダイヤルは、全国に分散されたシステムで運用されていて、電話が混み合っている地域（被災地）以外で伝言を預かるようになっていたため、電話が混み合っても繋がりやすくなっています。

災害用伝言板、災害用伝言板（web171）及び災害用音声お届けサービスは、通信が混み合いやすい電話（音声通信）ではなく、インターネット等（データ通信）で伝言の登録・確認を行っているため、電話が混み合っても繋がりやすくなっています。

問：災害用伝言サービスの提供は法令上の義務なのですか？

電気通信事業者に災害用伝言サービスを提供する義務は課せられておりません。

（災害用伝言ダイヤルはNTT東西及びNTTコミュニケーションズが、災害用伝言板（web171）はNTT東西が、災害用伝言板は携帯電話・PHS5社が、災害用音声お届けサービスは携帯電話3社が自主的に運用しているものです。）