

平成25年3月27日  
消 防 庁「大規模災害時におけるソーシャル・ネットワーキング・サービス  
による緊急通報の活用可能性に関する検討会報告書」の公表

消防庁では、大規模災害発生等により、電話（固定電話、IP電話、携帯電話）を使った「音声による緊急通報」に障害が発生した場合において、インターネットのソーシャル・ネットワーキング・サービスを活用した緊急通報の可能性について検討することを目的として、昨年8月から、有識者やソーシャル・ネットワーキング・サービス事業者、消防関係者等からなる検討会を開催してきました。この度、報告書を取りまとめましたので公表します。

## ＜検討の範囲＞

大規模災害の発生により、被災者等が電話による緊急通報を行えない場合において、119番通報を補完するためにSNS等による救助要請等に関する情報を活用する手法について検討。

## ＜検討結果概要＞

本検討会においては、SNS等の情報を消防活動に活用するための可能性を主眼とした検討を行い、消防庁が、一定の大規模災害時において救助等を求めているSNS等の情報を受け取り、消防本部にリレーする方式が早期に実現できる可能性があるものとの結論に至った。

これを実現していくためには、実際に利活用するユーザー、SNS等事業者、消防本部、消防庁等の関係者の相互協力が不可欠となる。まずは、関係者が連携・協力し、可能なものから試行的に実施することが重要である。

## 【別添資料】

「大規模災害時におけるソーシャル・ネットワーキング・サービスによる緊急通報の活用可能性に関する検討会報告書」の概要

※[報告書全文](#)については、消防庁ホームページ（[www.fdma.go.jp](http://www.fdma.go.jp)）に掲載します。



## 連絡先

消防庁国民保護・防災部防災課防災情報室  
担当：鳥枝補佐、笹尾係長、中嶋事務官  
電話 03(5253)7526（直通）  
FAX 03(5253)7536

# 大規模災害時におけるソーシャル・ネットワーキング・サービスによる 緊急通報の活用可能性に関する検討会報告書の概要

平成25年3月

平成23年3月11日に発生した東日本大震災では、津波による通信インフラの被災や長時間にわたる停電等により音声通報に一部支障が生じた。

一方、パケット通信やインターネット回線は、通信規制が少なく、SNSの情報が契機となった救助事案が報告された。

このようなことを背景に、政府のIT戦略本部のもとに設置されたIT防災ライフライン協議会・幹事会で制定された「IT防災ライフライン構築のための基本方針及びアクションプラン」において、「インターネット、メール、SNS等による119番通報について、検討を進め、実施可能な取組から実行」することが決定された。（平成24年7月4日IT戦略本部にて決定）

これを受けて、本検討会を開催においては、大規模災害時におけるSNS等を活用した緊急通報の可能性について検討を行い、報告書を取りまとめた。

## 1 検討の範囲

本検討にあたっては、大規模災害の発生により、被災者等が電話による緊急通報を行えない場合において、119番通報を補完するためにSNS等による救助要請等に関する情報を活用する手法について検討を行った。

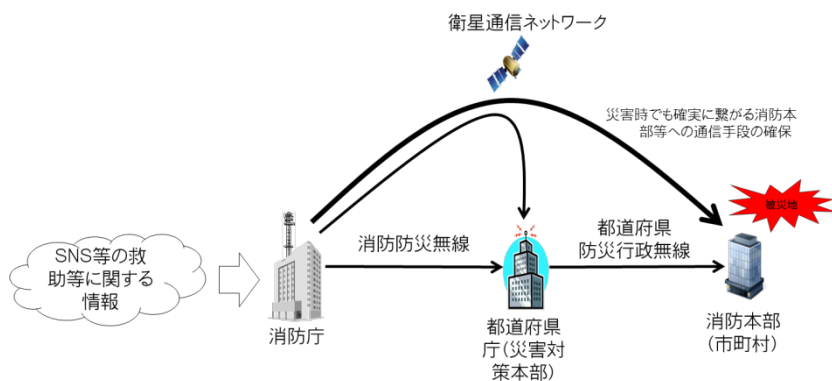
## 2 大規模災害時における緊急通報にSNS等を活用するための前提

### (1) 情報伝達の流れ・救助要請等の範囲

119番回線が途絶するような大規模災害であれば、個々の消防本部は災害対応等できわめて混乱した状況に置かれることが想定され、個別にSNS等による救助要請等に対応できる体制を一律に構築することは困難であると考えられる。

一方、消防庁が、大規模災害時において、119番通報を補完するためのSNS等による救助要請等を消防本部へリレーすることは、いくつかの課題はあるものの、消防本部等への連絡のための災害時においても信頼性の高い衛星通信回線等が確保されているなど、当面の対応として実現可能性が高いと考えられる。

なお、大規模災害時におけるSNS等による救助要請等の範囲は、災害の状況等を鑑みれば、通常の119番通報と同様に、火災、救助及び救急事案が対象となる。



## (2) 対応する災害のレベル

119番通報を補完するためにSNS等による救助要請等に関する情報を活用する場合の災害のレベルについては、119番回線の途絶などが起きる可能性があることや、消防庁において対応体制が構築できていることを前提とすると、震度6弱以上を記録する地震等のように消防庁において第3次応急体制による対応が行われる災害とすることが適当であると考えられる。

## 3 消防庁においてSNS等による救助要請を取り扱うための課題と解決方法

### (1) SNS等情報を通報として扱う場合に最低限必要となる情報の提供

それぞれの消防本部においては、一定の情報を正確に把握した上で消防活動を行う必要があることから、SNS等による情報についても消防活動に必要な情報をユーザーから提供してもらう必要がある。

SNS等による緊急通報は電話によるものと異なり、聞き返ししながら状況を把握することができないため、消防活動に必要な情報が入っていない場合は消防機関が対応できない。そのため、現在FAX等により音声以外で緊急通報を受信するために消防本部側で必要としている情報を参考に、SNS等による救助要請等を行う際に、最低限必要となる情報を示した。

入力項目	重要性	説明	
発信者の情報等	発生場所	◎	できるだけ具体的な場所の情報が望ましい(建物名称、階など)。GPS位置情報が付加できる場合は付加する。できない場合は、発生場所を入力。
	氏名	◎	
	性別	△	
	生年月日 又は年齢	△	
	発信者の連絡先	◎	SNSのアカウント情報、Eメールアドレス、(可能であれば電話番号)
通報内容に関する情報 (災害種別)	災害種別	◎	火災・救急・救助
	災害状況	◎	災害種別ごとでできる限り具体的に詳細に入力することを原則【例】 火災の場合→何が燃えているか、逃げ遅れがあるか 救急の場合→誰の具合が悪いか、 どこが痛い(苦しいか) 救助の場合→どのような状況か、要救助者数 事故・危険物排除→事故の概要、漏洩状況

### (2) 情報のフィルタリング(信頼性の向上)

災害発生地域においては、災害時の混乱の中、限られた資源で消防活動を行うこととなるため、救助要請等の情報の信頼性や確度の向上が不可欠である。

信ぴょう性の高い情報を効率良く受信(取得)するためのフィルタリングの実現方法については、大規模災害時において行政のマンパワーだけではSNS等の情報を広くモニタリングし、確度の高い重要情報を集約することは、現実的に難しいため、事前に機械的な情報フィルタリングが行われることが必要である。

機械的なフィルタリングの実現方法案としては、各SNS等事業者が入力フォーム等をあらかじめ定めることにより、ユーザーの入力情報をフィルタリングする方法や、ツイッターのハッシュタグの利用が考えられる。

### (3) 発信者の位置と災害の整合性（信頼性の向上）

SNS等による情報を収集すると災害発生地域以外からの情報も集まることとなると考えられる。災害発生地域以外からの情報については、リピート情報や伝聞情報が多く含まれ、災害発生地域からの情報と比較すると、信頼性が低い情報である可能性がある。

SNS等事業者により、災害発生地域にいるユーザーに限定した形で投稿できる仕組みができれば、情報の信頼性の向上に繋がるものと考えられる。

発信地を限定する対象の例としては、

- 地震 → 震度6弱以上の地域
- 津波 → 警報発令地域
- 台風 → 警報発令地域 等が想定される。

しかしながら、災害発生地域以外に所在する親近者を経由しての情報発信も考えられることから、災害発生地域以外からの発信については、その理由等を明確にすることにより、発信が可能となるように準備しておくことが望ましい。

### (4) 通常時との使い分け

119番通報が途絶した場合にSNS等を補完的に活用するためには、SNS等事業者により、一定の災害発生時にのみ見ることができる入力フォームの表示やタイミングの喚起などにより、利用する時期を限定する方法が考えられる。SNS等事業者は、このような利活用のルール等について、事前にユーザーに周知するなどの措置を行うことが必要である。

### (5) 個人情報の取り扱い等

SNS等の情報については、公開、非公開のいずれの場合でも、①ユーザーへの事前承諾を得るとともに、②SNS等事業者と行政機関の間で協議を行い、一定の取り決め（入力情報は行政機関へ提供すること、入力された連絡先に行政機関からの問い合わせがある可能性があること）等を明確にしておくことが必要である。

なお、個人情報の第三者への提供については、原則としては、本人の同意が必要であるが、「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき」は、例外として、認められている。大規模災害時等において、SNS事業者が、救助要請等に係る個人情報を消防庁等へ提供する場合は、これに基本的に該当するものと考えられる。

### (6) SNS等事業者からユーザーに対する周知事項

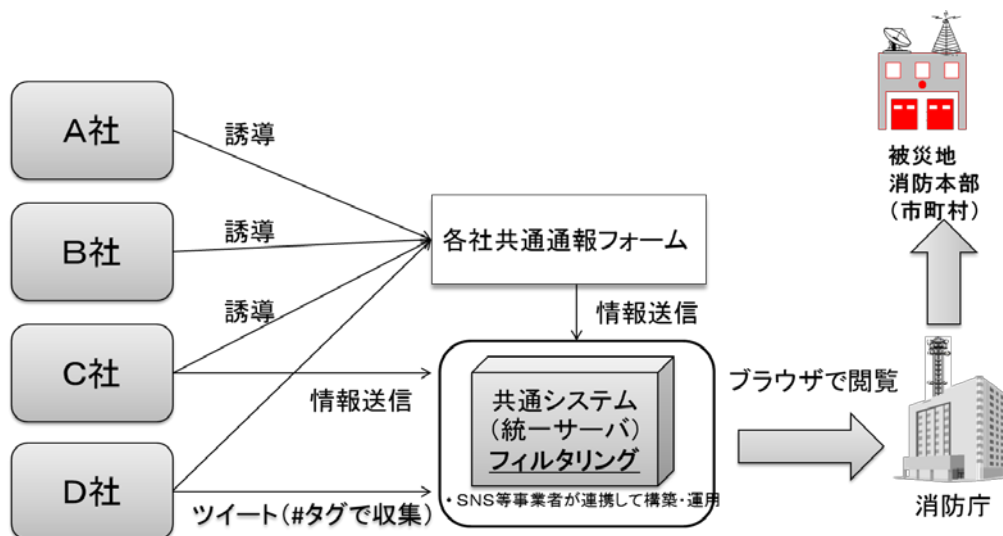
大規模災害時にSNS等を活用することは、広く助けを求める手段として有効であるが、消防側で活用するためには、利用者に対して次のような利用上の制限について事前に理解してもらう必要がある。

- ア 119番（電話）による通報を最優先とすること。
- イ 大規模災害時には、消防本部等が被災している場合もあり、十分な対応ができない場合もあること。
- ウ 消防庁から消防本部に提供されている情報については、現地においてその対応の優先度が判断されるものであること。
- エ 入力される情報については、行政機関（消防庁、市町村（消防本部）等）に提供されるものであること。
- オ 入力された連絡先に、行政機関（消防庁、市町村（消防本部）等）から問い合わせがある場合があること。
- カ 虚偽の通報を行った場合は、威力業務妨害になる可能性があること。
- キ 災害時において、身の危険を感じた場合は、SNS等による投稿を中断し、まずは身の安全を第一に行動すること。 等

#### 4 消防庁への情報の提供方法

SNS等の種類によっては、入力フォームでの対応が容易なもの、困難なものがあるなど、それぞれ特徴を有しており、一律に対応を行うことは難しい。一方、SNS等事業者で連携・協力し、大規模災害時にSNS等を活用する共通の通報フォームへの誘導を行うことや消防庁への情報を提供するためのフィルタリングを実施する共通のシステムを構築すること等の可能性について、具体的な提案がなされている。本提案については、本検討会に参画しているSNS等事業者のみではなく、今後、広く事業者が参加できるように、インターフェース等を公開して対応できることが望まれる。

消防本部の限られた資源を有効に活用するためには、フィルタリングにより膨大な情報をできるだけ正確なものとし、迅速な情報集約と情報提供がなされる必要がある。このような方法により、情報の精度や確度を高め、大規模災害時にSNS等による救助要請等が消防庁に提供されることが望まれる。また、機械的なフィルタリングだけでは、文章のニュアンスの把握等限界があることから、制度の一層の向上のために民間のIT専門家やボランティアの協力等についても検討していく必要がある。



## 5 おわりに

本検討会においては、SNS等の情報を消防活動に活用するための可能性を主眼とした検討を行い、消防庁が、一定の大規模災害時において救助等を求めているSNS等の情報を受け取り、消防本部にリレーする方式が早期に実現できる可能性があるものとの結論に至った。

これを実現していくためには、実際に利活用するユーザー、SNS等事業者、消防本部、消防庁等の関係者の相互協力が不可欠となる。まずは、関係者が連携・協力し、可能なものから試行的に実施することが重要である。

事業者から提案された共通システムの構築に向けて、関係者でワーキング等を開催し、協議を行うことが必要である。また、当面は事業者において、共通システムを構築・運営することとなるが、将来的には消防庁も含めた維持管理について議論する必要がある。

なお、実施に際しては、消防本部で求められる水準の情報が得られるよう、十分な検証を行うことが重要である。また、試行後も、IT防災訓練などを通じて、継続的にその精度の向上、活用方法等の周知等を行っていく必要がある。

インターネット等のICTを使った情報伝達技術は、今後も更なる発展の可能性があり、その活用可能性については、時代に合わせて継続的に研究、検討、検証を重ねていく必要がある。

