

台風接近時の避難勧告情報のエリア別の送信ができず混乱した事例

<概要>

平成25年9月16日の午前7時10分、大阪市南部と堺市の境を流れる大和川の水位が平時と比べて4メートル上昇したため、大阪市は、午前8時半に流域の住之江、住吉、東住吉、平野の4区の全住民の約5割にあたる29万9千人(13万1千世帯)を対象に市として初めてとなる避難勧告を出した。その際に、勧告に合わせて流した緊急速報メールが複数住民に送信され、混乱が生じた。(朝日新聞記事より)

<避難勧告発令時送信された緊急速報メールの状況>

1 メール送信システム概要

大阪市は大阪府及び他の府内市町村と共同利用している大阪府防災システム(以下「府防災システム」という。)を活用して緊急メール及び登録メールの送信を実施。本システムの仕様として、定型文についてはメール本文の文字入力制限が15文字までとなっている。

2 避難勧告発令時の対応

(1) 府防災システムによる送信

大阪市は府防災システムを利用し、市内6区域に対する避難勧告内容を緊急メールを定型文により送信した。ただし、1のとおり定型文についてはメール送信文字数に制限があるため、該当4地域の避難勧告内容を地域ごとに分割して送信したが、複数のメールが送信された市民からの苦情により、送信を中断した。

(2) 各携帯会社で整備した緊急メール送信システム入力フォームによる送信

上記中断のため、別の方法で避難勧告内容を緊急速報メールで送信するため各携帯会社が整備している緊急メール入力フォーム(画面)より、避難勧告情報を1通のメールに記載し送信した。

最終的に、大阪市民の中には、避難勧告内容について府防災システム経由での緊急メールと携帯会社からの緊急メールの合計6通程度受信することとなった。