

「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」（第2回）

1 検討会の概要

- (1) 日時：平成24年11月27日（火） 10:15～12:15
- (2) 場所：総合警備保障株式会社 本社 会議室
- (3) 出席者：行田座長、秋岡委員、川島委員、木下委員、久保田委員、古閑委員、
近藤委員、佐藤委員、島田委員、白谷委員、関委員、名取委員、
細川委員、村田委員

2 概要

- 冒頭、消防庁国民保護・防災部長より挨拶の後、事務局よりSNS等情報による緊急通報の活用可能性の基本的な考え方の案及び情報伝達の流れイメージの案の説明を行った。
- SNS等情報のフィルタリングのイメージの参考例として、関連業者より、SNS等の情報集約を行うためのサービスについて、説明を行った。
- 事務局より、SNS等事業者からユーザーに対して事前に周知を行う項目案の説明を行った後、意見交換を行った。

【各委員等の主な意見】

- SNS等は災害時にも利用可能との考え方があるが、すべての通信回線が断となった場合には、SNS等も利用不可能ということを認識して検討しなければならない。電話回線と比較してSNS等がつながりやすいという事実はある。
- インターネット上に流れているSNS等情報を広く拾い上げるという考え方であれば、消防庁がどのような情報を必要とするかがポイントである。
- 拾い上げるSNS等情報を被災地からの投稿のみに限定した場合、情報が断片的になり、必須の入力項目がすべて入力されない可能性が高い。
また、厳格なフィルタリングをしすぎると必要な情報が落ちてしまう可能性もある。
- SNS等情報を広く拾い上げるという考え方と入力フォーマットを限定してユーザーが消防庁へ情報を発信するという考え方の両方があった方が良い。緊急通報を安易に使ってもらわないようにするために、救助要請をするための必要項目のひな形を作ることや、入力漏れに対するリプライで確認を行うこともできる。
- 機械的なフィルタリングを活用することは必要であるが、それだけでは、情報の精査ができない部分もあるので、入力する際に所定のハッシュタグを使ってもらい、その情報を優先的に対応するようにした方が良い。
- 公開設定については、緊急時のみ解除するようなやり方もあるのではないか。
- 拾い上げるSNS等情報を被災地からの投稿のみに限定するのではなく、他の地域か

らの投稿も拾い上げることは問題ないと思うが、消防隊等を出動させるためには場所の特定が非常に重要である。GPS情報や住所が入力できなくても、目標となるような建物等の情報は必要と考えられる。

- 3. 11の対応状況をもても、消防庁も消防本部もSNS等情報のやりとりのためにマンパワーを利用するのは厳しいため、事業者の方で機械的な情報のフィルタリングを行っていただけないかと思っている。
- 救助要請をしている人は、SNS等事業者へ発信しているわけではなく、消防へ発信しているため、SNS等情報により救助要請について、消防庁で何らかの担保が必要ではないかと考える。
- SNSの情報を集約するためには人がいなくても、メールの自動返信等を使って通報内容を正確にしてもらうことはできる。
ユーザーは誰に対してメッセージを送信しているのかを明確にするためには、受信側の当事者は消防庁にしておいた方が良い。その方が、ユーザーに対する理解も得やすく、信憑性の高い情報を発信してくれることになる。
- 消防本部としては、SNS等情報は正確なものであってほしい。東日本大震災時にも、SNS等情報により消防隊等を出動させたが、消防隊等が到着した時点では事案が確認できないことがあった。
仮に事実がなかったとしても、現場に出動した部隊は確認等もあり一定時間拘束されてしまうため、他の災害に対応できなくなってしまう。限られた部隊を効率良く運用するためには正確な情報が不可欠である。
- SNS等のユーザーは、SNS等を利用して救助要請を発信する場合、119番通報と同等の気持ちで行うべきだと思う。ユーザーの入力項目は、救助要請の投稿時にすべて入力されていなくとも、最終的に情報が満たされれば良い。最初の1回の投稿ですべての入力項目を必須としてしまうと、119番通報よりハードルが上がってしまう。
- SNS等情報における個人情報の取扱いについては、個人情報保護条例との関係を確認しておく必要がある。現状の個人情報保護条例で対応可能なのか等の確認が必要である。
- ユーザーの入力項目に氏名等の個人情報を含む場合に、SNS事業者が個人情報の取得主体となってしまうと個人情報保護法の規制を受けてしまうことになる。匿名で利用することが想定されているSNSも存在するため、その観点からも、入力項目、取得主体、緊急時の個人情報の取扱いの検討は必要と考える。
- 個人情報保護の問題、消防法等において119番通報は市町村にすることとなっていることなどについて整理をすることとする。