

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(案)

平成 2 5 年 3 月

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

<目次>

はじめに

1 検討の背景・目的等

1-1 検討の背景・目的

1-2 検討の範囲

2 大規模災害時におけるSNS等の活用現況等

2-1 東日本大震災における活用状況

2-2 米国における活用状況

3 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と課題

3-1 情報伝達の流れ・救助要請等の範囲

3-2 対応する災害のレベル

3-3 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

4 課題の解決方法

4-1 課題の解決方法

4-2 消防庁への情報の提供方法

5 おわりに

委員名簿

参考資料（1～6）

はじめに

我が国における消防機関への緊急通報（消火、救助及び救急の要請）は、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」を基本として運用されている。

平成23年3月11日に発生した東日本大震災においては、119番通報の殺到による回線の輻輳や地震・津波により公衆通信網の中継局が被災したこと、非常電源の容量不足等により、電話回線の途絶が生じ、緊急通報に支障を来した。

このような中で、比較的災害に強いインターネット回線を使ったソーシャル・ネットワーキング・サービス（以下、「SNS」という。）が活用され、救助を求める投稿がきっかけとなった救助事案が報告されている。

このようなことを背景に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・幹事会で協議された「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ところである。

これを受けて、本検討会においては、大規模災害時において音声通報が途絶した場合に、SNS等の情報を活用した緊急通報の可能性について、技術的な課題や運用上の課題について検討を行い、活用方法のあり方についてとりまとめた。

SNS等は、既存のサービス形態にとどまるものではなく、今後も様々な変化が予測されており、防災分野での新たな展開が期待されるところである。本検討会における検討結果が今後の消防行政の発展に寄与できれば幸いである。

最後に、この検討会に参加し、これらの成果を得ることに貢献し、ご協力いただいた検討会のメンバーやオブザーバーの皆様方に対し、深甚なる謝意を表す。

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
座長 芝浦工業大学工学部通信工学科教授 行田弘一

1 検討の背景・目的等

1-1 検討の背景・目的

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(参考資料1:東日本大震災時の災害通報の状況)。

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ており、また、消防庁において運用しているSNS(ツイッター)にも、東日本大震災時に救助等に関する情報が数多く寄せられた。

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・幹事会で協議された「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、大規模災害時におけるSNS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、本検討会を開催したものである。

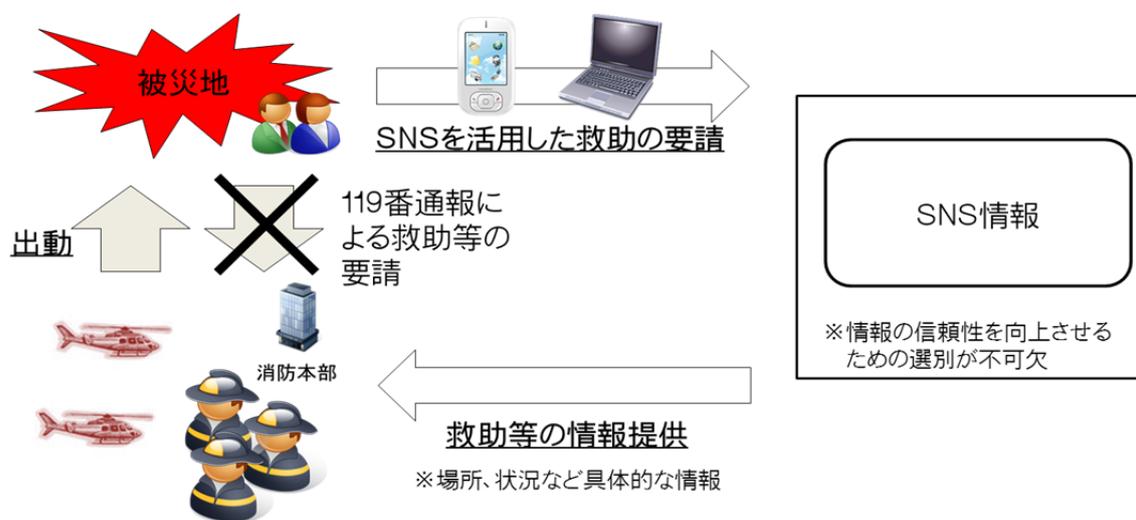
1-2 検討の範囲

我が国においては、119番回線による緊急通報が国民に十分に浸透しているとともに、各消防本部におけるノウハウ等の蓄積も多くあるため、緊急通報の要領・体制が確立されている(参考資料2:119番通報の現状)。

一方、SNS等については、利用者の急激な増加という背景があるものの、119番回線の代替となるレベルのリアルタイム性、正確性等に課題があるとともに、消防本部における日常的な対応体制等が確立されているわけではない。そのため、本検討にあたっては、大規模災害の発生により、119番回線が途絶し、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。

図表 1 大規模災害時における救助要請等への SNS の活用の概念図

大規模災害等による通信途絶



検討に当たっては、SNS等の特徴を踏まえ、119番通報を補完するために必要となる条件の洗い出しを行うとともに、情報の集約方法や伝達方法等のあり方について議論した。

なお、すでに一部の消防本部で活用されているインターネット回線を使った119番通報手段である電子メールやWebによる通報（これらについては消防本部の実情に応じて主に聴覚言語機能障がい者向けに既に運用されている）については、今回の検討範囲には含まないこととした。

2 大規模災害時における SNS 等の活用現況等

2-1 東日本大震災における活用状況

(1) 東日本大震災時における消防庁ツイッターの活用状況

消防庁では、平成22年度にツイッターの公式アカウントを取得し、主に報道発表や災害に関する情報の情報発信手段として活用している。

東日本大震災時における情報発信状況等は次のとおりである。

<p>ツイートの概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ○平成23年3月11日15:05 地震関連の最初のツイートを実施 ○平成23年4月22日までに240回のツイートを実施 ○主なツイート内容 <ul style="list-style-type: none"> ①消防庁被害報の消防庁HPへの掲載 ②津波への警戒 ③緊急消防援助隊の活動状況 ④福島原子力発電所の避難指示

- ⑤チェーンメールへの注意喚起
- ⑥計画停電にあたっての注意事項
- ⑦総務省や気象庁等の報道発表内容

○フォロワー数

震災以前のフォロワー数は、約 30,000 人であったが、震災以降フォロワー数が増加し、平成 25 年 1 月現在で約 369,000 人となっている。

<3.11 以降のフォロワー数の推移>

平成 23 年 3 月 14 日 14 : 00	約 180,000 人
3 月 17 日 17 : 00	約 200,000 人
3 月 25 日 08 : 30	約 218,500 人
4 月 22 日 11 : 00	約 224,700 人

このように、消防庁のツイッターは情報発信を主眼に運用しているものの、震災直後からは、消防庁のツイッターに対し、ユーザーから多数の情報が寄せられた。寄せられた主な情報は次のとおりである。

○救援物資要請（抜粋）

- ⇒宮城県●●では全く救援物資が届かず地元の人たちが持ち合わせている食料を 300 人程度の避難者で分け合っています。もはや時間の問題とのこと。一日も早い物資の供給をお願いします。
- ⇒福島からのメール。粉ミルクも水もオムツも燃料もありません。乳幼児がいます。誰か助けてください。

○救助要請（抜粋）

- ⇒救助要請のお願いです。ボランティア団体の一員です。要救助者氏名は不明。ツイッター名@●●です。PTSD になっており、こちらでは手のつけようがありません。
- ⇒福島県●●市というところからの SOS です。2,600 人が孤立し、何も無い、誰もいない状況で耐えているとのこと。

消防庁では、これらのツイートをチェックし、発災から 2 週間程度は、救助要請や孤立情報（具体的なもの）については、消防庁の災害対策本部の情報集約班を経由して、都道府県に設置された災害対策本部へ情報提供を行った。一定期間経過後は、対応すべきツイートがなくなったため、消防庁被害報の消防庁 HP への掲載事項を発信するのみの対応となった。

東日本大震災時の消防庁におけるツイッターの運用を通じて明らかになった主な課題は次のとおりである。

○情報の信憑性

- ・「サーバールームに閉じ込められている。」といったツイートを関係本部へ連絡し、確認したところ、異常は確認できなかったといった誤った情報が発信されていた。

○情報提供の判断

- ・SNSの情報だけでは、都道府県の災害対策本部へ提供すべき情報か否かの判断は難しい。

○その他

- ・発災初期の混乱の中では、都道府県の災害対策本部へ情報提供した情報により、現場の消防隊がどの程度対応できるかは、現場の状況に大きく左右される。
- ・消防庁ツイッターにツイートすると、救援部隊が駆け付けたり、救援物資が送られたりするという認識のツイートが多数みられた。

(2) 東日本大震災時における被災地でのツイッター情報について

気仙沼市では、東日本大震災により孤立状態になった避難者からのメールが、海外の親族のツイッターにより拡散し東京都に伝わり、緊急消防援助隊のヘリコプターによる救助に繋がるという事例があった。

また、気仙沼・本吉地域広域行政事務組合消防本部では、東日本大震災時に、宮城県の災害対策本部経由でツイッターの投稿による救援要請を7件受信している(図表2参照)。当該ツイッター情報を元に、部隊を投入した結果、7件中6件は事案がなく、残りの1件は男女の遺体を確認したという事例があった。

図表 2 気仙沼・本吉地域広域行政事務組合消防本部で対応した事案

ツイッターによる出動要請

日時	出動隊		発生場所	概要
3月15日 21:15	唐桑隊	救助	唐桑	宿浦 ○○宅 300m周辺に5世帯10人以上が取り残されている。 →現場確認するも事実無。◎県からの覚知事案。
3月15日 21:16	本吉隊	救助	本吉	今朝 多目的集会場 詳細は不明だが、取り残された人がある。 →現場確認するも事実無。◎県からの覚知事案。
3月16日 9:00	気仙沼携帯6	逃げ遅れ	気仙沼	岩井崎 付近の民宿に宿泊客120名が取り残されている。 →岩井崎方面出向中の■■■■に連絡。現場確認するも事実無。◎県からの情報。
3月16日 11:00	唐桑ポンプ1	逃げ遅れ	気仙沼	中井 ○○宅 土砂崩れで家が倒壊している。人が取り残されている。 →現場確認するも事実無。◎県からの情報。
3月16日 20:40	大島ポンプ1	救助	大島	大島磯草 ○○宅 家に数人が取り残されている。手を振っているが、気付いてもらえない。との通報内容。 →現場確認するも事実無。◎県からの情報。
3月17日 10:50	気仙沼ポンプ2	逃げ遅れ	気仙沼	波路上向原 ○○宅 3名が取り残されている。 →現場確認するも事実無。◎県職員からの情報入手。
3月20日 13:33	気仙沼ポンプ1	救助	気仙沼	幸町4丁目 ○○自動車整備付近で救助要請。 →現場にて捜索した結果、男性1名、女性1名の遺体を発見。警察に引継。◎県からの情報。

※防災センターの災害対策本部に設置された非常用電話装置に、県または市役所本庁舎から連絡があったもの。
※防災センターのNTT通常回線は使用不能。インターネット回線も断線のため、ツイッター閲覧及びメール受信不可。

2-2 米国における活用状況

米国における大規模災害時のSNS等の活用について調査を実施した。米国赤十字社（ワシントンDC）、米国海洋大気庁（ワシントンDC）、米国危機管理庁（ワシントンDC）及びニューヨーク市消防局（ニューヨーク市）を訪問し、その体制やシステム構築の状況、取り扱う情報、情報の信憑性などの課題について、聞き取り調査を実施した。その結果の概要は以下のとおりである（参考資料3：米国での災害時のSNSの利活用に関する調査）。

(1) 米国赤十字社

取り扱う情報	救援物資等に係る情報
体制	Digital Operation Center 通常時→日勤で対応 発災時→3人（24時間体制）と併せて30人程度のボランティア
システム	Radian6

信ぴょう性への対応	○発信者のプロフィール ○発信者の位置 ○米国赤十字社からの聞き返し等
その他	種々のことについて模索中であり、試験的な対応を行っている。

(2) 米国海洋大気庁 NOAA : National Oceanic and Atmospheric Administration) ※

取り扱う情報	気象情報等
体制	通常時→日勤で対応 発災時→3人(24時間体制)
システム	Trendsmap
信ぴょう性への対応	○Weather Spotterからの情報優先 ○発信者の場所
その他	情報の信憑性等の課題は多くあり、模索中

※米国海洋大気庁 (National Oceanic and Atmospheric Administration) : 米国商務省の機関。国立気象局、国立海洋局、海洋漁業局、環境衛星データ情報局、海洋大気研究所、計画立案・統合部からなる。

(3) 米国危機管理庁 (FEMA) ※

取り扱う情報	災害情報等
体制	通常時→2人(24時間体制) 発災時→10~12人(24時間体制)
システム	なし(フリーのソフトを活用)
信ぴょう性への対応	収集した情報を自治体に提供するにあたり、そのまま提供している。
その他	独自システムの構築は考えず、民間企業との連携を模索中

※米国危機管理庁 : 米国国土安全保障省の機関。被害軽減部局、準部局、応急対応部局、米国消防局からなる。総職員数は約2,500人で、全米10箇所に地域事務所を有している。

(4) ニューヨーク市消防局※

取り扱う情報	救助情報等
体制	通常時→1人(日勤)

	発災時→1人（日勤）
システム	なし（フリーのソフトを活用）
信ぴょう性への対応	○全体情報との比較で評価 ○発信者のプロフィール 等
その他	ハリケーン（サンディ）での対応 ・SNS情報により出動を行った件数は50～70件程度（全体の出動件数は5,000件程度）であった。 ・SNS情報対応体制がしっかりしているわけではないので、担当者（日勤者）が泊まりで対応した。 ・「電話ができる人は、電話で緊急通報を行ってください」ということを、ニューヨーク市消防局のSNSアカウントから定期的につぶやき続けた。

※ニューヨーク市消防局：職員数は約11,500人、管轄人口は約800万人（東京消防庁は職員数は約18,000人、管轄人口は約1,300万人）。消火、救助、防火指導、救急が主な業務（日本と同様）。

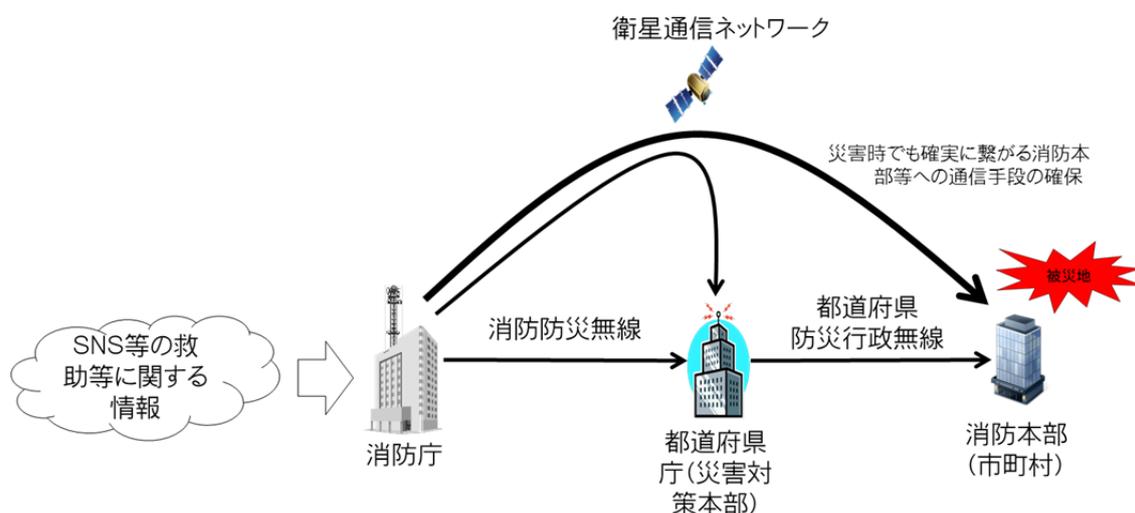
3 大規模災害時における緊急通報にSNS等を活用するための前提と課題

3-1 情報伝達の流れ・救助要請等の範囲

119番通報を補完するためのSNS等による救助要請等については、個々の消防本部で受け付けるケースや消防庁で対応するケースが考えられる。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、図表3に示すように、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。

図表3 消防庁からの情報提供の流れ



通信網の種類	概要
消防防災無線	<ul style="list-style-type: none"> 国(消防庁)と都道府県を結ぶ通信網。 国土交通省の無線設備と設備共用し全都道府県で運用。 電話及びファックスによる相互通信や消防庁からの一斉伝達が可能。
衛星通信ネットワーク	<ul style="list-style-type: none"> 通信衛星を利用し、消防庁、都道府県、市町村及び防災関係機関相互を結ぶ通信網。 通常の音声通信のほか、一斉指令、データ通信、映像伝送等の機能を有する。 消防庁では消防庁地球局、消防大学校局及び可搬型衛星地球局を整備。
都道府県防災行政無線	<ul style="list-style-type: none"> 都道府県内の関係機関を結ぶ無線網。 地上系又は衛星系により、都道府県とその出先機関、市町村、消防本部、指定地方行政機関、指定地方公共機関等を結ぶことで相互の情報収集・伝達に使用されている。

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。

3-2 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（図表4参照）。

図表4 消防庁応急体制

【地震等大規模災害発生時】			
○災害の規模に応じて消防防災・危機管理センターに職員が参集。 ○予め定められた班体制により、情報収集・広域応援などの応急対応に当たる。			
災害規模に応じた即応体制(地震の場合)			消防庁災害対策本部の体制(班体制)
応急体制	第1次	第2次	第3次
設置基準	震度5弱 津波注意報 津波警報(津波) 東海地震に関連する調査情報(臨時)	震度5強(東京23区を除く)	震度5強(東京23区) 震度6弱以上 津波警報(大津波) 東海地震注意情報 東海地震予知情報 警戒宣言
対策本部等	災害対策室	災害対策本部 (次長又は部長)	災害対策本部(長官) 地震警戒本部(長官)
参集要領	初動対応要員	約30名	全職員約180名
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>(参謀班(参謀G)) 消防庁の対応方針を決定し、災害対策本部の中心となる班である。</p> <p>(広域応援班) 緊急消防援助隊に関するあらゆる運用調整を行う班である。</p> <p>(参謀班(官邸G)) 政府の対策本部・官邸リエゾンとの連絡調整を行う班である。</p> <p>(情報整理班) 各種情報を整理し、マスコミ発表資料等を作成する情報発信の要となる班である。</p> <p>(情報集約班) 関係機関などの情報の窓口となる班である。</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>(特命班) 消防庁職員の管理、各班の支援を行う班である。</p> <p>(ツイッター班) ツイッターを活用し、災害情報等を発信する班である。</p> <p>(広報班) 報道機関など外部との窓口を果たす班である。</p> <p>(通信班) 危機管理センター内各機器の操作を行う班である。</p> </div> </div>			
<p>※ なお、上記の地震災害のほか、火災・特殊災害・風水害・集団救急事故・テロ攻撃事態等各種災害に関しても、その規模・態様等に応じ、それぞれ第1次から第3次の応急体制を定め、迅速かつ的確な応急対応に当たることとしている。</p>			

なお、119番回線が途絶するケースとしては、各消防本部に接続されている公衆回線が途絶している場合や消防本部庁舎の被災により受信不可能となった場合等が考えられる。

3-3 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

3-1に示すとおり、当面は消防庁において、119番通報を補完するためのSNS等による救助要請等を取り扱うことが現実的であるが、その場合における課題は以下のとおりである。

なお、SNSの現況と一般的な課題については、参考資料4でまとめている。

(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

119番通報の場合、通報を受信した消防職員が、災害の発生場所、災害種別、被害者の人数や状況、発信者の氏名、連絡先等の情報の聞き取りを行い、災害内容を確認した上で消防隊等の出動指令を出している（参考資料5：119番通報に関する啓発資料）。

また、聴覚言語機能障がい者向けに行っているFAX119やメール119等でも聞き取りの時と同様に必要な情報を記入（入力）した上で送信してもらうことにより、災害対応を行っている。

このように、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。

（2）情報のフィルタリング（信頼性の向上）

SNS等の場合、実名以外の任意のアカウントで情報発信していることが多く、事実とは異なる誤った情報やデマ情報が発信されている場合がある。

また、他のユーザーが発信している情報を引用してリポートする機能等を使い、同一情報を多くのユーザーが発信している場合がある。

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。

（3）発信者の位置と災害の整合性（信頼性の向上）

一般的に119番通報は、災害等の被害の当事者又は当事者を目の当たりにしている人からの通報に限定されている。すなわち、第三者通報機関等を利用した場合等の特殊なケースを除き、必然的に発信地が災害発生地域に限定されており、発信地以外にいる人からの通報は想定していない。

しかし、SNS等の場合、インターネット環境がある世界中のどこからでも情報発信が可能であることから、災害発生地域以外にいる人からでも災害に関する情報が発信される可能性がある。

（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ことを前提としているが、SNS等は災害の有無に関わらず通常時からユーザーが任意に使っているものであるため、通常時と、大規模災害時において119番通報を補完するための救助要請等の手段として活用する場合の使い分けについて配慮が必要である。

（5）公開・非公開による情報の取り扱い等

SNS等は、広く一般に公開して発信している「公開情報」と特定のユーザーやコミュニティに発信し特定のユーザー以外は閲覧できない「非公開情報」の2種類の情報に大別される。

公開情報として助けを求めた場合は、行政機関以外に広く助けを求めることができる利点があるが、ユーザー心理として氏名等の個人情報を含めた情報の発信は躊躇される。

一方、非公開情報の場合、行政機関向けに個人情報を含めた情報を発信することができるが、クローズされた情報であるため、その情報の取り扱いには一定の制限がかかる可能性があり、取扱いには留意が必要となる。

4 課題の解決方法

4-1 課題の解決方法

3-3で示した種々の課題については、次のように対応することが考えられる。

図表5 解決方法の整理

課題	解決手法
①最低限必要となる情報の提供	必須項目の入力
	入力フォーム等の作成 不備のあった場合の発信制御
②情報のフィルタリング(信頼性の向上)	SNS等事業者によるフィルタリング
③発信者の位置と災害の整合性(信頼性の向上)	被災地ユーザーからの発信を原則とする
	被災地以外のユーザーからの発信については、異なる入力フォームを準備しておく
④通常時との使い分け	一定の災害時のみの入力フォーム等の表示
	被災地以外のユーザーからの発信については、異なる入力フォームを準備しておく
⑤公開・非公開情報の取り扱い等	ユーザーの承諾
	事業者と行政機関での取決め

(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

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次のとおりとした。

なお、SNS等の種類により、入力できる文字数、個人情報の取り扱い、位置情報の付加機能等に差異があるため、詳細については、各SNS等事業者と調整することが必要である。

図表6 入力項目

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、逃げ遅れがいるか 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

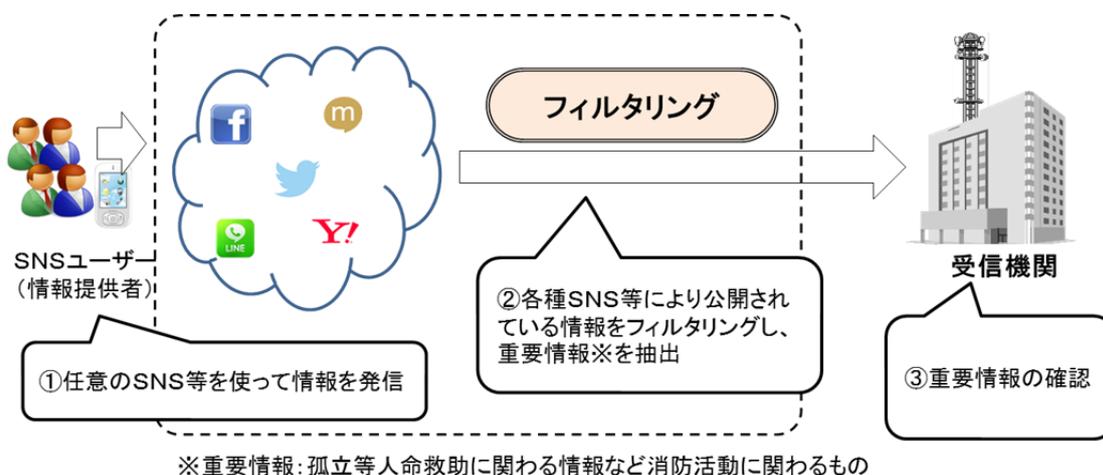
【凡例：◎必須項目 △任意項目】

※SNS等の種類により、入力できる文字数や個人情報の取り扱い、位置情報の付加機能等に差異があるので、入力内容については、今後、各SNS等事業者と協議して調整する。

(2) 情報のフィルタリング（信頼性の向上）

信憑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の選別（フィルタリング）が行われることが必要である。

図表7 フィルタリングのイメージ



<フィルタリングの実施事項案>→消防活動に利用できる信頼性・確度を高める

- ① 必須項目が入力されている情報を集約する。
- ② 発信時刻が発災時刻以降である情報を集約する。
- ③ リポート情報(重複事案)を整理する。(新着情報として取り扱わない。) など

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が考えられる。

また、情報内容に不備があった場合については、入力フォームを活用する場合であれば必須入力項目が未入力の場合発信できない機能などを付加することにより、また、入力フォームを活用しない場合であれば発信者に対して繰り返し自動的に聞き返しを行うことで不足している情報を追加してもらうといった手法が考えられる。

SNS活用の利点としては、写真を添付することやGPS測位の位置情報を付加することができるため、このような情報を有効に活用できる可能性がある。

なお、ASPサービス※を活用したフィルタリングについて、正確性、リアルタイム性の観点から現時点では課題も多く、今後の技術動向を見ていく必要がある。

※ASP:アプリケーションソフトの機能をネットワーク経由で顧客にサービスとして提供するサービス。

そのほか、フィルタリングを効率良く実施するための方法の具体例としては、ツイッターのハッシュタグの利用がある。例えば、大規模災害時の

救助要請には特定のハッシュタグ（例えば、#119）を使用することを事前に決めておくことで、情報を効率良く集約することが可能となる。

（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、リピーター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）公開・非公開による情報の取り扱い等

SNS等の公開情報の場合世界中の誰でもが閲覧できる情報であるため、その情報を自由に取得し、活用することは可能であると考えられる。ただし、個人情報が含まれている場合やSNS等事業者のポリシー等によって転用が禁止されている場合は、取得した情報の自由度に制限がかかってくる可能性がある。

また、非公開情報を取得した場合は、非公開扱いなので、事前にユーザーの承諾をとらない限り、当該情報を行政機関が外部に提供することは困難である。

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、救助要請等の情報を消防庁等へ提供する場合は、これに該当するものと考えられる。

※個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第57号）第23条第1項2第号

（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。

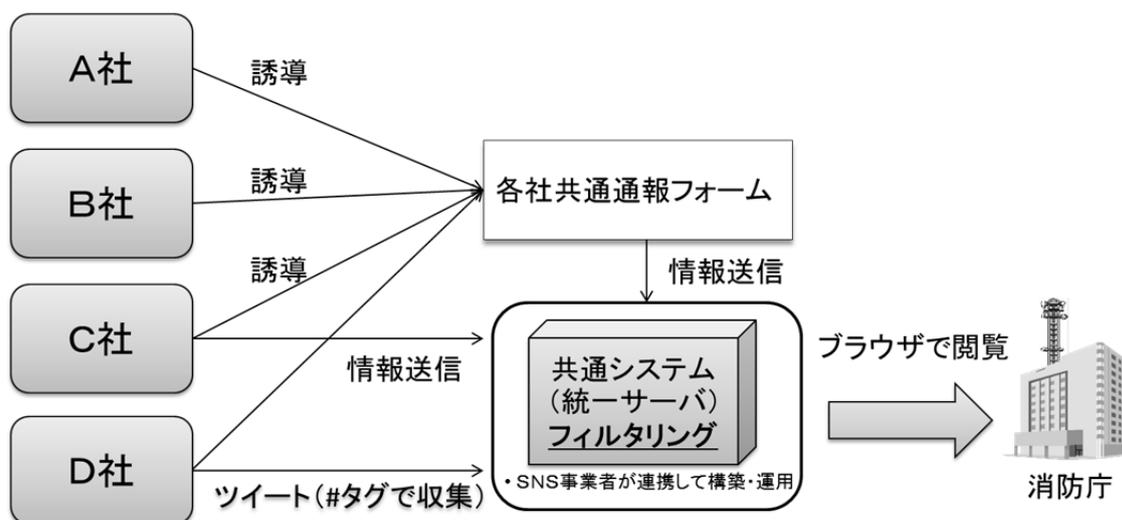
- ア 119番（電話）による通報を最優先とすること。
- イ 大規模災害時においては、消防本部等が被災している場合もあり、十分な対応ができない場合もあること。
- ウ 消防庁から消防本部に提供されている情報については、現地においてその対応の優先度が判断されるものであること。
- エ 入力される情報については、行政機関（消防庁、市町村（消防本部）等）に提供されるものであること。
- オ 入力された連絡先に、行政機関（消防庁、市町村（消防本部）等）から問い合わせがある場合があること。
- カ 虚偽の通報を行った場合は、威力業務妨害になる可能性があること。
- キ 災害時において、身の危険を感じた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

4-2 消防庁への情報の提供方法

SNS等を用いた緊急通報の技術的課題について、SNS事業者等でワーキングを開催し検討を行った（参考資料6）。

SNS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事業者で連携・協力し、大規模災害時にSNS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、次のような具体的な提案がなされている。

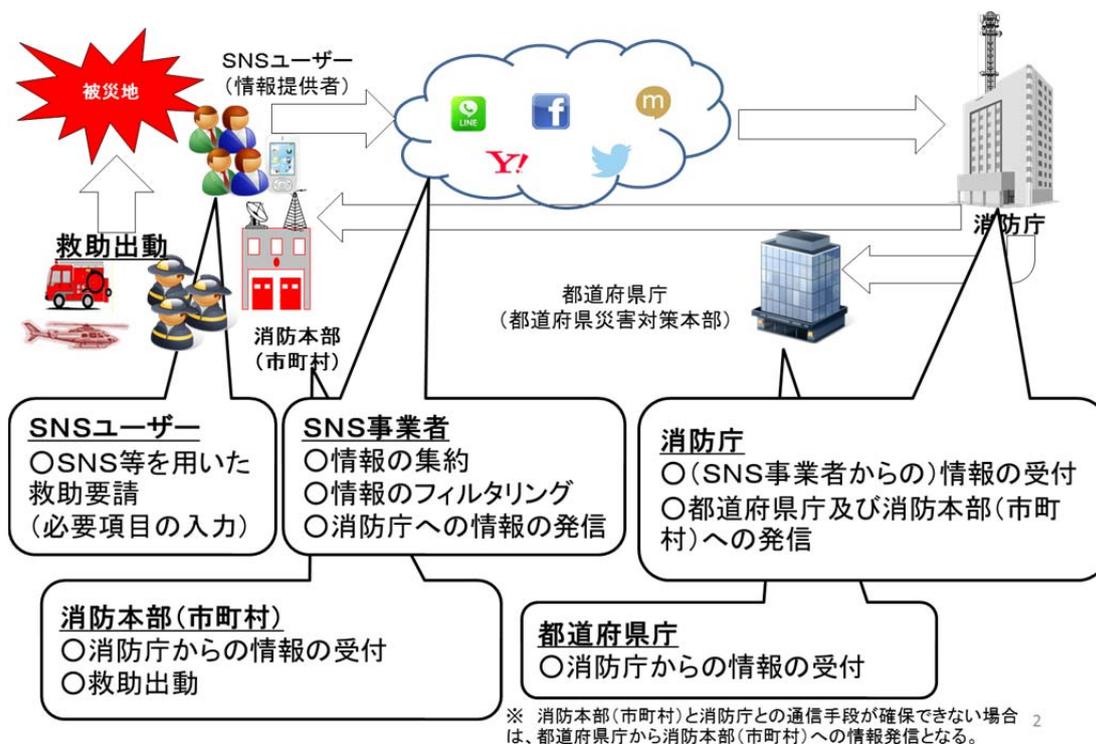
図表8 具体的なシステム構築イメージ



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。

これまでに検討されたSNS等による救助要請等に係る関係者の役割の概要を図表9に示す。

図表9 関係機関の役割の整理



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、消防庁等の行政機関、SNS等事業者、実際に利活用するユーザー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。

「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」委員名簿

(50音順、敬称略)

委員	秋岡 眞樹	独立行政法人情報通信研究機構ワイヤレスネットワーク研究所企画室専門推進員
委員	川島 浩治	NHN Japan 株式会社 ウェブサービス本部 事業戦略室 ビジネス開発チーム マネージャー代理
委員	木下 健治	弁護士 木下法律事務所
座長	行田 弘一	芝浦工業大学工学部通信工学科教授
委員	久保田 伸	東日本電信電話株式会社ネットワーク事業推進本部 サービス運営部災害対策室長
委員	古閑 由佳	ヤフー株式会社政策企画本部政策企画室長
委員	近藤 正晃	ジェームス Twitter Japan 株式会社代表
委員	佐藤 誠悦	気仙沼・本吉地域広域行政事務組合消防本部通信指令課長
委員	島田 進	株式会社ミクシィ経営推進本部総務部長
委員	白谷 憲治	東京消防庁総務部情報通信課長
委員	関 治之	sinsai.info 代表
委員	名取 正暁	横浜市消防局警防部司令課長
委員	細川 直史	消防研究センター技術研究部地震等災害研究室長
委員	村田 光由	総務省総合通信基盤局 電気通信事業部電気通信技術システム課課長補佐

合計 14名

東日本大震災時の災害通報の状況

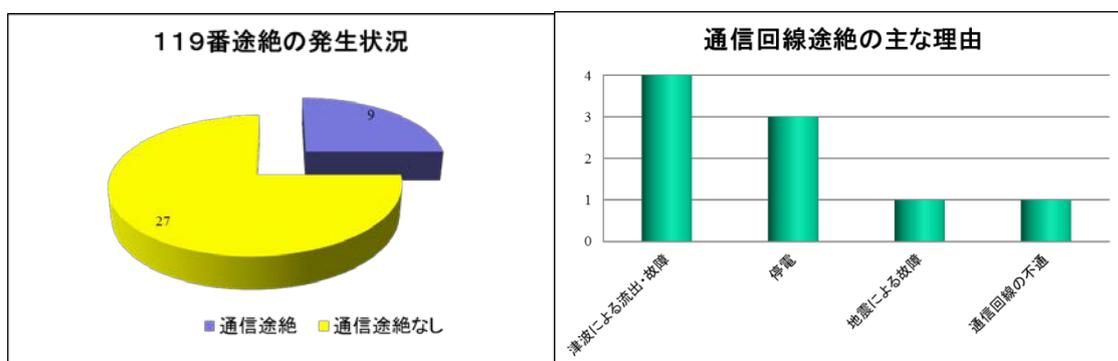
1 東日本大震災における災害通報の受信状況（岩手県、宮城県、福島県の消防本部）

東日本大震災の被災地消防本部（岩手県、宮城県、福島県で36消防本部）では約25%（9消防本部）において119番通報が途絶する状況が発生している。これは、地震や津波による通信事業者の中継局の被災によって広範囲において電話（携帯含む。）が使用できなくなったことをはじめ、消防本部の指令台や指令センターの被災、また、非常電源の被災によって電源供給が停止したことによるものである。

なお、一部では通信事業者のバックアップ回線（折り返し回線）を利用した通信ができたことから、119番通報受信が可能となった消防本部もあった。

一方で、119番通報が途絶しなかった地域では、発災直後から119番通報が集中し、対応可能な件数を上まわる通報が寄せられたことから、緊急性の高い通報を選別する必要が生じた。

（大規模災害発生時における消防本部の効果的な初動活動のあり方検討会報告書より）



2 東日本大震災における災害通報の受信状況（仙台市）

（119番通報の集中例）

仙台市消防局では発災当日からの1週間で7,146件の119番通報を受信しており、これは前年平均の約10倍であり、ピーク時の3月12日には1,556件（55秒に1件）に至った。

【119番通報に代わる災害覚知の方法例】

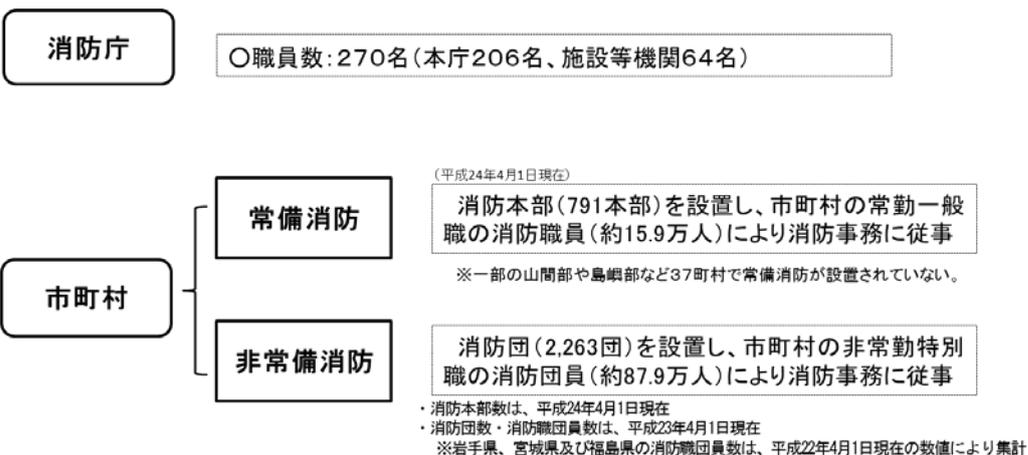
119番通報の途絶等が発生した消防本部では、次のような方法により災害を覚知した。

- ・消防隊等の出動時や巡回による情報収集
- ・職員の参集途上での情報収集
- ・署所への駆け付け（本部によっては、119番通報が途絶したことから、消防署、消防団により巡回を行い、署所への駆けつけ通報を呼び掛けた。）
- ・町役場、警察等の関係機関への駆け付け
- ・消防団や関係機関からの情報提供
- ・高所見張り員の配置による情報収集
- ・避難所からの情報 など

（大規模災害発生時における消防本部の効果的な初動活動のあり方検討会報告書 抜粋）

119番通報の現状

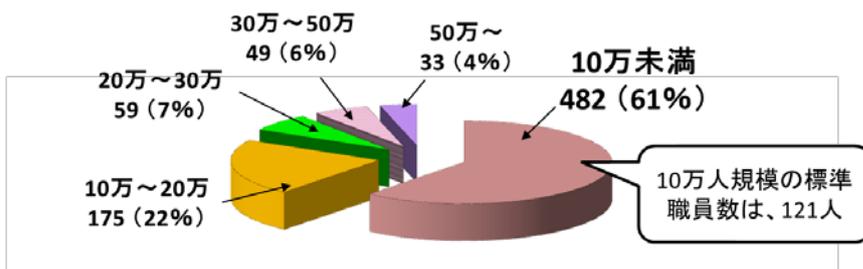
1 消防の組織



- ・ 消防機関（常備・非常備消防）は、市町村（1,720 団体）の組織＝市町村消防の原則
 - * なお、東京消防庁は、本来的には 23 区が連合し当該区域の消防行政を都知事が管理する「市」消防本部であり、他の都内のほとんどの市町村の消防事務を受託している。また、上記 1,720 団体は、東京 23 区を 1 として市町村数 1,719 に加えたもの。（平成 24 年 4 月 1 日現在）
 - * 都道府県は消防学校の運営や消防防災ヘリコプターの運航等を行っている。
- ・ 消防庁では、制度の企画・立案業務や市町村消防への支援・指導業務等を実施。

2 消防本部の現状

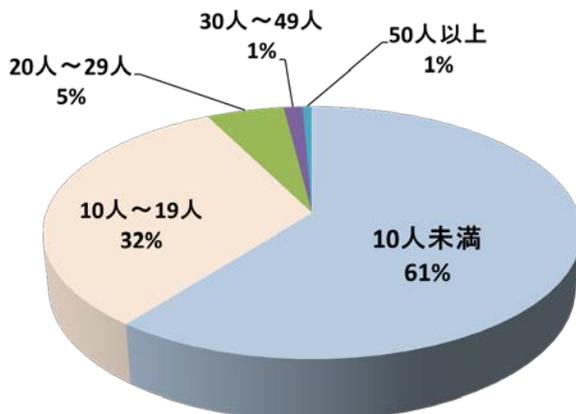
- 従前から（平成 6 年～）市町村の消防の広域化を推進
- 市町村合併の進展とともに、消防本部数は一定程度減少
H6 931 → H12 907 → H19 807 → H24 791
- 管轄人口 10 万未満の小規模な消防本部が未だ多数存在



3 通信員の現状

○119番通報の受信、部隊の管制業務等を担当している通信員は、管轄する面積や人口等に応じて各消防本部で決定し、運用している。

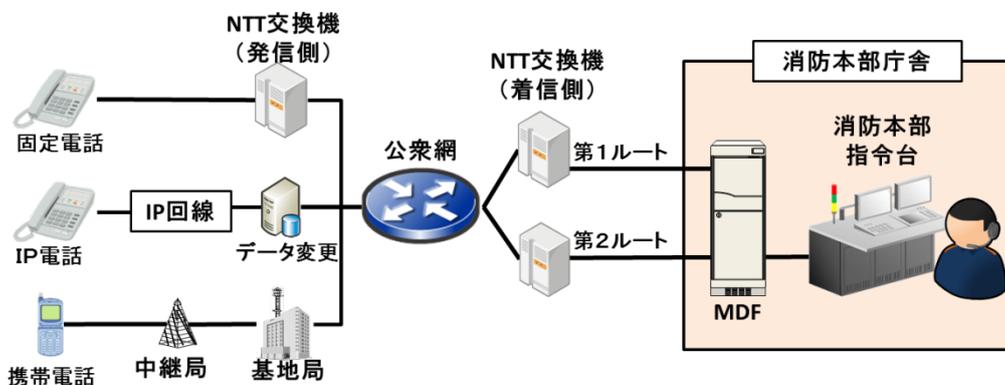
○10人未満で運用している本部は、全体の半数以上を占めている。



消防施設整備計画実態調査結果より
平成21年4月1日現在

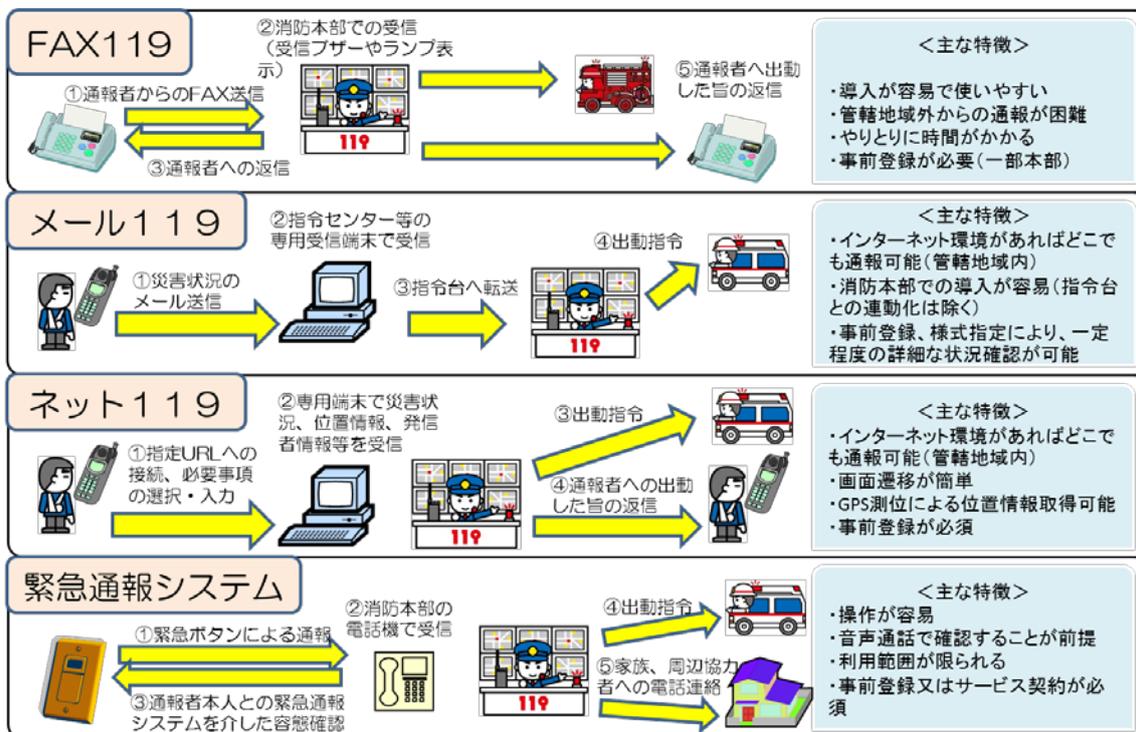
4 緊急通報について

(1) 音声通報（119番通報）の受信イメージ



音声通報と併せて、119番通報を受け付ける消防本部の指令センターでは、火災や救急の現場に消防隊や救急隊を迅速かつ的確に派遣するため、通報場所を特定するための仕組みを導入、運用している。

(2) 音声以外の緊急通報の受信イメージ



※ FAX119の通報項目(例)

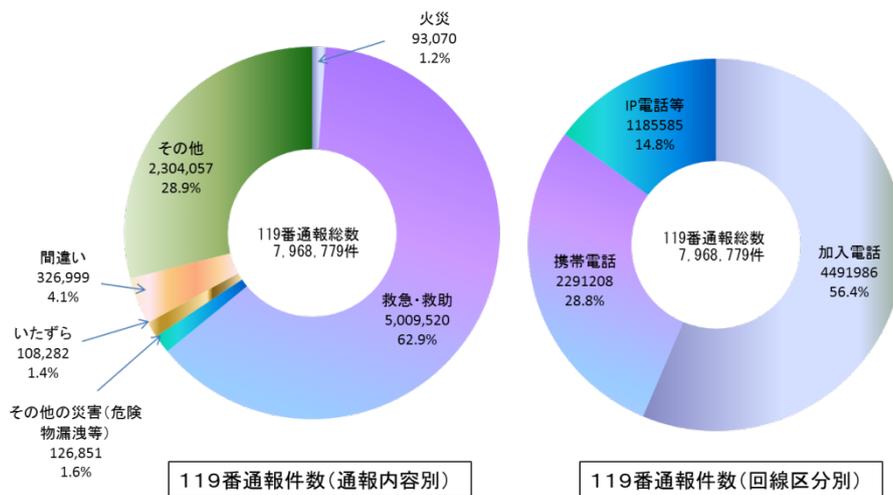
項目	東京消防庁	横浜市消防局	気仙沼・本吉地域広域行政事務組合消防本部
住所	○	○	○
氏名・性別・生年月日	△ 氏名のみ	○	○ 氏名・性別・年齢
連絡先番号(電話・FAX)	○	○	○
火事・救急・その他 ※選択項目	○	△ 火事と救急の選択	○
どこが燃えているか?	※1	○ 自宅 or 近所の選択	○ 自宅・となり・近所・家・車・物の選択
どこが痛い(苦しいか)	※1	○ 痛い部位に○印	※2
どのくらい痛い(苦しいか)	※1	○ 弱・中・強の選択	※2
詳しい内容の記述	○	×	その他の欄に 特記事項を記入

○必須項目 △一部必須項目

※1: 東京消防庁は、火事・救急・その他を選択し、詳細は、記述することとしている。

※2: 誰(私・家族・友人、知人)と年齢、ケガ、痛い、息苦しい、気分が悪いの選択

5 緊急通報の実態（平成22年中）



米国での災害時のSNSの利活用に関する調査

1 米国赤十字社

(1) SNS 対応に係る体制

Digital Operations Center で SNS の情報収集を行う。

発災時は、24時間体制で3人で対応を行う。

30人程度のボランティア（研修済み）を確保。

（通常時は日勤で対応）

Radian6 というシステムを構築して対応。

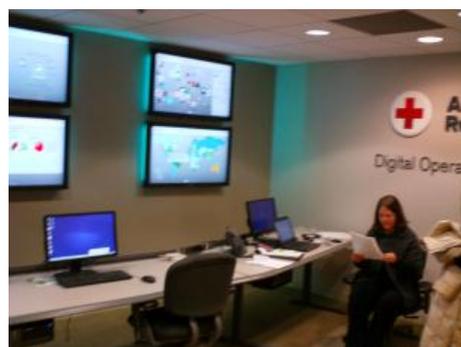


(2) 対応内容

○SNS 情報を収集して災害の全体を把握

○SNS 情報のうち、対応が必要な情報を関係部署（機関）へと情報提供

○デジタルハグ（災害時に不安をつぶやいている人に対するフォロー）



(3) 情報の信憑性への対応

◎情報発信者のプロフィール

プロフィールがわからない人のものは基本的に対応しない

◎発信者の場所

似たような情報が同じ地域から複数寄せられているということ。

◎米国赤十字社から SNS を通じて聞き返すことを行うこと。

◎担当者の経験。 等

(4) その他

○関係部署（機関）への連絡は e-mail（システムを構築していない）

○米国赤十字社で対応できない案件（救助事案等）については、情報提供を行っているが、対応まではフォローしていない。

○米国赤十字社が SNS 情報を収集しているということを発表はしているが、積極的に発表していない

（全ての SNS 情報に対応することができない体制）。

○通常の情報収集と SNS による情報収集のバランスについては、模索中。

2 米国海洋大気庁（NOAA）

（1）SNS 対応に係る体制

National Oceanic and Atmospheric Administration で SNS の情報収集を行う。

発災時は、24 時間体制で 3 人で対応を行う。

（通常時は日勤で対応）

Trendsmap というシステムを構築して対応。

（2）対応内容

気象情報を SNS により情報収集を行い、ブロックの担当者

（日本でいう管区气象台）や他機関マスコミと情報提供。

（3）情報の信憑性への対応

◎発信者の場所

似たような情報が同じ地域から複数寄せられているということ。

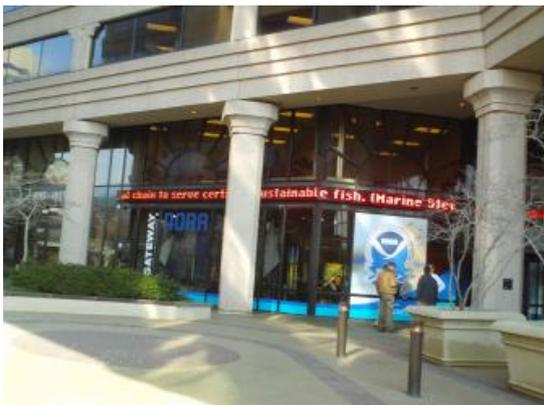
◎Weather Spotter の養成

一般人に研修を行い、気象情報を寄せてくれる方からの情報を優先。 等

（4）その他

○他機関と情報交換を行うためのチャットのようなシステムを構築。

○情報の信憑性等の課題は多くあり、模索中である。



3 米国危機管理庁（FEMA）

（1）SNS 対応に係る体制

FEMA の災害対応体制の一部で SNS による情報収集を行っている。

（災害時は 10～12 名体制、通常は 2 名体制）

フリーのソフトで収集を行っており、システムを構築しているわけではない。

（2）対応内容

FEMA に集まってきた情報を元にして災害の全体像を把握。

必要な情報を自治体等へと提供。

（3）情報の信憑性への対応

情報内容の信憑性の判断は対応する自治体が行うものであり、FEMA では信用性の判断をせず、自治体へと情報提供を行っている。

（4）その他

○災害時に SNS を活用することは重要であると考えているが、独自システムの構築は考えていない

（民間機関との協力を模索中）。

○SNS を用いて情報発信を行うことも重要であると考えている。



4 ニューヨーク市消防局（FDNY）

（1）SNS 対応に係る体制

災害時にツイッターの情報を収集している。（1名体制）

フリーのソフトで収集を行っており、システムを構築しているわけではない。

（2）情報の信憑性への対応

◎ニューヨーク市消防局が把握している全体情報との比較。

◎発信者のプロフィールの確認

◎語感的なものの確認（経験的なものによる） 等

（3）ハリケーン（サンディ）での対応

○SNS 情報により出動を行った件数は50～70件程度。

（全体の出動件数は5,000件程度）

○SNS 情報対応体制がしっかりしているわけではないので、

担当者（日勤）が泊まりで対応した。

○「電話ができる人は、電話で緊急通報を行ってください」ということをし、ニューヨーク市消防局のアカウントから定期的につぶやき続けた。

（4）ニューヨーク市消防局（FDNY）の SNS を活用した緊急通報に関するスタンス

○電話による緊急通報と同様に SNS による緊急通報と考えているわけではない。

ハリケーン（サンディ）による災害の際には、電話の公衆網が不通となった地域が存在したために、SNS による緊急通報（救援要請）に対応した。

また、ニューヨーク市消防局の SNS アカウントからも、電話ができる人は電話で緊急通報を行うよう発信し続けた。

○電話が不通となった場合は SNS による緊急通報が可能であると積極的に広報を行っているわけではない。

ハリケーン（サンディ）による災害の際には、SNS 担当の日勤の方が一人で2日間徹夜で対応しただけであり、SNS 通報の体制が組織としてしっかりととれているわけではないので、日頃から住民に対して周知を行っているわけではない。

○SNS による緊急通報を、電話による緊急通報と同様に位置づけているわけではない。

あくまで、ニューヨーク市消防の SNS 担当の方（緊急通報担当の方ではない）が、SNS について、フリーのソフトで検索したもの（すべての SNS 情報を検索できていないわけではない。）のうち、事実であると思われるものに緊急出動を行った。

○今後

信憑性等の課題はあるが、お金と人が確保できるなら SNS の情報について、もっと組織的に活用していくことを検討していきたいと考えている。

(5) その他

○災害時に SNS を活用することは重要であると考えており、画像情報も集めて内部情報として活用していきたい。

○SNS を用いて情報発信を行うことも重要であると考えている。

(ニューヨーク市の他部局とも連携して情報発信のためのシステム構築済み)



SNSの現況と課題

現況

1 SNSとは

ソーシャル・ネットワーキング・サービス (Social Networking Service: SNS) は、ユーザ同士がオンラインコミュニティを通じて共通の趣味や活動について意見や話題を交換し合うことで、人と人の新たなつながりを築く場を提供するウェブサイトである。

ユーザは SNS サイトで提供されるチャットやメッセージ機能、メール、ボイスチャット、ファイル交換、ブログ、フォーラム、討論グループなどを実現する各種アプリケーションを通じて他のユーザと交流できる仕組みになっている。

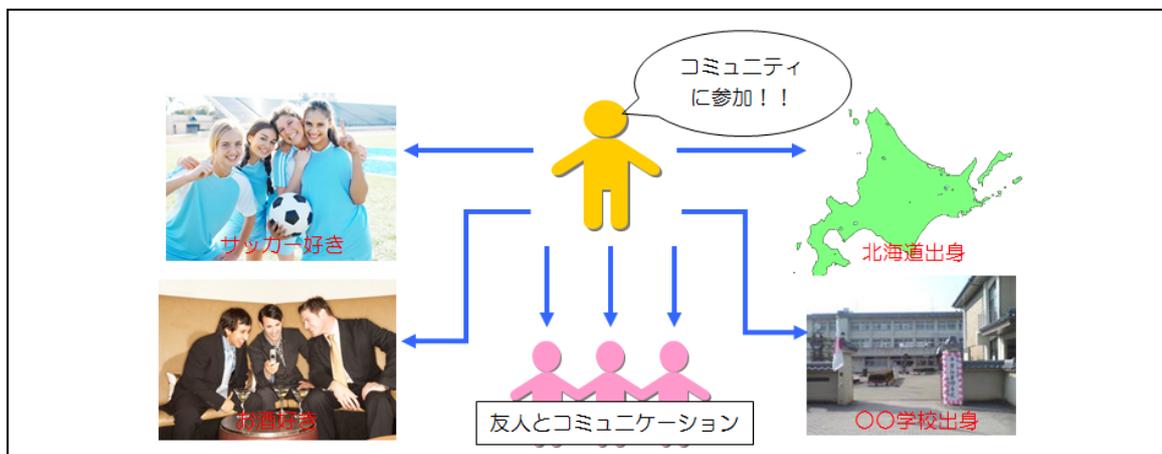
利用に当たっては、SNSの種類により多種多様であるが、一般的には、メールアドレスや氏名等を登録し、SNSの個別ID (アカウント) を取得することで各社のサービスが利用できる仕組みとなっている。

また、一部の特別なサービスを除き、登録及び利用は無料で提供しているケースが多い。

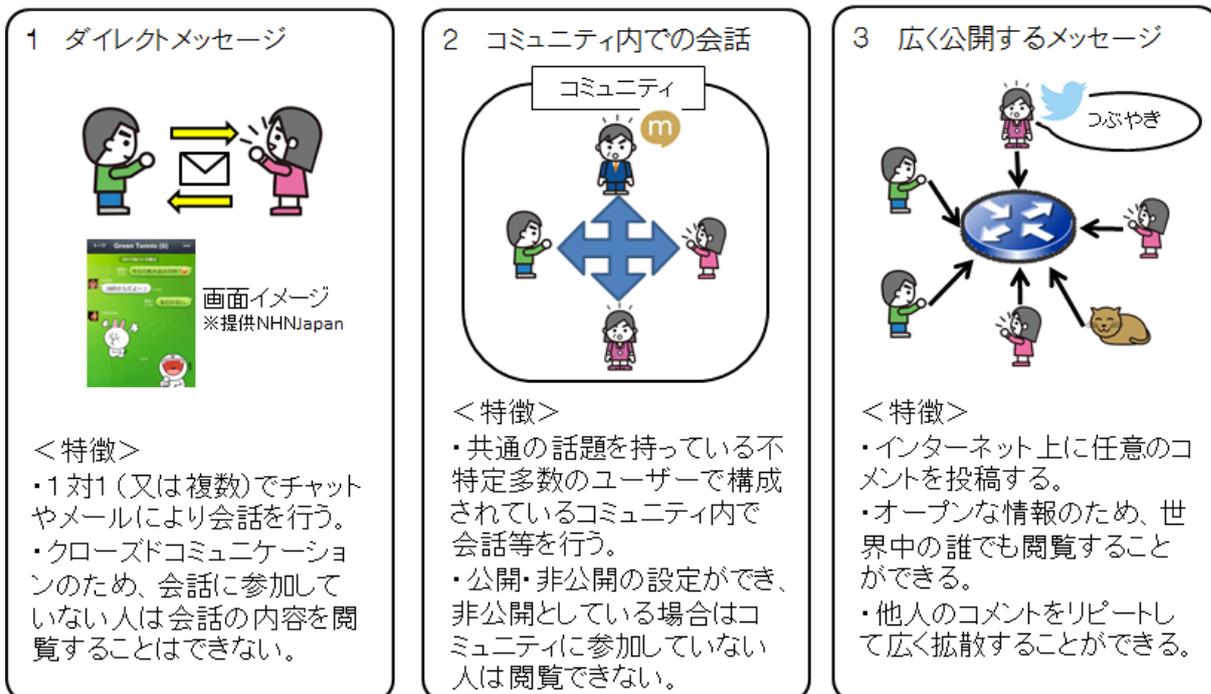
サービスの内容については、多種多様であるが、大きく分けるとインターネットを使って「誰でも閲覧できる情報」(以下、「公開情報」という。)と「特定の個人しか閲覧できない投稿」(以下、「非公開情報」という。)があり、「特定の個人しか閲覧できない投稿」の中にも、「相手を指定していない情報 (コミュニティ内の会話)」と「特定の個人や団体向けに発信しているダイレクトメッセージ」がある。

そのほかの機能としては、「写真等の画像の添付」、「GPS測位による位置情報の添付」や第三者が発信した投稿をリポート情報として投稿する機能等がある。

【図表1 SNSのイメージ】



【図2 各種 SNS の主な使用方法（提供されるサービス）】



2 SNSの利用者数

検討会の委員として参画しているSNS関連事業者の現在のユーザ数は以下のとおり。

【図表3 SNSユーザー数（国内）】

企業名	SNS	ユーザ数	時点
Twitter Japan 株式会社	Twitter	※※※万人	2012年●月
株式会社ミクシィ	m i x i	1, 4 5 3万人	2012年6月
NHN Japan 株式会社	L I N E	2, 5 0 0万人	2012年8月

課題（一般論）

1 個人情報の漏洩、悪用されるケース

事例① 機能をよく知らないで、使用していたら、自分の個人情報や位置情報を公開してしまう。

事例② 自分で撮影した画像を投稿したら位置情報から自宅が特定されてしまった。

事例③ 公開されている個人情報（氏名、年齢、居住地、勤務先、交友関係等）を悪用される。

事例④ SNS事業者のセキュリティ対策不備で個人情報が漏洩してしまう。

事例⑤ SNS上で身元を偽り、個人情報の窃盗や、ハッキングを行う。

2 SNS上での情報の信憑性

事例① ニュース速報等を、SNS上でユーザーが拡散していったが、実はその情報が虚偽の情報であった。

事例② SNS上ではおいしいと評判の飲食店であったが、飲食店の「やらせ業者」による投稿であった。

3 利用ユーザの依存症及びユーザ離れ

事例① SNS上で自分の投稿したコメント等に返信があるか常に気になり仕事が手に付かない。

事例② また、SNS提供会社同士の競争激化によるユーザーの奪い合い。

事例③ SNS利用によるストレス（人間関係があからさま、友達申請が断りにくい、アプリの招待や勧誘）によるユーザ離れ。

4 SNS利用によるモラルの問題

事例① 「近所のホテルに女優〇〇と俳優〇〇が宿泊している。」と言った有名人のプライバシーに関する投稿。

事例② 飲酒運転や万引き等の犯罪である事を自分で自慢したりする投稿。

事例③ SNS上での他人に対する人格否定や誹謗中傷の投稿。

事例④ 有名人や会社の重役など他者になりすましての投稿。

5 著作権侵害

事例① SNS上に勝手にアイドルの画像やマンガの画像を使ったり、携帯電話についているカメラやデジタルカメラで撮影したマンガの写真をWEB上にアップする。

事例② SNS上の日記やコメントで、お気に入りの音楽や書籍の一文を公開する。

6 情報の拡散性の強さ社員による投稿により、企業アカウントの炎上

事例① 社員による怠慢な投稿や会社から事実と異なる投稿がされた場合等に、当事者以外からも非難が殺到し、アカウントが機能不全を起こしてしまう。

事例② ニュース報道等での事件の被害者や加害者の個人情報が瞬く間に収集され投稿される。

事例③ SNSの情報の拡散性を某宗教団体が宗教布教へ利用している。

7 SNSを利用した犯罪の増加

事例① SNSサイト上で、未成年者に対して「仮想通貨をあげる」等の甘言で釣って、わいせつな写真を送信させる。

事例② SNSを通じて近づいてきて、投資詐欺や高額な商品等の勧誘をする。

119番通報に関する啓発資料

(東京消防庁のWeb情報より抜粋資料)

＜火災の場合＞	
東京消防庁の問いかけ	通報者の通報内容
消防庁、火事ですか、救急ですか。	火事です。
何区（市）、何町、何丁目、何番、何号ですか。	千代田区大手町1丁目3番5号の東消ビルです。
何が燃えていますか。	3階事務室が燃えています。
はい、判りました。	

＜救急の場合＞	
東京消防庁の問いかけ	通報者の通報内容
消防庁、火事ですか、救急ですか。	救急です。
何区（市）、何町、何丁目、何番、何号ですか。	千代田区大手町1丁目3番5号の東消ビルの前です。
どうしましたか。	交通事故です。 (「はさまれている」等、 できるだけ内容を具体的に言って下さい。)
よろしければあなたのお名前と電話番号を教えてください。	〇〇です。 電話番号は、3212-xxxxです。
はい、判りました。	

移動電話からの 119 番通報

携帯電話、PHS などの移動電話は著しい加入者の増加で、国民 2 人に 1 人が持つというほど普及しており、移動電話からの 119 番通報が急速に増加しています。

しかし、移動電話は通報者が今いる場所が分からない場合が多く、災害発生場所を聴取するのに時間がかかる傾向があります。

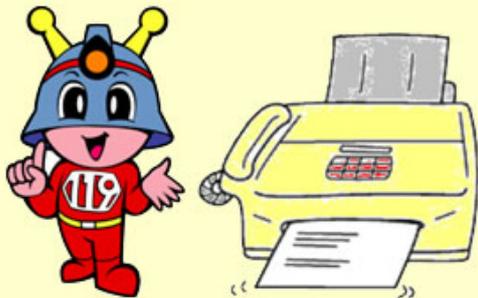
このことから、携帯電話や PHS から通報する場合は、付近の目標となる建物や住居表示板等に表示されている所在を確認して通報して下さい。

□ 携帯電話や PHS での通報要領 □

- ・ 所在・目標を確かめてから通報しましょう。
- ・ 運転中に通報する場合は、安全な場所に一旦停車してから通報しましょう。
- ・ 災害救急情報センター（119 番受付場所）から呼び出すことがありますので、通報後 10 分間程度は電話の電源を切らないようにしましょう。
- ・ 電話番号はすぐ言えるようにしておきましょう。
- ・ PHS の場合、移動しながら通報すると通話が切れてしまうことがありますので、いったん止まってから通報しましょう。
- ・ 携帯電話や PHS は、地下街やトンネル等からは、かかりにくくなる場合があります。
- ・ 近くに加入電話などがあれば、なるべくその電話を利用しましょう。
- ・ 高速道路の場合は、路線名や、上り、下り等の車線を確認してから通報しましょう。

119番ファックス通報ご利用案内

119番ファックス通報は、ファックスから「119」をダイヤルし、送信することで緊急通報を行うものです。事前登録等の必要はなく、電話での119番通報が困難な場合などに利用できます。



①用紙をセットする。
②局番なし **119** 番をダイヤルする。
③送信ボタンを押す。

ファックス通報の記載事項

- 1 火災・救急の別
- 2 住所・建物名称
- 3 氏名
- 4 年齢
- 5 どうしたのか?
どこが痛いのか?
なにが燃えているのか?
※具体的に説明

※ 救急要請等の場合は、東京消防庁から折り返し確認のファックスをします。ただし、火災通報の場合は、原則として、折り返しの連絡はしません。

- ・ あわてずにファックス通報ができるように、普段から119番ファックス通報用紙等に必要事項（住所、氏名など）をあらかじめ記入しておき、準備しておくことが大切です。
- ・ ファックス機へ用紙を入れる際には、読み取る面を確認してから用紙をセットしてください。緊急時はあわててしまい、裏、表が反対に送信され、未記載の面が送信されるケースがあります。119番ファックス通報用紙は両面印刷となっています。あらかじめ、住所、氏名等を両面に記載しておきましょう。
- ・ 近くに電話（119番通報）ができる方がいる場合は、その方に通報依頼をすることも有効な手段のひとつです。
- ・ 携帯電話などから、メールで119番通報ができる「緊急メール通報システム」もあります。

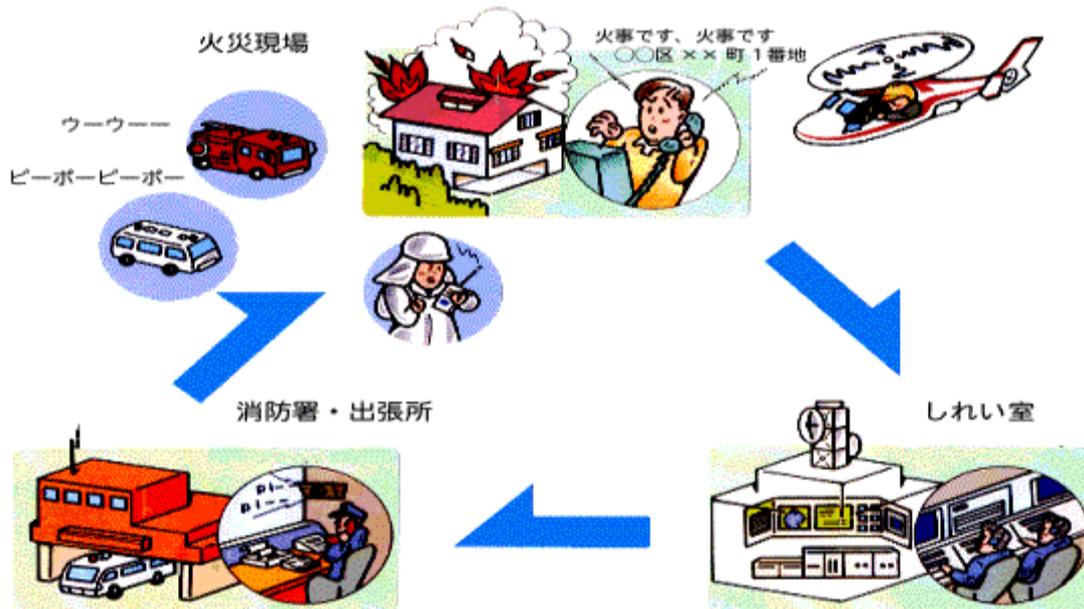
[緊急メール通報システムについて、詳しくはこちら](#)

[119番ファックス通報用紙の記入例はこちらへ \(PDF\)](#)

[119番ファックス通報用紙のダウンロードはこちらへ \(PDF\) \(DOC\)](#)

(横浜市消防局 Web 情報より抜粋資料)

■119 番通報から出場までの流れ



■119 番通報の要領

◎119 番通報要領の動画はこちらからご覧いただけます。

	YouTube
あわてた通報 【救急】	
非協力的な通報 【火災】	
上手な通報	
119 番通報の流れ 【火災】	
119 番通報の流れ 【救急】	
各種情報案内	

◎一般の加入電話・公衆電話からの119番通報

通報の際には、ゆっくり落ち着いて、はっきりと係員の質問にお答えください。

-通報例-

あなた	局番無しの119番をダイヤル
係員	119番消防です。火事ですか救急(車)ですか?
あなた	火事です!(救急(車)です!)
係員	消防車(救急(車))が向かう、住所(場所)はどちらですか? (マンション、アパート名も教えてください。)
あなた	こちらは〇〇区〇〇町〇丁目〇番地〇〇号(〇〇マンション〇〇号室)〇〇という家です。
係員	なにが燃えていますか?(どなたがどうされましたか?) ※傷病者の意識・会話・呼吸・歩行の状態等も伺うことがありますので簡潔にお答え下さい。
係員	あなたのお名前とお使いの電話番号を教えてください。
係員	消防車(救急車)が向かいます。

ご家庭でもしものときのために

 [119番通報メモ](#)
(PDF:54KB)

※こちらに印刷用を用意しました。プリンターで印刷して記入後、電話のそばに張っておくと、いざという時便利です。

◆お願い事項

- ・通報時、消防隊(救急隊)に必要な情報を伝えるため、いくつかお聞きする場合がありますが、お分かりになる範囲で構いませんので、お答え下さい。
- ・サイレンが聞こえて、もし可能でしたらお近くまで、車両の案内、誘導をお願いします。
- ・救急車が必要な場合の質問は、緊急度・重症度を識別し、傷病者の状態に応じた救急隊等を出場させるためのものです。詳しくは、当局ホームページの「新たな救急システムがスタート!」をご覧ください。

◎携帯電話、PHSからの119番通報

携帯電話・PHSから119番通報する場合は、通報の要領については、一般の加入電話・公衆電話からの通報と同じですが、次のお願い事項に注意してください。

◆お願い事項

- ・ 電波の状態が悪い場合は、一般の加入電話または公衆電話から通報して下さい。
- ・ 自動車等を運転中の通報はおやめください。安全な場所に停車させてから通報をして下さい。
- ・ 災害が発生した住所を確認してから通報して下さい（正確な住所がわからないときや屋外の場合は、近くにいる人に正確な住所を聞いて通報するか、もしくは目標になる交差点、バス停、店舗、大きな建物、公共施設などを教えて下さい）。
- ・ 電波の状況や通報場所により横浜市消防局で直接受信出来ない場合があります。横浜市内での火事・救急等の要請の場合は、「横浜市」から住所をお伝えいただくよう御協力をお願いします。

◎FAX119 番通報

電話による 119 番通報が困難な方等が、緊急事態の発生した時に F A X を利用して、通報できるシステムです。

F A X 番号は 局番なしの 119 番

 [FAX119 番通報用紙](#)
(PDF:82KB)

- ◆司令室で F A X を受信すると、受信した旨の通知を返信します。
- ◆司令室からの返信 F A X が無い時は、再送信するか近くの人に用紙を見せてください。
- ◆救急車が到着するまでに、家の鍵を開けて待ってください。
- ◆手話通訳者を派遣することができます。
 - ・ F A X 用紙に必要な旨を記載してください。
 - ・手話通訳者は搬送先の病院に派遣します。
 - ・手話通訳者は時間のかかる場合や、到着できない場合もあります。

※通報には、F A X 1 1 9 番通報用紙を活用いただくか、必要事項を記載した用紙をお願いします。いざというときに備えて、予め記入できるところは、記入しておきましょう。

※このサービスは、「横浜市内」からの F A X 送信でのみ利用可能です。他都市での利用方法等については、各市町村に確認してください。

・ eメール、Web119 番通報

聴覚障害や言語障害で、音声による 119 番通報が困難な方を対象のために、携帯電話やインターネットを利用して、eメールや Web から 119 番通報を行うことができるシステムを設けています。

このシステムは登録制となっておりますので、事前にお申し込みをしていただく必要があります。

お申し込み及びシステムについての詳細は下リンクからご覧ください。

・ [eメール、Web119 番通報のご案内](#) (PDF:223KB)

・ [利用申込書](#) (PDF:79KB)

● 申込書を郵送・FAXする場合の宛先

〒240-0001

横浜市保土ヶ谷区川辺町 2-9

電話 045-334-6724 (平日 9時~17時)

FAX 045-334-6720 (平日 9時~17時)

eメール・Web119 番通報の利用申込をウェブからできるようになりました！

聴覚障害等の方で、電話（音声）による 119 番通報が困難な方のための「eメール・Web 119 通報システム」の申し込みが、従来の郵送・FAXに加えて、電子申請サービス上でできるようになりました。

※「eメール・Web 119 通報システム」の利用ができる方：「横浜市内在住」の聴覚障害、言語障害等の方で、電話（音声）による 119 番通報が困難な方です。また、上記「eメール、Web119 番通報のご案内」の利用条件及び注意事項を承諾できる方を対象としています。電子申請サービスで申請する際には、事前に必ず確認をしていただくようお願いします。

・ [横浜市電子申請・届出システム](#) を初めて利用される方はまずユーザ登録をお願いします。

・ ユーザ登録済みの方は [eメール・Web119 番通報利用・変更・中止）申込](#) へどうぞ。

SNS等を用いた緊急通報の技術的課題に関する検討WG

メンバー（順不同）

【SNS等事業者】

NHN Japan 株式会社 事業戦略室 ビジネス開発チーム マネージャー	川島 浩治
NHN Japan 株式会社 政策担当	高橋 誠
Twitter Japan 株式会社 ディレクター	牧野 友衛
株式会社ミクシィ 経営推進本部 総務部 部長	島田 進
株式会社ミクシィ パートナービジネス本部 ソリューション部	古屋 龍生
ヤフー株式会社 メディアサービスカンパニー 開発本部 開発2部 開発7 防災・ボランティアサービスマネージャー	高橋 義典
株式会社カカオジャパン 取締役	小南 晃雅

【ソーシャルリスニングツール会社】

株式会社 NTT データ 第三法人事業本部課長	尾崎 哲夫
株式会社セールスフォース・ドットコム ストラテジック・アカウントマネージャ	伊奈 憲一郎

【学識】

慶應義塾大学環境情報学部教授	武田 圭史
----------------	-------

【その他】

総務省消防庁防災情報室長	白石 暢彦
総務省消防庁防災情報室課長補佐	鳥枝 浩彰
総務省消防庁防災情報室情報管理係長	笹尾 洋介
総務省消防庁防災情報室情報管理係	中嶋 聡
sinsai.info	関 治之
株式会社 ゼンリンデータコム取締役 営業本部長	松尾 祐二
株式会社 ゼンリンデータコム営業本部 IT・ITS 事業部副部長	神門 宏明

開催経過

平成25年3月1日 10:00～11:45 (第1回)

平成25年3月5日 15:00～16:00 (第2回)