

平成26年1月10日

(報道発表資料)

東日本電信電話株式会社
西日本電信電話株式会社
NTTコミュニケーションズ株式会社

“防災とボランティア週間”における災害用安否確認サービス「災害用伝言ダイヤル(171)」
および「災害用伝言板(web171)」の体験利用について
～ あなたの無事を伝えましょう ～

NTT東日本、NTT西日本、NTTコミュニケーションズの3社は、災害等の発生によって連絡が取りにくい場合、家族、親戚、知人などの安否情報をより確実に音声等で確認できる手段として、「災害用伝言ダイヤル(171)(電話サービス)」^{※1} および「災害用伝言板(web171)」^{※2} を提供、運用しています。

「災害用伝言ダイヤル(171)」および「災害用伝言板(web171)」を、“いざ”という時にスムーズにご利用いただくには、日頃から家族、親戚、知人などの間で安否を確認するための「キーとする電話番号」^{※3} を予め決めておくことや、「自分の無事を伝える」ことに慣れていただくために事前に体験していただくことが有効であることから、多くの方々に連絡方法を確認していただけるよう、平成26年1月15日(水)から始まる“防災とボランティア週間”に合わせて、「災害用伝言ダイヤル(171)」および「災害用伝言板(web171)」の体験利用期間を設定し運用します。

また、より多くの方々に体験していただけるよう、“毎月1日および15日”^{※4}“正月三が日”^{※5}“防災週間”^{※6}にも、「災害用伝言ダイヤル(171)」および「災害用伝言板(web171)」を運用しています。

- ※1 「災害用伝言ダイヤル(171)」はNTTコミュニケーションズが提供するサービスですが、実際の災害発生時には、災害の発生地域等に応じて、NTT東日本およびNTT西日本がそれぞれ運用します。
- ※2 「災害用伝言板(web171)」は、NTT東日本およびNTT西日本が提供・運用します。
- ※3 「災害用伝言ダイヤル(171)」で「キーとする電話番号」として設定できる番号は加入電話、ISDN、ひかり電話(電話サービス)、IP電話(050の電話番号から始まるIP電話は除く)の番号です。また、「災害用伝言板(web171)」では加入電話、ISDN、ひかり電話、IP電話(050の電話番号から始まるIP電話も含む)、携帯電話、PHS等の電話番号で設定が可能です。
- ※4 毎月1日および15日 0時～24時
- ※5 毎年1月1日 0時～1月3日 24時
- ※6 毎年8月30日 9時～9月5日 17時

1. 今回の運用期間

平成26年1月15日(水)9時～1月21日(火)17時

- * 体験利用期間中、実際に災害が発生した場合は、体験利用を中止する場合があります。
- * 体験利用期間中であっても次項に記す利用料金がかかります。

<参考>

「災害用伝言ダイヤル(171)」および「災害用伝言板(web171)」の詳細は、以下のホームページで紹介しております。

NTT東日本URL: <http://www.ntt-east.co.jp/saigai/>

NTT西日本URL: <http://www.ntt-west.co.jp/corporate/disa.html>

2. ご利用料金

(1)「災害用伝言ダイヤル(171)」

発信されるお客様から被災地の「キーとする電話番号」までの伝言の録音、または再生にかかる通話料(通常、電話をおかけになる場合と同様の料金)が必要です。伝言蓄積等のセンター利用料は無料です。

(例)東京の電話番号をキーに大阪から伝言を録音・再生する場合、大阪-東京間の通話料金ががかかります。

(2)「災害用伝言板(web171)」

安否情報の登録、閲覧等に伴うサービス利用料は無料です。なお、インターネット接続費用やプロバイダ利用料および、ダイヤルアップ接続の場合は通信料等が別途必要となります。メールや電話(音声)による伝言登録内容の通知機能をご利用頂く場合、通知先のお客様のご利用条件^{※7}によっては通知先のお客様に通話料・通信料が発生します。

※7 メール通知をご利用の場合、パケット通信料がかかります。また、電話(音声)通知を転送電話サービスや海外での国際電話ローミングサービスにてご利用される場合は通話料がかかります。

3. 災害用伝言板(web171)ご利用上の注意点(利用者情報を登録いただいている方へ)

ご登録いただいている利用者情報を最新の状態に保つために、伝言通知先の確認及び不要になった利用者情報の削除をお願いしています。利用者情報登録時の基本情報に登録されたメールアドレスに、利用者情報の確認依頼メールを送付しますので、1月21日の体験利用終了時までにご利用者の確認をお願いいたします。利用者情報を確認されなかった場合、利用者情報を削除させていただきますのでご注意ください。

なお、確認方法は下記URLの「利用者情報の確認方法」を参照願います。

確認方法URL: <http://www.ntt-east.co.jp/saigai/web171s/howto.html>

《別紙 1》 “防災とボランティア週間”における「災害用伝言ダイヤル(171)」のご利用条件、操作方法等について

《別紙 2》 “防災とボランティア週間”における「災害用伝言板(web171)」のご利用条件、操作方法等について

《別紙 3》 「災害用伝言板(携帯電話)」の体験利用との連携について

<お客様からのお問い合わせ先>

局番なしの「116」

【受付時間】

NTT東日本	9時～17時	土・日・祝日も営業 年末年始12/29～1/3を除く
NTT西日本		

<報道機関からのお問い合わせ先>

◇ 「災害用伝言ダイヤル(171)」および「災害用伝言板(web171)」について

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

TEL :03-5359-4830(8時30分～17時 土・日・祝日、年末年始12/29～1/3を除く)

西日本電信電話株式会社

設備本部 サービスマネジメント部 災害対策室

TEL :06-4793-7741(9時～17時30分 土・日・祝日、年末年始12/29～1/3を除く)

◇「災害用伝言ダイヤル(171)」について

NTTコミュニケーションズ株式会社

カスタマサービス部 危機管理室

TEL :0570-03-9909 (24時間 土・日・祝日、年末年始12/29～1/3を含む)

※電話番号をお確かめのうえ、お間違えのないようお願いいたします。

《別紙1》

“防災とボランティア週間”における「災害用伝言ダイヤル(171)(電話サービス)」のご利用条件、操作方法等について

1. 概要、提供状況等

「災害用伝言ダイヤル(171)」は、災害発生により被災地等への安否確認の電話が急激に増加して電話がかかりにくい状態になった時に、被災地の自宅電話番号等をキーにして安否等の伝言をお預かりし、被災地内外の家族や親戚、知人等との安否連絡を可能にする声の伝言板です。

平成7年に発生した阪神・淡路大震災での教訓を踏まえ災害発生時の緊急連絡手段として開発されたもので、平成10年3月から提供を開始しています。最近では、台風18号(平成25年9月)、台風26号、27号(平成25年10月)の際に運用する等、これまでに45回の運用を行い、約493万件^{※1}のご利用をいただいております。

なお、昨年の「防災とボランティア週間」(平成25年1月15日～1月21日)における体験利用の利用件数は、全国で約10万2千件^{※1}でした。

※1 録音と再生の延べ件数です。

2. 運用時におけるご利用条件

	体験利用の場合	実際の災害発生時
1.伝言の録音・再生の際にキーとできる電話番号	全国の市外局番から始まる電話番号	被災地およびその周辺(都道府県単位)の市外局番から始まる電話番号
2.伝言蓄積数	10伝言	※3
3.伝言保存期間	6時間 ^{※2}	
4.伝言録音時間	30秒	同左
5.伝言録音・再生可能地域	全国から可能	録音は発災当初、被災地およびその周辺(都道府県単位)のエリアからのみ可能。その後、全国から録音可能。 再生は全国から可能。
6.利用が可能な電話・端末	加入電話、ISDN ^{※4} 、公衆電話、ひかり電話(電話サービス) ^{※4} 携帯電話、PHS、他通信事業者の電話については、ご契約の通信事業者にご確認をお願いします。	加入電話、ISDN ^{※4} 、公衆電話、ひかり電話(電話サービス) ^{※4} 携帯電話、PHS、他通信事業者の電話については、ご契約の通信事業者にご確認をお願いします。 *録音は発災当初、加入電話、ISDN、公衆電話、ひかり電話のみ可能です。(全国から録音が可能となった時点で、携帯電話、PHSからも録音が可能となります)

※2 6時間を超えなくても、「体験利用」終了で伝言は削除します。

※3 伝言蓄積数、伝言保存期間は、災害の状況により異なります。最新の情報はNTT東日本、NTT西日本公式ホームページ等でご確認ください。

・NTT東日本 <http://www.ntt-east.co.jp/saigai/news/index.html>

・NTT西日本 <http://www.ntt-west.co.jp/dengon/news/>

※4 ISDN 及び、ひかり電話でダイヤル式電話をお使いの場合には、ご利用になれません。

3. ご利用にあたっての留意点

- ・家族や親戚、知人等との間で、録音・再生の際の「キーとする電話番号」を予め決めておいてください。
- ・限られた録音時間内での確に情報を録音できるようお話しください。
- ・伝言を再生する場合は、「キーとする電話番号」を指定する事でご利用できます。

「災害用伝言ダイヤル（171）」の基本的操作方法

「171」をダイヤルし、音声ガイダンスに従って伝言の録音、再生を行ってください。

通話料は発生しません

通話料が発生します※2

操作手順		伝言の録音		伝言の再生	
①	171をダイヤル	1 7 1			
②	録音または再生を選ぶ。	[ガイダンス] こちらは災害用伝言ダイヤルセンターです。録音される方は「1」、再生される方は「2」、暗証番号を利用する録音は「3」、暗証番号を利用する再生は「4」をダイヤルしてください。			
		(暗証番号なし)		(暗証番号あり)	
		1	3 [ガイダンス] 4桁の暗証番号をダイヤルしてください。 XXXX	2	4 [ガイダンス] 4桁の暗証番号をダイヤルしてください。 XXXX
③	被災地の方の電話番号を入力する。	[ガイダンス] 被災地の方はご自宅の電話番号、または、連絡を取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てください。被災地域以外の方は、連絡を取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てください。 0 XXX XXX XXXX			
伝言ダイヤルセンターに接続します。※1					
④	メッセージの録音 メッセージの再生	[ガイダンス] 電話番号0XXXXXXXX(、暗証番号XXXX)の伝言を録音します。プッシュ式の電話機をご利用の方は数字の「1」のあとシャープを押してください。ダイヤル式の方はそのままお待ちください。尚、電話番号が誤りの場合、もう一度おかけ直してください。			
		ダイヤル式電話機の場合	プッシュ式電話機の場合	ダイヤル式電話機の場合	プッシュ式電話機の場合
		(ガイダンスが流れるまでお待ちください)	1 #	(ガイダンスが流れるまでお待ちください)	1 #
		[ガイダンス] 伝言をお預かりします。ピツという音の後に、30秒以内でお話ください。お話が終わりましたら、電話をお切りください。	[ガイダンス] 伝言をお預かりします。ピツという音の後に、30秒以内でお話ください。お話が終わりましたら、数字の9の後シャープを押してください。	[ガイダンス] 新しい伝言からお伝えします。	[ガイダンス] 新しい伝言からお伝えします。伝言を繰返す時は、数字の8の後シャープを、次の伝言に移る時は、数字の9の後シャープを押してください。
		伝言の録音		伝言の再生	
		(ガイダンスが流れるまでお待ちください)	録音終了後 9 # [ガイダンス] 伝言を繰返します。訂正される時は数字の8の後シャープを押してください。 録音した伝言内容を確認する。	[ガイダンス] お伝えする伝言は以上です。	[ガイダンス] お伝えする伝言は以上です。伝言を追加して録音される時は、数字の3の後、シャープを押してください。 (ガイダンスが流れるまでお待ちください)
[ガイダンス] 伝言をお預かりしました。		[ガイダンス] お伝えする伝言は以上です。			
⑤	終了	自動で終話します。			

※1センター利用料について

伝言録音・再生を行うためのセンター利用料は無料です。

※2通話料について

「メッセージの録音」操作時において、録音できる伝言数を超えていた場合、または、「メッセージの再生」操作時において、お預かりしている伝言がない場合は通話料はかかりません。

覚えてください、災害時の声の伝言板 災害用伝言ダイヤル(171)

《別紙2》

“防災とボランティア週間”における「災害用伝言板(web171)」のご利用条件、操作方法等について

1. 概要、提供状況等

「災害用伝言板(web171)」は、大規模災害等発生時にインターネットを利用した被災地の方々の安否情報を確認する手段として、平成17年8月より「災害用ブロードバンド伝言板(web171)」を提供してまいりました。これまでご利用頂いた方々の声をもとに、スマートフォンへの対応や伝言登録の通知機能など、新たな機能を追加し、平成24年8月30日(木)から「災害用伝言板(web171)」として提供しております。

最近では、台風18号(平成25年9月)、台風26号、27号(平成25年10月)の際に運用する等、これまでに23回の運用を行い、約44万件^{※1}のご利用をいただいております。

なお、昨年の「防災とボランティア週間」(平成25年1月15日～1月21日)における体験利用の利用件数は、全国で約5万4千件^{※1}でした。

※1 登録と閲覧の延べ件数です。

2. 運用時におけるご利用条件

項目	体験利用の場合	実際の災害発生時	
安否情報の新規登録および追加登録	ご利用できる端末等	インターネットに接続ができるパソコン、携帯電話及びスマートフォン等 ^{※2}	同左
	登録可能電話番号(被災地電話番号)	全国の加入電話 ^{※3} 、ISDN、ひかり電話(電話サービス)、IP電話(050の電話番号から始まるIP電話も含む)、携帯電話、PHS	被災地内等の全ての加入電話 ^{※3} 、ISDN、ひかり電話、IP電話(050の電話番号から始まるIP電話も含む)、携帯電話・PHS
	登録可能エリア	全国	同左
	伝言入力方法	テキスト入力 (1伝言あたり100文字以下)	同左
	登録可能件数	20件 ^{※4}	同左 ^{※4,5}
	保存期間	体験利用期間	最大6ヶ月 ^{※5}
	多言語対応	日本語、英語、中国語、韓国語	同左
	携帯事業者間との安否情報の相互検索	株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ KDDI株式会社 沖縄セルラー電話株式会社 ソフトバンクモバイル株式会社 イー・アクセス株式会社 株式会社ウィルコム	同左
事前登録された連絡先への安否情報の連絡	メール: 10件 電話: 1件	同左	
安否情報の閲覧	ご利用できる端末等	インターネットに接続ができるパソコン、携帯電話及びスマートフォン等 ^{※2}	同左
	閲覧可能エリア	全国	同左

- ※2 機種によってはご利用いただけない場合があります。
- ※3 被災地の番号エリア設定は市外局番を単位とします。
- ※4 20件をこえる場合は、古い伝言から削除され、新しい伝言が保存されます。
- ※5 伝言の登録可能件数、保存期間は、災害の状況により異なります。最新の情報はNTT東日本、NTT西日本公式ホームページ等でご確認ください。

・NTT東日本 <http://www.ntt-east.co.jp/saigai/news/index.html>

・NTT西日本 <http://www.ntt-west.co.jp/dengon/news/>

【ご利用方法】

以下のホームページでご確認をお願い致します。

<http://www.ntt-east.co.jp/saigai/web171/>

【ご利用にあたっての留意点】

- ・家族や親戚、知人等との間で、登録の際の「キーとする電話番号」を予め決めておいてください。
- ・伝言の入力文字数に制限がありますので、ご注意ください。
- ・伝言を閲覧する場合は、登録の際の「キーとする電話番号」を指定する事でご利用できます。
- ・メールや電話(音声)による伝言登録内容の通知機能をご利用頂く場合、通知先のお客様のご利用条件^{※6}によっては通知先のお客様に通話料・通信料が発生します。

※6 メール通知をご利用の場合、パケット通信料がかかります。また、電話(音声)通知を転送電話サービスや海外での国際電話ローミングサービスにてご利用される場合は通話料がかかります。

《別紙 3》

「災害用伝言板(携帯電話)」の体験利用との連携について

「災害用伝言板(web171)」については、携帯各社が提供する「災害用伝言板(携帯電話)」と連携したご利用が可能です。

携帯各社においても 1 月中旬より順次「災害用伝言板(携帯電話)」の体験利用が実施され、「災害用伝言板(Web171)」と連携したご利用も可能となります。

【参考】「災害用伝言板(携帯電話)」について

「災害用伝言板(携帯電話)」は震度 6 弱以上の地震など、大きな災害が発生した時に、被災地域にお住まいまたはご滞在中の方が、携帯電話やスマートフォンからご自身の状況を登録していただくことができ、登録された安否情報はインターネットなどを通じて、全世界から確認していただける災害時専用のサービスです。