

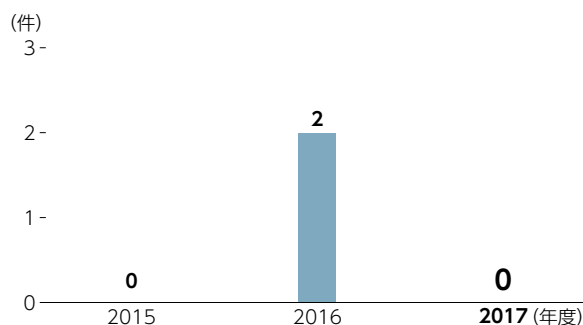


トップメッセージ	NTTグループの概要	NTTグループのCSR	人と社会のコミュニケーション	人と地球のコミュニケーション	安心・安全なコミュニケーション	チームNTTのコミュニケーション	ガバナンス	GRIスタンダード対照表
情報セキュリティの強化	個人情報保護	通信サービスの安定性と信頼性の確保	安全に関する法遵守と情報通信のマナー啓発					

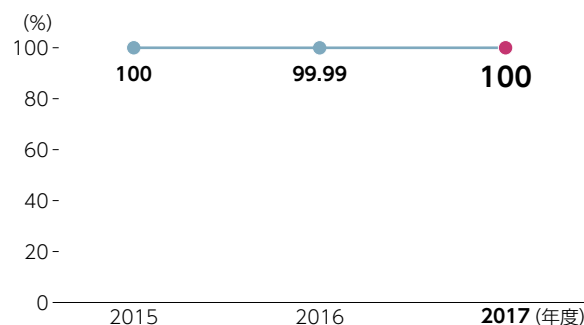
推進体制

通信サービスが途絶えないよう、通信伝送路の多ルート化や通信ビル・通信基地局の停電対策、通信ビルの耐震性強化などを図り、通信の信頼性向上に努めています。また、移動電源車などの災害対策機器を充実させて全国に配備するとともに、大規模災害を想定した訓練も繰り返し実施しています。そして災害発生時には、災害対策本部などの非常態勢を速やかに構築し、災害対策基本法に基づく指定公共機関として緊急通信や重要通信を確保できるよう、日々対策に取り組んでいます。

重大事故発生件数*1



安定サービス提供率*2



* 集計対象:通信4社 (NTT東日本、NTT西日本、NTTコミュニケーションズ、NTTドコモ)

*1 電気通信役務の提供を停止または品質を低下させた、以下の条件を満たす事故の件数

- 緊急通報(110、119など)を扱う音声サービス:1時間以上かつ3万人以上
- 緊急通報を扱わない音声サービス:2時間以上かつ3万人以上、または1時間以上かつ10万人以上
- インターネット関連サービス(無料):12時間以上かつ100万人以上、または24時間以上かつ10万人以上
- その他の役務:2時間以上かつ3万人以上、または1時間以上かつ100万人以上

*2 $(1 - \text{重大事故総影響時間} / (\text{影響ご利用者数} \times \text{重大事故対象時間})) / \text{主要サービス提供総時間} (\text{ご利用者数} \times 24 \text{時間} \times 365 \text{日}) \times 100\%$

主な取り組み

重要通信の確保

NTTグループは、災害時に必要な通信を確保するため、災害被災地での特設公衆電話の設置や携帯電話などの貸し出し、被災地の方の安否を確認するための手段の提供などさまざまな取り組みを実施しています。あわせて、110番・119番・118番などの緊急通報回線の被災に備え、警察本部・消防本部・海上保安本部などの指令台まで複数ルートの回線を設置するなどの対策を行っています。

さらに、大規模災害が発生した際、交通機関遮断などの社会的混乱が予想されます。その際、各通信事業者における携帯電話および固定電話の通話規制状況などを総合的に勘案し、必要と判断される場合には、公衆電話から発信する際の通話料などを無料化*しています。

* 通話料を設定している事業者においては通話料を無料とし、接続料を設定している事業者においては接続料を事業者間で精算しない扱いとしています。具体的な事業者名などについては下記Webサイトをご確認ください。

NTT東日本エリアの公衆電話の無料化措置について [WEB http://www.ntt-east.co.jp/info-st/saigai/index.html](http://www.ntt-east.co.jp/info-st/saigai/index.html)

NTT西日本エリアの公衆電話の無料化措置について [WEB http://www.ntt-west.co.jp/ptd/basis/disaster.html](http://www.ntt-west.co.jp/ptd/basis/disaster.html)



トップメッセージ	NTTグループの概要	NTTグループのCSR	人と社会のコミュニケーション	人と地球のコミュニケーション	安心・安全なコミュニケーション	チームNTTのコミュニケーション	ガバナンス	GRIスタンダード対照表
情報セキュリティの強化	個人情報保護	通信サービスの安定性と信頼性の確保	安全に関する法遵守と情報通信のマナー啓発					

災害発生時の安否確認や情報収集を容易にするサービスの提供

大規模な災害が発生し、被災地への電話がつながりにくい状況が発生した場合などには、被災地との安否確認手段として、電話により音声の伝言をお預かりする「災害用伝言ダイヤル(171)」、携帯電話から文字による伝言をお預かりする「災害用伝言板(iモード/spモード)」、携帯電話から音声メッセージで安否情報をお届けする「災害用音声お届けサービス(iモード/spモード/mopera U)」、インターネット経由でテキストによる伝言をお預かりする「災害用伝言板(web171)」を提供しています。災害発生時などに、これらの安否確認手段を開設した場合には、速やかに報道機関やWebサイトなどを通じて、お客さまへお知らせしています。

「災害用伝言板(web171)」と「災害用伝言板(iモード/spモード)」は、検索機能を連携させることで、当該サービスを提供する各社に登録された内容を、いずれの提供事業者のサービスからも参照することが可能になったほか、安否情報登録時に指定された通知先へメールや音声で通知を行う機能があります。また、「災害用伝言板(web171)」は英語・中国語・韓国語、「災害用伝言板(iモード/spモード)」は英語に対応し、登録可能な伝言数や保存期間を拡大するなど、利便性向上を図っています。

通信サービスの安定性と信頼性確保

NTTグループは、移動電源車やポータブル衛星装置などの機動性のある機器の配備や機能の高度化、各地域での防災訓練に参加するなど、通信サービスの早期復旧に努めています。また、災害に強い通信設備の構築に取り組むとともに、通信ネットワークが常に正常に機能するよう、定期的な安全パトロールや予防保全的な装置交換など保守・運用にも万全な体制で臨むことで、災害に強い通信ネットワーク・設備づくりに努めています。

通信設備の耐災性確保

通信設備や建物、鉄塔などは、地震・風水害・火災・停電などさまざまな災害を想定した設計基準を定め、耐災性を確保しています。

例えば、NTTの通信ビルや鉄塔は、震度7クラスの地震や風速60メートル/sの大型台風にも耐えられるように設計しています。津波や洪水などによる浸水を防ぐため、立地条件にあわせて水防扉なども設置し、通信設備への浸水防止を図っています。また、通信機械室には防火シャッターや防火扉を設置しています。さらに、突然の停電時にも電力を長時間確保できるよう、通信ビルや通信基地局には予備電源を設置し、万一の際は移動電源車から配電・給電できるよう万全の対策を講じています。その他通信サービスが途絶えないよう中継伝送路の多ルート化を実施するとともに、災害時などにおいてひとつの基地局で大きなエリアをカバーできる大ゾーン携帯基地局の設置、非常用電源の燃料タンクの設置などにも取り組んでいます。



トップメッセージ	NTTグループの概要	NTTグループのCSR	人と社会のコミュニケーション	人と地球のコミュニケーション	安心・安全なコミュニケーション	チームNTTのコミュニケーション	ガバナンス	GRIスタンダード対照表
情報セキュリティの強化	個人情報保護	通信サービスの安定性と信頼性の確保	安全に関する法遵守と情報通信のマナー啓発					

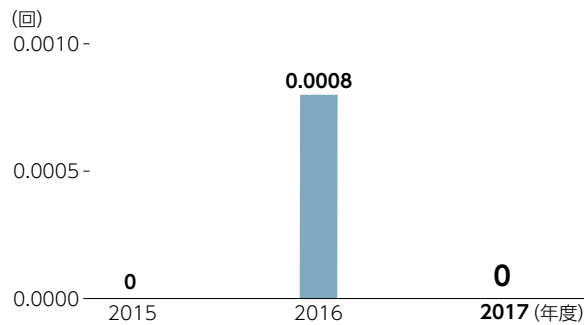
監視体制の強化

NTT東日本、NTT西日本、NTTコミュニケーションズ、NTTドコモでは、各社のオペレーションセンターで通信ネットワークを24時間365日体制で監視しています。

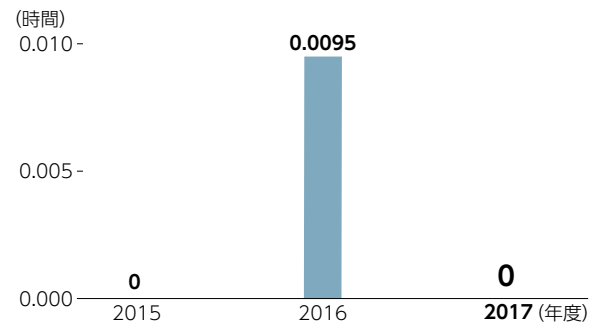
万一、災害などによって設備の故障や異常が発見された際には、遠隔操作で予備装置へ切り替えるなどしてサービスの回復を図るとともに、現地対応が必要なものについては保守要員を手配しています。故障規模によっては、グループ各社の災害対策室または危機管理室にて適切な対応を実施し、お客さまへわかりやすく迅速にWebサイトなどにて故障情報をお知らせするとともに、国へも報告しています。

また、通信障害などネットワークの中断については「電気通信事故に係る電気通信事業法関係法令の適用に関するガイドライン」に基づき、監督省庁である総務省に報告するとともに、Webサイトでも公開しています。

■ ネットワーク中断の平均頻度*



■ ネットワーク中断の平均時間*



*米国サステナビリティ会計基準審議会 (SASB) の開示指標の定義に基づき算出