

緊急速報メール 配信の手引き

第3.8版

株式会社NTTドコモ KDDI株式会社 ソフトバンク株式会社 楽天モバイル株式会社

緊急速報メール(※)は一斉に多数の携帯電話ユーザへ情報を伝達するサービスです。
そのため、利用方法によっては、受信者の迷惑となってしまう恐れがあります。

緊急速報メールを災害等の緊急時に効果的にご利用いただくために、本手引きに沿った
ご利用をお願いいたします。

(※) 緊急速報メールとは、NTTドコモ提供の“緊急速報「エリアメール」”、KDDI、ソフトバンクおよび楽天モバイル提供の“緊急速報メール”を指します。

改版履歴

版数	発行日	改版履歴
第1版	2012/12/01	・初版発行
第1.1版	2013/04/22	・「地震発災を想定した訓練利用について」の追加 ・「ShakeOut提唱会議事務局より」の追加
第1.2版	2013/06/01	・「訓練利用に関する利用規約について」の追加 ・「訓練利用に関する利用規約の解釈について」の追加 ・「配信可能項目に含まれると考えられるメッセージ(避難勧告(解除情報)の配信)」の追加 ・「配信可能項目に含まれないと考えられるメッセージ(光化学スモッグに関する情報の配信)」の追加
第1.3版	2013/10/07	・「特別警報の緊急速報メールにおける扱いについて」の追加
第1.4版	2014/02/18	・全体構成の変更 ・「配信NGと考えられるメッセージ(節水に関する情報の配信)」の追加 ・「配信NGと考えられるメッセージ(断水に関する情報の配信)」の追加 ・「配信NGと考えられるメッセージ(下水道使用制限に関する情報の配信)」の追加
第1.5版	2014/05/21	・「配信可能項目について」への追記 ・「配信可能項目に関する補足事項」の追加
第1.6版	2014/06/03	・「(参考) 都道府県による代行配信の定義」の追加 ・「配信OKと考えられるメッセージ例(津波警報の配信)」の追記
第1.7版	2015/01/30	・「(参考) 緊急速報メールの配信後」の追加 ・「(参考) 夜間・早朝の避難勧告等」の追加
第1.8版	2015/11/19	・「配信可能項目に関する補足事項」の追加 ・「地震発災を想定した訓練利用について」の追加 ・「配信OK/NGと考えられるメッセージ例一覧」の追加 ・「配信OKと考えられるメッセージ例(配信可能項目のみの配信)」の追加
第1.9版	2016/02/22	・「都道府県による代行配信の定義」定義2の修正および具体例の追加
第2.0版	2017/1/31	・避難指示、避難準備情報の名称変更対応 ・「(参考) 緊急速報メール受信時の注意事項」の追加 ・「(参考) 国や省庁と連携した防災訓練の実施について」の追加 ・「配信可能な本文の文字列について」の追加

改版履歴

版数	発行日	改版履歴
第2.1版	2018/2/21	・「配信可能項目」の修正 ・「国民保護情報(弾道ミサイル情報等)を想定した訓練利用について」の追加 ・「配信NG例」の修正 ・「配信実績から見る適切でない配信例について」の追加 ・「配信可能な本文の文字列について」を別紙へ変更
第3.0版	2019/1/15	・全体的なページ見直し - 項番の修正 ・「5.配信可能項目に関する補足事項」の修正 - 「4 救援物資・配給に関する配備情報」へ追記 ・「緊急速報メール配信時に考慮すべきこと」 - 「7. 分かりやすい配信文の推奨」の項目追加 - 「8. 配信文の作成における注意点」の項目追加 - 「9. 解除情報の配信について」の項目追加 - 「10. 夜間・早朝の配信における検討」内容修正および参照資料から修正 - 「11. 緊急速報メールが受信できない状況」参照資料から修正 - 「12. 試験目的での配信の禁止」参照資料から修正 ・「配信OKと考えられるメッセージ例一覧」および「配信OKと考えられるメッセージ例」の修正 ・「配信実績から見る適切でない配信例について」を「配信NGと考えられるメッセージ例」に修正 ・「配信NGと考えられるメッセージ例」の修正 - 「例1. 災害に関連するが緊急ではないお知らせの配信」を追加 - 項番の修正
第3.1版	2019/6/3	・全体的なページ見直し - 項番の修正 ・「3.配信可能項目」へ「災害発生情報」の追加 ・「7.警戒レベルの運用」の項目追加 ・「8.分かりやすい配信文の推奨」配信文例の修正 ・「配信OKと考えられるメッセージ例」の修正
第3.2版	2019/10/1	・楽天モバイル株式会社加入

改版履歴

版数	発行日	改版履歴
第3.3版	2020/4/30	・全体的なページ見直し ・「3. 配信可能項目」へ「新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく感染防止のための外出自粛要請」の追加 ・「5. 配信可能項目に関する補足事項」の修正 －「新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく感染防止のための外出自粛要請」を追加
第3.4版	2020/7/27	・「7. 警戒レベルの運用」の修正 －受信者へ求める避難行動のレベル3およびレベル4に「危険な場所から」の文言を追記 －安全な親戚・知人宅への避難検討文言を追記 ・上記修正に伴う、各ページに記載の配信例文の修正
第3.5版	2021/5/20	・「3. 配信可能項目」の避難情報名称の変更 ・「5. 配信可能項目に関する補足事項」の避難情報名称の変更 ・「7. 警戒レベルの運用」の警戒レベルの定義等を修正 ・「参考：配信OK/NGと考えられる配信例」の避難情報名称を修正 ・上記修正に伴う、各ページに記載の配信例文の避難情報名称を修正
第3.6版	2022/12/20	・「3. 配信可能項目」へ「気象等に関する特別警報」の追加と「噴火警報」の修正 ・「5. 配信可能項目に関する補足事項」の噴火警報関連を修正 ・「6. 配信可否の考え方」の「配信可能項目+付随する情報の配信」例を修正 ・（参考）特別警報の緊急速報メールにおける扱いについて」の「気象等」を修正 ・「12. 緊急速報メールが受信できない状況」の「3. 通信中（通話中、パケット通信中）」を修正 ・「17. 地震発災を想定した訓練利用について」の緊急速報メールの配信元を修正 ・「配信OKと考えられるメッセージ例一覧」の修正 －配信可能項目のみの配信に「3. 気象等に関する特別警報の配信」を追加 －配信可能項目+付随する情報の配信から「5. 気象警報発表」を削除 ・「配信OKと考えられるメッセージ例」の修正 －「2. 噴火警報の配信」の注釈を修正 －「3. 気象等に関する特別警報の配信」を追加

改版履歴

版数	発行日	改版履歴
第3.7版	2023/8/1	・「18. 国民保護情報（弾道ミサイル情報等）を想定した訓練利用について」の配信イメージ（ミサイル通過）修正
第3.8版	2025/2/25	・「3. 配信可能項目」の東海地震予知情報に注釈4を追加 ・「5. 配信可能項目に関する補足事項」に項目追加

目次

項目	頁
緊急速報メール配信の考え方	
1. 緊急速報メールとは	8
2. 緊急速報メールの配信の責	9
3. 配信可能項目	10
4. 配信可能項目以外を配信した時の影響	11
5. 配信可能項目に関する補足事項	12-13
（参考）都道府県による代行配信の定義	14
6. 配信可否の考え方	15
（参考）特別警報の緊急速報メールにおける扱いについて	16
緊急速報メール配信時に考慮すべきこと	
7. 警戒レベルの運用	18-19
8. 分かりやすい配信文の推奨	20-22
9. 配信文の作成における注意点	23-24
10. 解除情報の配信について	25
11. 夜間・早朝の配信における検討	26
12. 緊急速報メールが受信できない状況	27
13. 試験目的での配信の禁止	28
訓練目的での配信の考え方	
14. 訓練目的での配信について	30
（参考）国や都道府県と連携した防災訓練の実施について	31
15. 訓練利用に関する利用規約について	32
16. 訓練利用に関する利用規約の解釈について	33-35
17. 地震発災を想定した訓練利用について	36
（参考）ShakeOut提唱会議事務局より	37
18. 国民保護情報(弾道ミサイル情報等)を想定した訓練利用について	38

目次

項目		頁
終わりに		
	終わりに	40-41
参考：配信OK/NGと考えられる配信例		
	配信OKと考えられるメッセージ例一覧	43
	配信OKと考えられるメッセージ例	44-50
	配信NGと考えられるメッセージ例	51
	例1. 災害に関連するが緊急ではないお知らせの配信	52
	例2. 配信項目に含まれない内容の配信	53
	例3. 緊急地震速報での訓練配信	54
	例4. 訓練実施や訓練開始・終了に関する内容の配信	55
	例5. 誤配信等のお詫びの配信	56

緊急速報メール配信の考え方

1. 緊急速報メールとは

緊急速報メールとは、

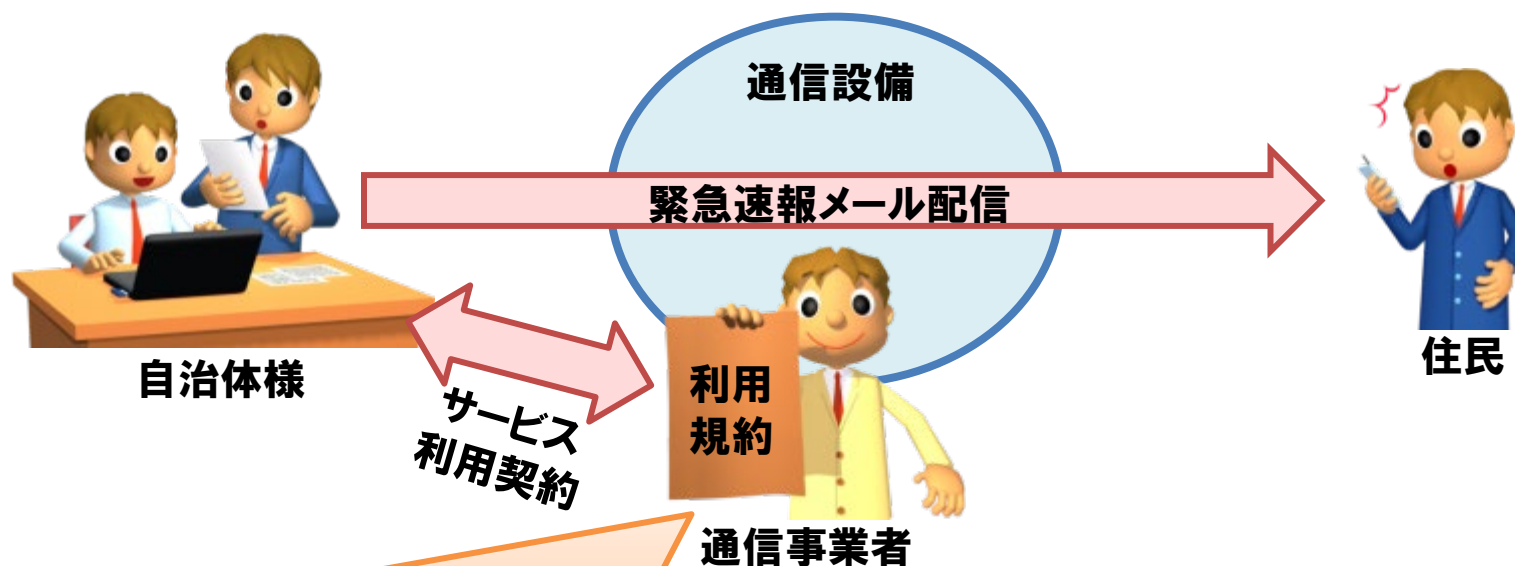
**生命に関わる緊急性の高い情報を、
特定のエリアの対応端末に配信するもの。**

この前提に基づき、利用規約の
配信可能項目を定めています。



2. 緊急速報メールの配信の責

緊急速報メールは**自治体様の責任の下で配信**頂きます。



利用規約に則り、
自治体様側で緊急性を判断の上、配信してください。

原則として、配信するメッセージが
配信可能項目に該当するか否かは
自治体様にご判断頂きます。

3. 配信可能項目

緊急速報メールの利用規約には、以下の配信可能項目を定めております。**配信可能項目以外は配信いただくことはできません。**

区市町村	○:配信可能 △:国から配信される項目 ▲:都道府県知事の指示に基づく配信
都道府県	○:配信可能 △:国から配信される項目 代行:市区町村の代行において配信可能

配信項目		契約者	
		区市町村	都道府県
1	高齢者等避難	○	代行
2	避難指示	○	代行
3	緊急安全確保	○	代行
4	気象等に関する特別警報	○	代行
5	警戒区域情報	○	代行
6	津波注意報	○	○
7	津波警報	△ ※1	△ ※1
8	大津波警報	△ ※1	△ ※1
9	噴火警報(噴火レベル3未満の火口周辺警報を除く)	○ ※2	○ ※2
10	指定河川洪水予報(はん濫注意情報を除く)	○ ※3	○ ※3
11	土砂災害警戒情報	○	○
12	東海地震予知情報	○ ※4	○ ※4
13	国民保護情報	弾道ミサイル情報	△ ※5
14		航空攻撃情報	△ ※5
15		ゲリラ・特殊部隊攻撃情報	△ ※5
16		大規模テロ情報	△ ※5
17	新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく感染防止のための外出自粛要請	▲	○

※1:気象庁から直接配信される項目となります。自治体からの配信時は付随情報を付けて配信ください。
※2:令和4年12月26日をもって気象庁からの配信を終了することに伴い、レベル4以上の噴火警報も9.噴火警報の枠にて配信が可能となりました。
※3:国土交通省から洪水情報が配信される自治体においては、配信時に付随情報を付けて配信ください。
※4:気象庁の「東海地震に関連する情報等」の運用終了に伴い、「東海地震予知情報」の発表は終了しておりますが、関連法および防災計画の記述に合わせて残置しております。
※5:消防庁から直接配信される項目となります。自治体からの配信時は付随情報を付けて配信ください。

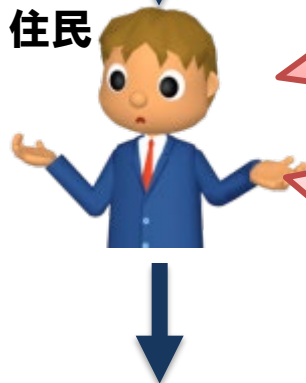
4. 配信可能項目以外を配信した時の影響

配信可能項目に該当しないものを配信



例)
・緊急速報メール始めました。
・明日、防災訓練行います。

住民



ただのお知らせなら、
大きな音鳴らさないでよ。

こんな情報必要ないよ。
送ってなんて頼んでないし、..

受信者が緊急速報メール受信OFFにしてしまう

実際の災害時に緊急速報メールを受信できず、生命に関わる危険にさらしてしまうことになりかねません。

配信するメッセージには十分にご配慮ください。

5. 配信可能項目に関する補足事項

➤ 「1. 高齢者等避難」として以下の項目も配信可能としております。

配信項目			
1	高齢者等避難	1	大規模な停電、突発的な停電情報
		2	救援活動の情報(ヘリコプタ等で出動する地域)
		3	帰宅困難者向けの情報伝達
		4	救援物資・配給に関する配備情報 (水・食料・医薬品など生命を守るために早急に必要不可欠なもの)
		5	災害発生で被災した電気、水道等の復旧及び復旧予定情報

- 「1. 高齢者等避難」「2. 避難指示」として南海トラフ地震臨時情報を根拠とした避難情報が配信可能です。
- 「9. 噴火警報(噴火レベル3未満の火口周辺警報を除く)」について、噴火警戒レベルを運用していない火山では、「居住地域嚴重警戒」及び「入山危険」の噴火警報が配信対象です。
- 国民保護情報(「13. 弾道ミサイル情報」「14. 航空攻撃情報」「15. ゲリラ・特殊部隊攻撃情報」「16. 大規模テロ情報」含む)は総務省消防庁が配信します。その内容はJアラートにて自治体様に配信される内容と同様です。そのためJアラートにて配信された内容をそのまま緊急速報メール自動起動装置で配信されないよう、自動的に配信しない設定にしてください。詳細は総務省消防庁にお問合せ願います。
- ＜お問合せ先＞ 総務省消防庁国民保護室 TEL:03-5253-7550

5. 配信可能項目に関する補足事項

- 「17. 新型インフルエンザ等対策特別措置法(以下「特措法」という)に基づく感染防止のための外出自粛要請」は、**その対象地域において特措法第45条第1項に基づく外出自粛要請を開始したとき、または当該要請を変更したときに、深夜/早朝を除く時間帯に配信可能とします。**

上記以外の場合に、自治体様の判断で配信することはできません。

- 当該要請の解除については、緊急速報メールではなく自治体HPや防災行政無線、登録制メール等での周知を推奨します。

緊急速報メールは緊急性が高く直ちに配信すべき情報の配信にご利用ください。

- 具体的な行動要請に関する相談は各都道府県までお問合せください。

< 配信文例 >

〇〇県知事より外出自粛要請

こちらは〇〇〇〇県です

発令内容: ●●月●●日から●●月●●日まで、
△△△△市内全域、□□□□市全域に外出自
粛要請が発令されています

行動要請: 新型コロナウイルス感染症のまん延防
止に向け、医療機関への通院、食料の買い出し、
職場への出勤など、生活の維持に必要な場合を
除き、不要不急の外出は避けてください

ご協力ありがとうございます

文字数: 175字相当

■ 注意事項 ■

- ・**市区町村が配信する場合、配信内容については、都道府県知事の指示に基づき配信してください。**
- ・配信頻度・内容によっては、住民が不要なメッセージと捉え、端末の受信設定をOFFにしてしまうことにより、実際の災害時に受信できず生命に関わる危険にさらしてしまうことに繋がりがねません。
配信の際は十分ご注意ください。

配信内容については、左記の配信文例や
「8. 分かりやすい配信文の推奨」(P.22)をご参考ください。

(参考) 都道府県による代行配信の定義

定義1：災害対策基本法その他の関係法令に基づくもの

**定義2：災害発生時に、区市町村が緊急速報メールを配信できない
かつ 都道府県に緊急の代行配信要請があって実施するもの**
※ ただし、事前に都道府県と区市町村間で取り決めが必要

(具体例)

具体例		代行配信可否	理由
①	災害による庁舎の破壊・流出等により、区市町村機能喪失。よって、区市町村による避難情報の発表および伝達ができなくなった。	○	定義1に該当 ※ 都道府県に代行配信要請がなくても代行可能
②	区市町村による避難情報の発表はできるが、災害による庁舎の停電、回線断等により、緊急速報メール配信環境を喪失。よって、都道府県に代行配信を要請した。	○	定義2に該当
③	区市町村による避難情報の発表はできるが、配信担当者不在、ID・パスワード忘れ等により、緊急速報メール配信ができない。よって、都道府県に代行配信を要請した。	○	定義2に該当
④	大雨特別警報が発表された。区市町村ではそれぞれの判断で避難情報を発表・配信している。都道府県には代行配信要請はない。	×	定義1、2に該当しない ※ 区市町村が緊急速報メールを配信できる状況にある ※ 都道府県に代行配信要請がない
⑤	大規模地震が発生した。都道府県、区市町村では被災情報の収集を開始したが、まだ状況は不明。 ※ 大地震発生後10分間程度を想定	×	定義1、2に該当しない ※ 災害対策基本法で想定している状況ではない ※ 都道府県に代行配信要請がない
⑥	都道府県のシステムで津波を観測した。市町村からの緊急の代行配信要請はない。	×	定義1、2に該当しない ※ 災害対策基本法で想定している状況ではない ※ 都道府県に代行配信要請がない

6. 配信可否の考え方

以下の考え方をもとに配信OK/NGの判断をしてください。



配信OK（配信可能項目に該当する）

配信可能項目のみの配信

例：津波警報の配信（44-45頁参照）

配信可能項目 ＋ 付随する情報（※）の配信

例：大雨をきっかけとした避難指示の配信（46-49頁参照）

配信可能項目に関する訓練の配信

例：津波警報発表を想定した訓練配信（30-38、50頁参照）

※付随する情報：単独では配信可能項目には該当しないが、配信可能項目を配信する理由や補足、きっかけとなる情報。



配信NG（配信可能項目に該当しない）

配信可能項目に含まれない内容の配信

例：緊急地震速報の配信・災害に伴うお知らせ・防災訓練のお知らせ（51-56頁参照）

(参考) 特別警報の緊急速報メールにおける扱いについて

特別警報(※1)であったとしても、配信可能項目に含まれない場合は緊急速報メールを配信できません。あくまでも配信可能項目に含まれるか否かで配信可否を判断してください。

特別警報の種類と配信可否

現象の種類	内容	配信可否
気象等(大雨、暴風、高潮、波浪、暴風雪、大雪)	数十年に一度の気象現象が予想される場合発表される警報 発表基準の詳細については気象庁HP※2参照。	可 (配信可能項目4に該当) ※警報発表の情報だけでなく、住民に対して避難を促すような付加情報が入った形で配信することをお薦めします。
津波	大津波警報 発表基準の詳細については気象庁HP※3参照。	可 (配信可能項目8に該当) ※ただし、大津波警報が発表された場合は気象庁から緊急速報メール(津波警報)で配信されます。自治体からの配信例については、津波警報の配信(42頁)をご参照ください。
火山噴火	噴火警報(居住地域) または噴火警報 発表基準の詳細については気象庁HP※3参照。	可 (配信可能項目9に該当) ※警報発表の情報だけでなく、住民に対して避難を促すような付加情報が入った形で配信することをお薦めします。
地震(地震動)	緊急地震速報(震度6弱以上が予想される場合) 発表基準の詳細については気象庁HP※3参照。	不可 (配信可能項目に該当しない) ※気象庁から配信される緊急速報メール(緊急地震速報)の情報に含まれます。

※1 ※1 警報の発表基準をはるかに超える現象に対して気象庁が発表する警報。詳しくは気象庁のHPでご確認ください。

<http://www.jma.go.jp/jma/kishou/now/tokubetsu-keiho/index.html>

※2 気象報HP 気象等に関する特別警報の発表基準

<https://www.jma.go.jp/jma/kishou/now/tokubetsu-keiho/kizyun-kishou.html>

※3 気象報HP 津波・火山・地震(地震動)に関する特別警報の発表基準

<https://www.jma.go.jp/jma/kishou/now/tokubetsu-keiho/kizyun-jikazan.html>

緊急速報メール配信時に 考慮すべきこと

7. 警戒レベルの運用

令和3年の災害対策基本法の改正に伴い、避難情報の名称(配信項目名称)及び、住民がとるべき行動(受信者へ求める行動)が見直されました。受信者が**配信された避難情報を直感的に理解できるよう**、以下を踏まえた避難情報の配信をお願いいたします。

※警戒レベルは、洪水・土砂災害・高潮・内水氾濫に起因する避難情報に用いてください。

警戒レベルの定義

警戒レベル	配信項目名称	受信者へ求める行動
警戒レベル5	・緊急安全確保	命の危険 直ちに安全確保！ 災害が発生又は切迫している状況で、立退き避難することがかえって危険と考えられる場合に、自宅や近隣の建物で直ちに身の安全を確保するよう特に促したい場合に市町村長から発令(災害の状況を把握することができるとは限らないことから必ず発令される情報ではない)。
~~~~~ 警戒レベル4までに必ず避難！ ~~~~~		
警戒レベル4	・避難指示	<b>危険な場所から全員避難</b> 災害が発生するおそれが高く、災害リスクのある区域等の居住者等が危険な場所から避難すべき状況において市町村長から発令(令和3年の災対法改正以前の「避難勧告」のタイミングで発令)。
警戒レベル3	・高齢者等避難	<b>危険な場所から高齢者等は避難</b> 高齢者等の「等」には障害のある方など、避難に時間を要する方やその支援者などが含まれる。 警戒レベル3は、高齢者等以外の人にも必要に応じ普段の行動を見合わせ始めたり、避難の準備をしたり、危険を感じたら自主的に避難するタイミング。

上記、「受信者へ求める避難行動」は内閣府発行の「避難情報に関するガイドライン」に基づき記載しております。  
「避難情報に関するガイドライン」について詳細は内閣府HPを参照ください。  
[http://www.bousai.go.jp/oukyu/hinanjouhou/r3_hinanjouhou_guideline](http://www.bousai.go.jp/oukyu/hinanjouhou/r3_hinanjouhou_guideline)

# 7. 警戒レベルの運用

“警戒レベル”を用いた配信においては、タイトルに“警戒レベル”、本文に“受信者へ求める行動”を明記してください。

避難指示の際に受信者へ求める行動として、避難所への避難だけでなく安全な親戚・知人宅への避難なども住民が検討できる様に記載すること、また、入力可能な文字数に応じ「ハザードマップで自宅が安全だと確認できた場合は、自宅で避難しても構いません。」などの文言により、屋内安全確保の検討を促すことが内閣府により推奨されてます。※1

＜ 配信文例 ＞

タイトル

警戒レベル4避難指示を発令

危険な場所から全員避難

〇〇〇〇市から発令  
発令時刻:●●月●●日●●時●●分  
発令対象区域:□□□□、□□□□

理由:△△川氾濫の恐れ高い

行動要請:今すぐ安全な場所へ避難  
安全な親戚・知人宅への避難も検討  
近所の方へも声をかけて避難  
ハザードマップで自宅の安全を確認できれば自宅避難も検討

開設避難所:■●小学校、■●中学校、  
■●センター

本文

警戒レベルを記載

求める行動を端的に記載

とるべき行動を記載

タイトル

警戒レベル5緊急安全確保を発令

命の危険！直ちに安全確保！

〇〇〇〇市から発令  
発令時刻:●●月●●日●●時●●分  
発令対象区域:□□□□、□□□□

理由:△△川が〇〇付近で決壊

行動要請:対象地域の方で立退き避難が危険な場合には自宅や近くの建物で少しでも浸水しにくい高い場所に移動  
命の危険が迫っているため、直ちに身の安全を確保

本文

文字数:190字相当

文字数:163字相当

19

※1 内閣府 避難情報に関するガイドライン ([http://www.bousai.go.jp/oukyu/hinanjouhou/r3_hinanjouhou_guideline](http://www.bousai.go.jp/oukyu/hinanjouhou/r3_hinanjouhou_guideline))をご参照ください。

## 8. 分かりやすい配信文の推奨

緊急速報メールは、災害が起こった際に**受信者が避難行動をとるための“きっかけ”**となるよう、様々な状況下においても、**すぐに理解できるような内容で配信**していただくことを推奨します。



### 災害・避難情報の配信内容（良くない例）

#### 避難指示

こちらは〇〇〇〇市です。

昨日からの大雨により、△△川が氾濫する恐れがあるため、●●月●●日●●時●●分に□□□□地域と□□□□地域に避難指示を発令します。

対象の地域の方は落ち着いて避難をしてください。

現在開設している避難場所は■●小学校、■●中学校、■●センターです。

食料品等を持参し、近所の方にも声をかけて避難してください。

（〇〇〇〇市）

文字数：173字相当



警戒レベルがないから  
災害の切迫度がわかりづらい...

文章が長くて読みづらい...

避難場所がすぐに把握できない...

# 8. 分かりやすい配信文の推奨

緊急速報メールの基本構造を元に配信文を定型化することにより、視認性を高め、受信者により分かりやすく、情報または取るべき行動を伝えることができます。

※現状のイメージ

避難指示

こちらは〇〇〇〇市です。  
昨日からの大雨により、△△川が氾濫する恐れがあるため、  
●●月●●日●●時●●分に□□□□地域と□□□□地域に避難指示を発令します。  
対象の地域の方は落ち着いて避難をしてください。現在開設している避難所は■●小学校、■●中学校、■●センターです。  
食料品等を持参し、近所の方にも声をかけて避難してください。  
(〇〇〇〇市)

### 緊急速報メールの基本構造

15文字	a.タイトル（警戒レベル／避難情報を発令）	
	b.避難行動	
200文字	c.発信者	
	d.発令内容	1.発令時刻
		2.対象区域
	e.理由	1.何が
	f.行動要請	1.いつ
2.誰が		
3.何を		
4.どこで		
	5.どのように	
	g.その他	

※以下は配信文例です

警戒レベル4避難指示を発令

危険場所から全員避難

〇〇〇〇市から発令

発令時刻：●●月●●日●●時●●分

発令対象区域：□□□□、□□□□

理由：△△川氾濫の恐れ高い

行動要請：安全な場所へ避難  
安全な親戚・知人宅への避難も検討、  
近所の方へも声をかけて避難  
ハザードマップで自宅の安全を確認できれば自宅避難も検討  
開設避難所：■●小学校

マスク、食料品、常備薬等食料品等必要なものを持参

※改行は2文字でカウント

文字数：198字相当

21

# 8. 分かりやすい配信文の推奨

## ■ 配信文例 ■

### 警戒レベル3高齢者等避難を発令

#### 危険な場所から高齢者等は避難

〇〇〇〇市から発令

発令時刻: ●●月●●日●●時  
●●分

発令対象区域: 市内全域

理由: △△川氾濫の恐れあり

行動要請: 高齢者や障害のある方  
やその支援者など、避難に時間の  
かかる方は避難  
それ以外の人も必要に応じ普段の  
行動の見合わせ、避難準備の開始、  
危険なら自主的避難

開設避難所:

■●小学校、■●中学校、■●セ  
ンター

文字数: 191字相当

### 警戒レベル4避難指示を発令

#### 危険な場所から全員避難

〇〇〇〇市から発令

発令時刻: ●●月●●日●●時  
●●分

発令対象区域: □□□□、□□□□

理由: △△川氾濫の恐れ高い

行動要請: 今すぐ安全な場所へ避難  
安全な親戚・知人宅への避難も検討、  
近所の方へも声をかけて避難  
ハザードマップで自宅の安全を確認で  
きれば自宅避難も検討

開設避難所:

■●小学校、■●中学校

文字数: 184字相当

### 警戒レベル4避難指示(訂正)

〇〇〇〇市から発令

さきほど配信した緊急速報メールの  
発令対象区域に誤りがありましたの  
で訂正します

(誤)発令対象区域: □□□□

(正)発令対象区域: △△△△



文字数: 85字相当

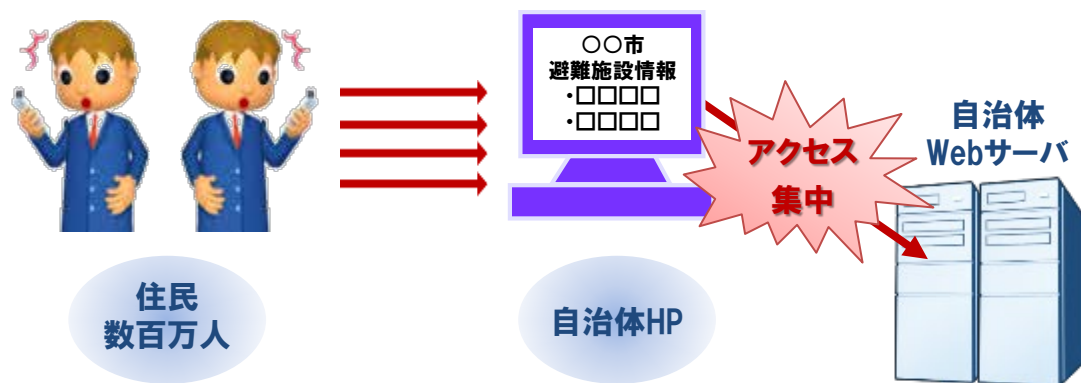


## 9. 配信文の作成における注意点

**避難所が多数あるなど、1回の配信で情報が記載できない場合は自治体HP等での周知(事前周知含む)やテレビ、ラジオ、SNS等、他のメディアの活用を推奨します。**

### <配信例>

警戒レベル4避難指示を発令  
危険な場所から全員避難  
〇〇〇〇市から発令  
発令時刻: ●●月●●日●●時●●分  
発令対象区域: □□□□、□□□□  
理由: △△川氾濫の恐れ高い  
行動要請: 今すぐ安全な場所へ避難  
安全な親戚・知人宅への避難も検討、近所の方へも声をかけて避難  
ハザードマップで自宅の安全を確認できれば自宅避難も検討  
開設避難所:  
自治体HPをご確認ください



**災害時にはアクセスが集中することが考えられますので、Webサーバの負荷対策を行ってください**

### 【携帯電話事業者の利用規約上の制約】

**注意!**

携帯電話の**NW輻輳の懸念**もあるため、緊急速報メール本文に『Webリンク』『電話番号』『メールアドレス』を記載して配信することはできません。  
※利用規約・サービス契約約款にも明記しております。



# 9. 配信文の作成における注意点

やむを得ず、緊急速報メールにて複数回配信する場合は、配信が続くことが分かるような記載をお願いいたします。

＜パターン1＞避難対象区域／避難所情報を分けて配信

1通目



2通目

警戒レベル3高齢者等避難を発令  
危険な場所から高齢者等は避難  
〇〇〇〇市から発令  
発令時刻: ●●月●●日●●時●●分  
理由: △△川氾濫の恐れあり  
行動要請: 高齢者や障害のある方など、避難に時間のかかる方は避難  
それ以外の人も必要に応じ普段の行動の見合わせ、避難準備の開始、危険なら自主的避難  
**発令対象区域／開設された避難所:  
次の緊急速報メールにて配信**

発令対象区域／避難所情報  
〇〇〇〇市から発令  
**●●月●●日●●時●●分発令の緊急速報メール続報**  
発令対象区域: 〇〇町××団地、△△2丁目1番街～3番地区(×××区)・東7丁目  
開設された避難所:  
×××中学校、〇〇〇小学校、△△△△コミュニティセンター、■●●●防災センター、〇〇第二中学校、△△△生活センター  
マスク、食糧品、常備薬等必要なものを持参  
近所の方にも声をかけて避難

上記例の場合、理由等に入力できる範囲は27文字です。  
【内訳】  
固定文: 165文字(改行2文字含む)  
空白行: 8文字  
自由記入文字数: 27文字

上記例の場合、対象地域と避難所名に入力できる範囲は91文字です。  
【内訳】  
固定文: 101文字(改行2文字含む)  
空白行: 8文字  
自由記入文字数: 91文字

＜パターン2＞避難所情報を分けて配信

1通目



2通目

警戒レベル3高齢者等避難を発令  
危険な場所から高齢者等は避難  
〇〇〇〇市から発令  
発令時刻: ●●月●●日●●時●●分  
理由: △△川氾濫の恐れあり  
発令対象区域: 〇〇区、〇〇区、〇〇区、〇〇町  
**開設された避難所: 次の緊急速報メールにて配信**  
行動要請: 高齢者や障害のある方など、避難に時間のかかる方は避難  
それ以外の人も必要に応じ普段の行動の見合わせ、避難準備の開始、危険なら自主的避難

発令対象区域／避難所情報  
〇〇〇〇市から発令  
**●●月●●日●●時●●分発令の緊急速報メール続報**  
開設された避難所:  
×××中学校、〇〇〇小学校、△△△△コミュニティセンター、■●●●防災センター、〇〇第二中学校、△△△生活センター  
ハザードマップで自宅の安全を確認できれば自宅避難も検討  
マスク、食糧品、常備薬等必要なものを持参  
近所の方にも声をかけて避難

上記例の場合、理由と対象地域に入力できる範囲は25文字です。  
【内訳】  
固定文: 167文字(改行2文字含む)  
空白行: 8文字  
自由記入文字数: 25文字

上記例の場合、避難所名に入力できる範囲は62文字です。  
【内訳】  
固定文: 132文字(改行2文字含む)  
空白行: 6文字  
自由記入文字数: 62文字

# 10. 解除情報の配信について

避難情報の解除情報については、緊急速報メールではなく自治体HPや防災行政無線、登録制メール等での周知を推奨します。

解除情報は配信可能項目から逸脱するものではないと考えられますが、緊急速報メールは緊急性が高く直ちに配信すべき情報の配信にご利用ください。



# 11. 夜間・早朝の配信における検討

夜間・早朝に避難指示等を発表すると、暗闇での避難となるため、より一層危険を伴う状況が想定されます。このため、避難が必要な状況が夜間・早朝になると予め想定される場合には、**暗くなる前に状況判断し高齢者等避難や避難指示の発令および緊急速報メールの配信を検討する必要があります。**

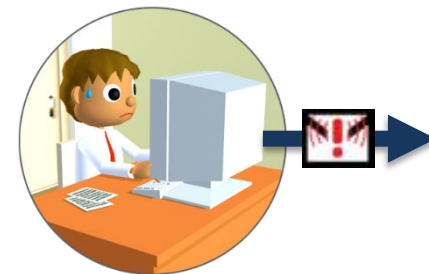
夜間・早朝または前もって避難指示等の発令をする際の判断基準については、内閣府が発行する「避難情報に関するガイドライン」を参照ください。

内閣府HP「防災情報のページ」：[http://www.bousai.go.jp/oukyu/hinanjouhou/r3_hinanjouhou_guideline](http://www.bousai.go.jp/oukyu/hinanjouhou/r3_hinanjouhou_guideline)

夜間・早朝に避難が必要と想定される状況

ガイドラインを参照し検討

緊急速報メールの配信



## 12. 緊急速報メールが受信できない状況

緊急速報メールは、通常のメールやSMSと違い、各社のセンターにてメッセージをお預かりしません。そのため以下のような状況下にあった場合は、**緊急速報メールを受信することができません**のでご注意ください。

1. 圏外の場合

2. 電波状態の悪い場所

**3. 通信中(通話中、パケット通信中)**

※ ただし、VoLTE対応端末については、5GネットワークおよびLTEネットワークによるパケット通信中は緊急速報メールを受信できます。

4. サービス競合時

海外ローミング、機内モード設定時等

5. 契約状態が「解約」「休止」時

※ 機種によっては受信する場合があります。

なお、配信エリアは市町村単位としておりますが、**電波状況などにより市町村より広い範囲で届く可能性があります**。配信範囲については公開しておりませんのでご容赦ください。

# 13. 試験目的での配信の禁止

緊急速報メールの操作方法に慣れる、緊急速報メールが実際に携帯電話まで届くかどうか確認するといった、**配信側の試験目的で緊急速報メールの配信は行えません**。利用規約違反となるだけでなく、受信者には**迷惑行為**になりかねません。

このような目的の試験をご希望であれば、各通信事業者にご相談ください。

## 【参考】 試験配信と訓練配信の違い

**試験**とは、システムや機能の正常性を確認すること。

操作方法に慣れる、開発したシステムが正常に動作するかを確認する。



自治体

住民は試験と無関係



住民

**訓練**とは、実際の災害時に落ち着いて行動出来るよう、配信側/受信側共に協力して実施すること。

実際の災害が発生したことを想定し、手順書通りに落ち着いて情報展開が出来るようになることを目指す



自治体

緊急速報メールの受信を体験し、具体的な行動を試したり、想定したりすることで、実際の災害が発生した時に落ち着いて行動出来るようになることを目指す。



住民

# 訓練目的での配信の考え方

※訓練配信にあたっては、自治体様ホームページ等で地域住民への訓練実施告知をお願いします。

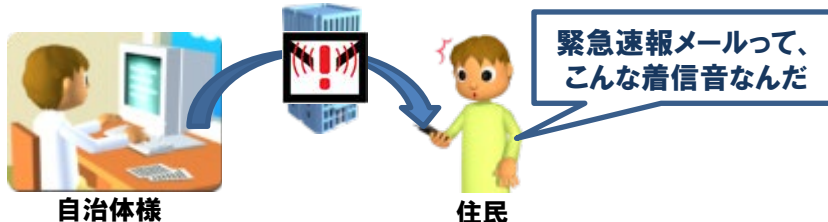
# 14. 訓練目的での配信について

防災訓練で緊急速報メールを配信する場合は、受信者である住民に起こりうる被害を想像させ、とるべき行動について考えさせることが重要です。

## 訓練目的で緊急速報メールを利用するイメージ

### ステップ① きっかけ

#### 緊急速報メール受信を体験する



### ステップ② 気づき

#### 災害が発生した時の行動、災害対策について考える

指定緊急避難場所  
はどこだろう？  
指定避難所は  
どこだろう？



災害時は  
こう行動すればいいのか！

### ステップ③ 行動

#### 災害時に落ち着いて対応するために備える

ハザードマップを  
確認しよう



避難経路を  
歩いてみよう



# (参考) 国や都道府県と連携した防災訓練の実施について

国や都道府県が主催する防災訓練と連携した防災訓練を行う場合も、タイムラインに沿って自治体からも緊急速報メールを配信し、住民に発災時の実際の避難行動を意識してもらうことが必要です。

例：河川氾濫による避難訓練における緊急速報メール配信の場合

## 国交省配信

## 自治体配信

### タイムライン

【訓練】河川氾濫のおそれ

※これは訓練です

【訓練】  
警戒レベル4避難指示相当

内容：〇〇川の水位が上昇し、警戒レベル4避難指示の目安となる氾濫危険水位に到達

行動要請：防災無線、テレビ等で自治体の避難情報を確認し、各自安全確保を図るなど、適切な防災行動に着手  
(国土交通省)



【訓練】警戒レベル4避難指示

【訓練】危険な場所から全員避難

〇〇〇〇市から発令  
発令時刻：●●月●●日●●時●●分  
発令対象区域：市内全域  
理由：〇〇川の△△付近で氾濫のおそれ高い  
行動要請：指定緊急避難場所に避難  
指定緊急避難場所：〇〇〇〇市防災HPを確認

※これは訓練です。実際に避難情報が発表された場合も緊急速報メールでお知らせします



自治体様より緊急速報メールを配信する際は赤枠のような付随情報をつけて配信ください。

国からだけでなく、自治体からも緊急速報メールを配信することで、住民が災害が発生したときの行動を意識することができます。



# 15. 訓練利用に関する利用規約について

訓練において適切にご利用いただくために、緊急速報メールの各社利用規約・契約約款に訓練利用に関する内容を記載しています。

利用規約・契約約款に則り、適正にご利用いただくようお願いいたします。

(解釈については次頁以降をご確認ください)

## <NTTドコモ 緊急速報「エリアメール」サービス利用規約 抜粋>

### 第13条(4)

契約者は、前項に定めるほか、前項に基づき指定した内容に関連する防災訓練を実施する場合に限り当該各号に掲げる内容を模したエリアメールを送信することができるものとします。ただし、この場合におけるエリアメール本文の文面は、契約者が前項に基づき、前項各号に掲げる内容を送信する際のエリアメール本文の文面と同一又は同等の内容に限られるものとし、当該エリアメールの題名及び本文には、防災訓練である旨を表示するものとします。なお、契約者は、エリアメールの送信試験の目的、防災訓練の案内の目的その他前項又は本項第一文に定める目的以外の目的でエリアメールを送信してはならないものとします。

## <KDDI 緊急速報メール「災害・避難情報」提供サービス契約約款 抜粋>

### 別記1 災害避難情報

#### タ 防災訓練におけるアからソに模した情報

#### 備考

タの情報は、防災訓練(アからソのいずれかの発令、発表等を行う事態を想定するもの)に限り、当該アからソのいずれかを模して送信される情報(その題名及び本文に防災訓練である旨が明示されているもの)に限ります。)(に限られ、防災訓練の案内その他の目的で送信されるものを含まません。

## <ソフトバンク株式会社 緊急速報メール サービス利用規約 抜粋>

### 第13条(4)

契約者は、前項に定めるほか、前項に基づき指定した内容に関連する防災訓練を実施する場合に限り、当該各号に掲げる内容を模した緊急速報メールを送信することができるものとします。ただし、この場合における緊急速報メール本文の文面は、契約者が前項に基づき、前項各号に掲げる内容を送信する際の緊急速報メール本文の文面と同一又は同等の内容に限られるものとし、当該緊急速報メールの題名及び本文には、防災訓練である旨を表示するものとします。なお、契約者は、緊急速報メールの送信試験の目的、防災訓練の案内の目的その他、前項又は本項第一文に定める目的以外の目的で緊急速報メールを送信してはならないものとします。

## <楽天モバイル株式会社 緊急速報メール サービス利用規約 抜粋>

### 第13条(緊急速報メールの配信)

4. 契約者は、前項に定めるほか、前項に基づき指定した内容に関連する防災訓練を実施する場合に限り、当該各号に掲げる内容を模した緊急速報メールを送信することができるものとします。ただし、この場合における緊急速報メール本文の文面は、契約者が前項に基づき、前項各号に掲げる内容を配信する際の緊急速報メール本文の文面と同一又は同等の内容に限られるものとし、当該緊急速報メールの題名及び本文には、防災訓練である旨を表示するものとします。なお、契約者は、緊急速報メールの配信試験の目的、防災訓練の案内の目的その他、前項又は本項第一文に定める目的以外の目的で緊急速報メールを配信してはならないものとします。

# 16. 訓練利用に関する利用規約の解釈について



## 配信OK

以下3つのポイントに当てはまる場合に限り、防災訓練時に緊急速報メールを配信することができます。

### ポイント1:

配信可能項目に関連する防災訓練での利用であること



### ポイント2:

実際の災害時において配信される文面が含まれていること



### ポイント3:

題名または本文に防災訓練である旨を記載すること



※警戒レベル＋避難情報を題名にしている場合【訓練】等と入力すると文字数超過となる場合があります。その場合は、必ず本文に防災訓練である旨を記載してください。

# 16. 訓練利用に関する利用規約の解釈について



## 配信OK

### 例：津波避難訓練における緊急速報メール配信の場合

#### 災害時



(地震発生後)  
津波警報発表

#### 【配信文面】

津波警報 (△△沿岸)  
〇〇〇〇市から発令  
発令内容: △△沿岸に津波警報 (津波) が発表  
...  
今後の情報に注意



#### 訓練時



(地震発生後)  
津波避難を  
想定した訓練

#### ポイント1

#### 【配信文面】

【訓練】津波警報 (△△沿岸)  
【訓練】〇〇〇〇市から発令  
発令内容: △△沿岸に津波警報 (津波) の発表  
...  
今後の情報に注意  
※これは訓練です。  
(This mail is for drill.)  
実際に津波警報が発表された  
場合も緊急速報メールで  
お知らせします※

#### ポイント3

#### ポイント2

前頁のポイント3つに全て当てはまる場合は、訓練時に緊急速報メールを配信することができます。

# 16. 訓練利用に関する利用規約の解釈について



## 配信NG

前々頁に記載の場合以外は  
緊急速報メールを配信することはできません。

### 例1：配信可能項目に関連しない訓練時に配信する場合

災害時



地震発生



自治体からの  
配信はしない

※地震発生に関する情報は  
緊急速報メール(緊急地震速報)で配信

訓練時



地震発生  
を想定した訓練



【訓練】警戒レベル4避難指示  
【訓練】〇〇〇〇市から発令  
xxを震源とする震度6弱の地震が  
発生  
直ぐに体・頭を守る等、身の安全を  
確保

配信可能項目に関連しない訓練での  
配信は、文面が配信可能項目と認識  
できるものであっても配信できません。

### 例2：想定する災害時に配信される文面と異なる文面で配信する場合

災害時



津波警報発表に  
伴う警戒レベル4  
避難指示発令



警戒レベル4避難指示  
〇〇〇〇市から発令  
発令内容：△△沿岸に津波警報(津  
波)が発表  
今後の情報に注意

訓練時



警戒レベル4  
避難指示発令を  
想定した訓練

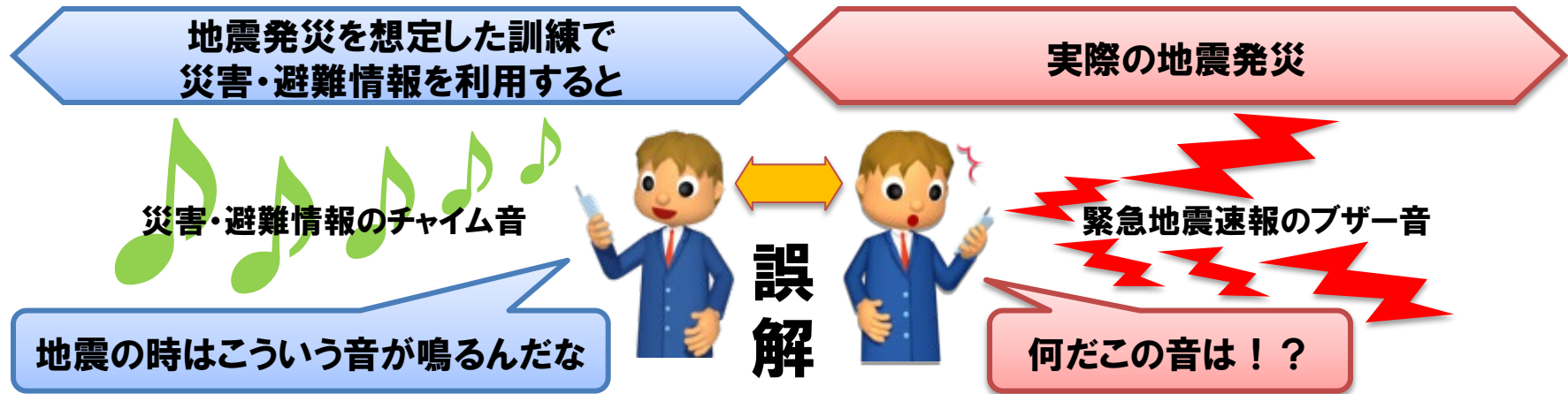


【訓練】警戒レベル4避難指示  
【訓練】〇〇〇〇市から発令  
10時から〇〇〇〇市訓練を開始し  
ます実際の災害時は適切な情報に  
基づき、周囲の状況に注意して避難  
をしてください

実際の災害時に配信する文面が含ま  
れない場合は配信できません。

# 17. 地震発災を想定した訓練利用について

地震発災を想定した訓練開始の合図として緊急速報メール(災害・避難情報)を利用することはできません。**実際の強い地震発生時に配信が想定される緊急地震速報のブザー音とは異なる着信音で着信し、受信者に誤った音を意識付けてしまい、結果として地震発生時の緊急な場面での混乱を招く恐れがあるためです。**



緊急速報メールの種類	配信元	着信音
緊急地震速報	気象庁	専用ブザー音
津波警報	気象庁	専用着信音(チャイム音)
災害・避難情報	自治体	専用着信音(チャイム音)
気象等に関する特別警報	自治体	専用着信音(チャイム音)
噴火に関する特別警報	自治体	専用着信音(チャイム音)
国民保護情報	自治体・消防庁	専用着信音(チャイム音)

**緊急地震速報と災害・避難情報では、着信音が異なります。**  
各着信音は以下のドコモHPで確認できます。  
(各社で着信音は同じです)  
<https://www.nttdocomo.co.jp/service/area/mail/>



## 【シェイクアウト訓練とは】

2008年にアメリカで始められた防災訓練で、様々な人たちが様々な場所で、最新の地震研究データによる災害シナリオに基づき、同時刻一斉に「DROP！, COVER！, HOLDON！」の基本的な安全行動をとることにより、自宅や会社等の日頃の防災対策を確認するきっかけづくりとするものです。

日本においては、2011年3月11日に発生した東日本大震災を契機として、従来の行政主導による動員型の防災訓練をさらに発展させ、行政と住民、専門家、ボランティア等が共同して企画・運営する協同参加型の訓練を目指して、「効果的な防災訓練と防災啓発提唱会議(略称:ShakeOut提唱会議)」が結成され、日本版シェイクアウト訓練が始められました。

(ShakeOut提唱会議事務局HP <http://www.shakeout.jp/>)

## 【特徴】

1. 科学的な研究成果による災害シナリオの理解を目的とした防災訓練
2. 日時指定の一斉防災訓練
3. 事前登録制の共同参加型訓練で、様々な場所で誰でも簡単に参加できる防災訓練



発生時の身の守り方の考え方(Drop, Cover, and Hold On)を提供

**ShakeOut提唱会議事務局では、シェイクアウト訓練の開始の合図として、緊急速報メールを利用することを推奨していません。**緊急地震速報は、自治体が配信する災害・避難情報とは異なる着信音を使用しているためです。ShakeOut提唱会議事務局では、着信音について誤った認識が広がることは避けるべきだと考えています。よって、参加意思表示としての事前登録を行い、登録をした自覚がある人が、自分で時刻を確認した上で、その場において声かけ等を開始合図として安全行動をすることをお願いします。

# 18. 国民保護情報（弾道ミサイル情報等）を想定した訓練利用について

Jアラートで配信される国民保護情報（弾道ミサイル情報等）を想定した訓練利用は、**内閣官房・消防庁共同主催の住民避難訓練でのみ可能であり、自治体単独主催での訓練では利用することはできません。**

国民保護情報は地震発生を契機とした訓練と比較し、社会的影響が大きいと考えられ混乱を招く恐れがあるためです。

国民保護情報を契機とした避難訓練を実施する場合は、情報の発信元となる総務省消防庁との調整が必要となります。  
事前に総務省消防庁へご連絡いただき対応ください。

＜お問合せ先＞ 総務省消防庁国民保護運用室  
TEL : 03-5253-7551

## ■配信イメージ■

【訓練】政府からの発表

20yy/mm/dd hh:mm

「ミサイル発射。ミサイル発射。ミサイルが発射されたものとみられます。」

建物の中、又は地下に避難して下さい。」

（総務省消防庁）

※ これは訓練です(This mail is for drill.)

※ 本メールの問合せは、●●市防災・危機管理課にお願いします。

（●●市）

【訓練】政府からの発表

20yy/mm/dd hh:mm

「ミサイル通過。ミサイル通過。先程のミサイルは●時●分頃、●●へ通過したものとみられます。避難の呼びかけを解除します。不審な物には決して近寄らず直ちに警察や消防などに連絡して下さい。」

（総務省消防庁）

※ これは訓練です(This mail is for drill.)

※ 本メールの問合せは、●●市防災・危機管理課にお願いします。

（●●市）

**終わりに**



**緊急速報メールの各社利用規約・契約約款には利用停止条項があります。  
受信者が不利益を被るような不適切な配信が確認された場合はご利用を停止させていただく場合がございます。  
利用規約・契約約款に則り、適正にご利用いただくようお願いいたします。**

**<NTTドコモ 緊急速報「エリアメール」サービス利用規約 抜粋>**

**第15条(本サービスの利用停止)**

ドコモは、契約者が次の各号のいずれかに該当する場合には、契約者による本サービスの全部又は一部の利用を停止することがあります。

- (1)本規約に違反したとき
- (2)申込書の記載内容その他ドコモへの届出事項に虚偽の事実が発覚したとき
- (3)利用者に対し重大な支障を与える態様において本サービスを利用したとき
- (4)ドコモの業務遂行上支障があるとドコモが認めたとき
- (5)その他本サービスの利用を継続させることが不適切であるとドコモが認めたとき

**<KDDI 緊急速報メール「災害・避難情報」提供サービス契約約款 抜粋>**

**(利用停止)**

**第16条** 当社は、災害避難情報提供契約者が次のいずれかに該当するときは、6か月以内で当社が定める期間、その災害避難情報提供サービスの利用を停止することがあります。

- (1)契約の申込みに当たって当社所定の書面に事実を反する記載を行ったことが判明したとき。
- (2)第9条(災害避難情報提供契約者の氏名等の変更の届出)の規定に違反したとき又は同条の規定により届けた内容について事実を反することが判明したとき。
- (3)災害避難情報提供契約者の送信する災害避難情報の内容に関して、苦情が多発したとき。
- (4)災害避難情報提供契約者の送信する災害避難情報に関して、国、地方公共団体、教育委員会、学校等公共機関又はそれらに準じる機関(その災害避難情報提供契約者を除きます。)から当社に解約その他の要請があったとき。
- (5)災害避難情報提供契約者が当社と契約を締結している他の電気通信サービス(他の災害避難情報提供サービスを含みます。以下この条において同じとします。)又は締結していた他の電気通信サービスに係る料金その他の債務(その契約により支払いを要することとなったものをいいます。)について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
- (6)災害避難情報提供契約者がその災害避難情報提供サービス又は当社と契約を締結している他の災害避難情報提供サービスの利用において、第23条(利用に係る災害避難情報提供契約者の義務)の規定に違反したと当社が認めたとき。
- (7)災害避難情報提供サービスに関する当社の業務の遂行又は当社の電気通信設備に著しい支障を及ぼし、又は及ぼすおそれがある行為をしたと当社が認めたとき。

## ＜ソフトバンク株式会社 緊急速報メール サービス利用規約 抜粋＞

### 第15条(本サービスの利用停止)

1. ソフトバンクは、契約者が次の各号のいずれかに該当する場合には、契約者による本サービスの全部又は一部の利用を停止することがあります。

- (1)利用契約に違反したとき
- (2)電子申請の記載内容その他ソフトバンクへの届出事項又は資料に虚偽の事実が発覚したとき
- (3)利用者に対し重大な支障を与える態様において本サービスを利用したとき
- (4)ソフトバンクの業務遂行上支障があるとソフトバンクが認めたとき
- (5)その他本サービスの利用を継続させることが不適切であるとソフトバンクが認めたとき

## ＜楽天モバイル株式会社 緊急速報メール サービス利用規約 抜粋＞

### 第 15 条(本サービスの利用停止)

1. 楽天モバイルは、契約者が次の各号のいずれかに該当する場合には、契約者に対する本 サービスの全部又は一部の利用を停止することがあります。

- (1)利用契約に違反したとき
- (2)申込書の記載内容その他楽天モバイルへの届出事項又は資料に虚偽の事実が発覚したとき
- (3)利用者に対し重大な支障を与える態様において本サービスを利用したとき
- (4)楽天モバイルの業務遂行上支障があると楽天モバイルが認めたとき
- (5)その他本サービスの利用を継続させることが不適切であると楽天モバイルが認めたとき

**参考：  
配信OK/NGと考えられる  
配信例**

## 配信OK例

### ■配信可能項目のみの配信

- 1. 津波警報の配信 ... P.44
- 2. 噴火警報の配信 ... P.44
- 3. 気象等に関する特別警報の配信 ... P.45
- 4. 配信可能項目に含まれる訂正情報の配信 ... P.45



### ■配信可能項目 + 付随する情報の配信

- 5. 大雨 ... P.46
- 6. 道路通行止め ... P.46
- 7. 広域な火災 ... P.47
- 8. 雪崩 ... P.47
- 9. 原子力発電所事故 ... P.48
- 10. 放射線の情報発表 ... P.48
- 11. 不発弾処理 ... P.49

に伴う

高齢者等避難の配信
避難指示の配信

### ■配信可能項目に関する訓練の配信

- 12. 津波警報の配信を想定した訓練配信 ... P.50

※具体的なメッセージ例と配信OK/NGの考え方は次頁以降でご紹介します。  
なお、本頁以降で紹介している内容はあくまでも一例です。

# 配信OKと考えられるメッセージ例(配信可能項目のみの配信)

## 1. 津波警報の配信

津波警報(△△沿岸)

〇〇〇〇市から発令

発令内容: △△沿岸に津波警報(津波)を発表

行動要請: 直ちに高台等へ避難、身の安全を確保

その他:

△△沿岸の津波到着予想時刻は午後●●時●●分

予想される津波の高さはXm

到着時刻は目安のため、速やかに避難

(〇〇〇〇市)

文字数: 128字相当

※津波警報が気象庁から発表された場合、発表された津波予報区分を含む市区町村へ自動で津波警報が配信されます。そのため、緊急速報メール(災害・避難情報)の仕組みを利用して津波の情報を配信される場合は、到達予想時刻や高さなどの情報を付加して送ることをお勧めします。

■緊急速報メール(津波警報)配信内容:

津波警報発表

沿岸部の方は直ちに高台など安全な場所へ避難してください(気象庁)

## 2. 噴火警報の配信

噴火警報(△△山)

〇〇〇〇市から発令

発令内容: △△山の噴火警戒レベルを5に引き上げ

行動要請: 〇〇地区の方は直ちに▲▲の避難所へ避難

その他:

□□地区の方は小さな噴石・降灰に備え、住居等の中で待機

(〇〇〇〇市)

文字数: 103字相当

※レベル3以上の噴火警報が気象庁から発表された場合、緊急速報メール(災害・避難情報)の仕組みを利用して噴火の情報を配信される場合は、各地区に対する影響や避難すべき避難所などの情報を付加して送ることをお勧めします。

# 配信OKと考えられるメッセージ例(配信可能項目のみの配信)

## 3. 気象等に関する特別警報の配信

### 特別警報発表

〇〇〇〇市から発令

発令内容: ●●月●●日●●時●●分に〇〇〇〇県に特別  
警報発表(大雨)  
災害がすでに発生している可能性が極めて高く警戒レベル5  
に相当

行動要請: 周囲の状況を確認し、直ちに身の安全を確保

開設されている避難所: ■■小学校、■■中学校、■■セン  
ター

その他:  
避難所への移動が危険な場合は、頑丈な建物や自宅の2階に  
避難するなど身の安全を確保してください

(〇〇〇〇市)

文字数: 200字相当

※気象警報(大雨警報、暴風警報、竜巻注意情報等)が気象  
庁から発表された場合、緊急速報メール(災害・避難情報)  
の仕組みを利用して気象等に関する特別警報の情報を配  
信される場合は、各地区に対する影響や避難すべき避難所  
などの情報を付加して送ることをお勧めします。

## 4. 警戒レベル4避難指示等の(訂正 情報)の配信

### 警戒レベル4避難指示 訂正情報

〇〇〇〇市から発令  
さきほど配信した緊急速報メールの発令対象区域に誤りがあり  
ましたので訂正します

(誤)発令対象区域: □□□□

(正)発令対象区域: △△△△

(〇〇〇〇市)

文字数: 85字相当

※利用規約に記載の配信可能項目に含まれる情報(警戒レベ  
ル4避難指示等)の訂正情報については、配信可能項目か  
ら逸脱するものではないと考えます。

なお、配信は一回のみとします。

# 配信OKと考えられるメッセージ例(配信可能項目 + 付随する情報の配信)

## 5. 警戒レベル4避難指示(大雨きっかけ)の配信

警戒レベル4避難指示を発令

危険な場所から全員避難

〇〇〇〇市から発令

発令時刻: ●●月●●日●●時●●分

発令対象区域: □□□□、□□□□

理由: △△川氾濫の恐れ高い

行動要請: 発令対象区域の方は今すぐ安全な場所へ避難

開設避難所: 自治体HPに掲載

ハザードマップで自宅の安全を確認できれば自宅避難も検討

高齢者や子供の避難は周囲で支援しながら避難

(〇〇〇〇市)

文字数: 179字相当

※川の氾濫に関する情報のみでの配信は、利用規約に記載の配信可能項目に該当しないと考えます。ただし、警戒レベル4避難指示を発令した場合に、その警戒レベル4避難指示に付随して川の氾濫に関する情報を配信するときは、利用規約に記載の配信可能項目(避難指示)から逸脱するものではないと考えます。

## 6. 警戒レベル3高齢者等避難(道路通行止め情報を含む)の配信

警戒レベル3高齢者等避難を発令

危険な場所から高齢者等は避難

〇〇〇〇市から発令

発令時刻: ●●月●●日●●時●●分

発令対象区域: □□□□、□□□□

理由: 大雨警報(土砂災害)発表、〇〇川氾濫の恐れ

行動要請: 〇〇川xx区付近の高齢者等は避難

xx道路は土砂崩れの恐れにより通行止  
避難の際は△△道路を利用すること

(〇〇〇〇市)

文字数: 159字相当

※道路通行止め情報のみでの配信は、利用規約に記載の配信可能項目に該当しないと考えます。ただし、以下の条件全てに当てはまる場合は、利用規約に記載の配信可能項目(高齢者等避難)から逸脱するものではないと考えます。

災害が発生、または発生するおそれがある状況で、人の生命・身体を災害から保護するために、避難情報を配信する場合に、それに付随して道路通行止め情報等を配信するとき。

# 配信OKと考えられるメッセージ例(配信可能項目 + 付随する情報の配信)

## 7. 警戒レベル3高齢者等避難(広域な火災の情報を含む)の配信

警戒レベル3高齢者等避難を発令

危険な場所から高齢者等は避難

〇〇〇〇市から発令

発令時刻: ●●月●●日●●時●●分

発令対象区域: □□□□、□□□□

理由: 〇〇山xxエリアにて広域な火災発生

行動要請: xx付近の高齢者等避難に時間を要する方は避難

その他: 風向きが南西であるため、xxエリアの南西方向に火災が広がる恐れ

近所の方にも声をかけながら避難

(〇〇〇〇市)

文字数: 177字相当

※広域な火災の情報のみでの配信は、利用規約に記載の配信可能項目に該当しないと考えます。ただし、以下の条件全てに当てはまる場合は、利用規約に記載の配信可能項目(高齢者等避難)から逸脱するものではないと考えます。

災害(広域な火災)が発生、または発生するおそれがある状況で、人の生命・身体を災害(広域な火災)から保護するために避難情報を配信する場合に、それに付随して広域な火災の情報を配信するとき。

## 8. 警戒レベル3高齢者等避難(雪崩に関する情報を含む)の配信

警戒レベル3高齢者等避難を発令

危険な場所から高齢者等は避難

〇〇〇〇市から発令

発令時刻: ●●月●●日●●時●●分

発令対象区域: xxエリア

理由: なだれ注意報が発令されたため

行動要請: xx付近の高齢者等避難に時間を要する方は近くの避難所へ避難

それ以外の人も必要に応じ普段の行動の見合わせ、避難準備開始、危険なら自主的避難

開設されている避難所:

■●小学校、■●中学校、■●センター

(〇〇〇〇市)

文字数: 197字相当

※雪崩に関する情報のみでの配信は、利用規約に記載の配信可能項目に該当しないと考えます。ただし、以下の条件全てに当てはまる場合は、利用規約に記載の配信可能項目(高齢者等避難)から逸脱するものではないと考えます。

災害(雪崩)が発生、または発生するおそれがある状況で、人の生命・身体を災害(雪崩)から保護するために避難情報を配信する場合に、それに付随して雪崩の情報を配信するとき。



# 配信OKと考えられるメッセージ例(配信可能項目 + 付随する情報の配信)

## 9. 警戒レベル3高齢者等避難(原子力発電所事故情報を含む)の配信

警戒レベル3高齢者等避難を発令

危険な場所から高齢者等は避難

〇〇〇〇市から発令

発令時刻: ●●月●●日●●時●●分

発令対象区域: xxエリア

理由: 〇〇〇〇原子力発電所で事故が発生したため

行動要請: xxエリアに危険が及ぶ恐れ

付近の高齢者等避難に時間を要する方はxxエリア外の避難所へ避難、それ以外の方も必要に応じ避難準備開始

開設されている避難所:

■●小学校、■●中学校、■●センター

(〇〇〇〇市)

文字数: 198字相当

※原子力発電所事故情報のみでの配信は、利用規約に記載の配信可能項目に該当しないと考えます。ただし、以下の条件全てに当てはまる場合は、利用規約に記載の配信可能項目(高齢者等避難)から逸脱するものではないと考えます。

原子力発電所事故が発生、または発生するおそれがある状況で、人の生命・身体を保護するために避難情報を配信する場合に、それに付随して原子力発電所事故の情報を配信するとき。

## 10. 警戒レベル3高齢者等避難(放射線に関する情報を含む)の配信

警戒レベル3高齢者等避難を発令

高齢者等は危険な場所から避難

〇〇〇〇市から発令

発令時刻: ●●月●●日●●時●●分

発令対象区域: 市内全域

理由: 〇〇〇〇原子力発電所の事故に伴い、xxエリアの放射線量の値が高くなる恐れ

行動要請: 付近の高齢者等避難に時間を要する方はxxエリア外の避難所へ避難

開設されている避難所: ■●小学校、■●中学校、■●センター

△△程度まで上がることが予想

(〇〇〇〇市)

文字数: 195字相当

※放射線に関する情報のみでの配信は、利用規約に記載の配信可能項目に該当しないと考えます。ただし、以下の条件全てに当てはまる場合は、利用規約に記載の配信可能項目(高齢者等避難)から逸脱するものではないと考えます。

災害が発生、または発生するおそれがある状況で、人の生命・身体を保護するために避難情報を配信する場合に、それに付随して放射線に関する情報を配信するとき。

## 11. 警戒レベル3高齢者等避難(不発弾処理に関する情報)の配信

警戒レベル3高齢者等避難を発令

高齢者等は危険な場所から避難

〇〇〇〇市から発令

発令時刻: ●●月●●日●●時●●分

発令対象区域: □□□□、□□□□

理由: xxにおいて発見された不発弾1発の安全化処理作業を実施

行動要請: ●●時～●●時、xxにて作業のため、高齢者等避難に時間を要する方は区域外へ避難

開設されている避難所: ■■小学校、■■中学校、■■センター

(〇〇〇〇市)

文字数: 181字相当

※不発弾処理に関する情報のみでの配信は、利用規約に記載の配信可能項目に該当しないと考えます。ただし、以下の条件全てに当てはまる場合は、利用規約に記載の配信可能項目(高齢者等避難)から逸脱するものではないと考えます。

不発弾処理に伴う事故が発生、または発生するおそれがある状況で、人の生命・身体を保護するために避難情報を配信する場合に、それに付随して不発弾処理に関する情報を配信するとき。

なお、不発弾処理に伴う警戒区域情報を配信する場合は、配信可能項目「警戒区域情報」に該当すると考えます。

## 12. 津波警報の配信を想定した訓練 配信

【訓練】津波警報(△△沿岸)

【訓練】〇〇〇〇市から発令

発令内容: △△沿岸に津波警報(津波)が発表

行動要請: 直ちに高台等へ避難、身の安全を確保

その他:

△△沿岸の津波到着予想時刻は●●時●●分

予想される津波の高さはxm

今後の情報に注意

これは訓練です

実際の災害時には身の安全を確保し、適切な情報に基づき  
避難してください

(〇〇〇〇市)

文字数: 168字相当

※利用規約にある配信可能項目に関する訓練であれば、配信可能項目に該当すると判断できるため、利用規約に逸脱しないと考えます。ただし、実施する際は29-38頁の記載内容を必ず守ってください。

# 配信NGと考えられるメッセージ例

適切でない配信は受信者がメール受信をOFFにしてしまい、実際の災害時に受信できなくなることにつながるため、以下を参考に適切な配信に努めてください。

## 例1. 災害に関連するが緊急ではないお知らせの配信

… 休校のお知らせ/ブルーシート配布のお知らせ/災害ごみの持ち込み 等

## 例2. 配信項目に含まれない内容の配信

… 熱中症情報/節水のお願い/緊急速報メール試験配信 等

## 例3. 緊急地震速報での訓練配信

… 緊急地震速報と同様の内容

## 例4. 訓練実施や訓練開始・終了に関する内容の配信

… 訓練の周知/訓練終了のお知らせ 等

## 例5. 誤報等のお詫びの配信

… 誤配信のお詫び/配信可能項目ではない情報についてのお詫び 等

# 例1. 災害に関連するが緊急ではないお知らせの配信

適切でない理由:

災害に関連する重要な情報と考えますが、**生命を早急を守るための情報とは考えにくく緊急ではない**ため。また、**配信可能項目に含まれない情報の配信はできません**。

## 例

小・中学校、臨時休業のお知らせ

こちらはxx市教育委員会です。明日、●月●日すべての市立小中学校は施設の安全点検などのため、臨時休業となります…

物資の配布について

本日夕方から、ブルーシートの配布を予定しております。  
配布場所は、▲▲センターです…

災害ごみの持込について

台風●号で発生した瓦、トタン等の災害ごみは市が無料で処分します。  
(一般家庭ごみは対象外) 処分を希望される方は…

罹災証明書申請について

午前●時から午後●時まで臨時の申請受付を行います。受付場所は▲▲です…

台風●号に伴う関連情報

被災された住宅の修理工事に関するトラブルには十分ご注意ください…

### ◆ポイント◆

高齢者等避難として配信可能としている「救援物資・配給に関する配備情報」とは、**【水・食料・医薬品などの被災者の生命を早急を守るために必要不可欠なもの】**です。



## 例2. 配信項目に含まれない内容を配信

適切でない理由：

緊急速報メールは受信者に対し、生命に関わる緊急性の高い情報を配信するサービスです。  
**配信可能項目に含まれない情報の配信はできません。**

### 例

#### 熱中症情報

本日暑さ指数が危険水準になる予報が出ています。熱中症になる危険がありますので、屋外での運動や・・・

#### 行方不明者を探しています

下記の男性が行方不明になっています。  
お気づきの方は△△警察署にご連絡ください・・・

#### 節水のお願い

こちらはxx市です。  
▲▲ダム貯水率が△△%を下回っており、断水のおそれがあります。  
節水へのご協力をお願いします・・・

#### 緊急速報メール試験配信

こちらはxx市です。  
xx市防災訓練の実施にあわせ、市内全域に緊急速報メールの試験配信を行っています・・・

#### ◆ポイント◆

配信前に「**配信可能項目**」に該当するかご確認ください。

配信可能項目に該当しないと考えられる、住民へのお知らせ等は別の手段で周知するようご検討ください。



# 例3. 緊急地震速報での訓練配信

適切でない理由：

実際の強い地震発生時に配信が想定される**緊急地震速報のブザー音とは異なる着信音で着信し、受信者に誤った音を意識付けてしまい、結果として地震発生時の緊急な場面での混乱を招く恐れがあるため。**

## 例

【訓練】緊急地震速報

【訓練】緊急地震速報です。強い揺れに警戒してください・・・

【訓練】緊急地震速報

これは訓練です。

地震発生。

体を低くし、頭を守り、その場で動かないでください・・・

【訓練】緊急地震速報

【訓練】〇〇県沖を震源とする地震が発生しました。机などの下に隠れ、身を守ってください・・・

【訓練】緊急地震速報

これは訓練です。

本日、●時頃〇〇を震源とするマグニチュード7.6の地震が発生し、xx市全域で震度6強を観測しました。

強い揺れに警戒してください・・・

### ◆ポイント◆

地震発生による、**避難情報の配信は可能**です。

<配信文例>

【訓練】警戒レベル4避難指示を発令

発令対象区域：□□、□□

理由：●●月●●日●●時●●

分頃、xx町内で震度6強を観測する地震が発生

行動要請：対象地域の住民は、身の安全を確保  
地域の一次避難所へ避難



## 例4. 訓練実施や訓練開始・終了に関する内容の配信

適切でない理由：

**実際の災害時に配信する文面が含まれない場合は配信できません。**  
訓練に関する情報は広報紙やHPなどを用いて周知してください。

### 例

防災訓練の周知

本日、午前●時●分から午後●時●分の間、xx町防災訓練を行います。訓練に伴い…

訓練

本日、△△訓練が実施されます。しばらくすると訓練用のメールが届きます…

xx町防災訓練

これは訓練です。

xx地区・xx地区でスピーカー音・サイレン音が流れますが実際の災害ではございません。

お間違えないよう、よろしくお願いします…

xx町防災訓練

xx町からお知らせします。

本日の防災訓練は、ただいま終了しました…

#### ◆ポイント◆

**訓練開始や訓練終了のお知らせのみを記載した文面は配信不可**です。  
P.32-34の「訓練利用に関する利用規約の解釈について」を参照ください。





# 例5. 誤配信等のお詫びの配信

適切でない理由：

配信可能項目についての訂正情報は配信可能ですが、**配信可能項目ではない情報や配信内容に記載のない情報における訂正の配信はできません。**（訂正情報の配信は一回のみ）

## 例

メール誤送信のお詫び

本日●時●分に送信されました△△に関するxxからのテストメールは、本来、一部の方にテストとしてお送りする予定だったものを、誤ってxx町の皆様にお送りしてしまいました。お詫びして訂正させていただきます・・・

こちらは、xx町です

さきほど●時●分に発令されました、雷注意報・濃霧注意報については、誤りです。訂正いたします・・・

避難情報が訂正されました。

【訂正理由】

対象世帯数、対象者数の修正・・・

◆ポイント◆

配信可能項目ではない情報を配信してしまった場合は、**緊急速報メールは利用せず**、別の手段で周知をしてください。

