

2011年3月30日

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

東北地方太平洋沖地震による被害・復旧状況及び今後の見通しについて

2011年3月11日に発生した東北地方太平洋沖地震の影響により、東北地方を中心とした地域におきまして、固定及び携帯通信サービスをはじめとした、NTTグループサービスの一部をご利用いただけない状況が続いております。現在、グループを挙げて復旧に取り組んでおりますが、ご不便をおかけしておりますこととお詫び申し上げます。

震災後、通信ビルにおける設備の被災や商用電源の途絶等が発生し、約150万回線の固定系サービス、約6,700の移動無線局、約15,000回線の企業向けデータ通信サービス等でサービス中断を余儀なくされました。

NTTグループは、災害対策基本法に基づく防災業務計画に則り、速やかに災害対策本部を組織し、全国からの支援を含め1万人を超える体制で、被災した通信設備やサービスの復旧にあたるとともに、災害用伝言ダイヤルや災害用伝言板サービスの提供、移動基地局車（約30台）・衛星携帯電話（約870台）・特設公衆電話（約2,300台）の設置などにより、被災された方々の通信手段の確保などに取り組んでおります。

これらの取り組みにより、被災した通信ビルや移動無線局の機能の9割以上を復旧するなど、順次サービスを回復しております。今後は、通信ビルの電源・装置類の新設や更改、中継伝送路の張り替えや、移動通信基地局への中継伝送路の修復、1局で複数局をカバーする大ゾーン方式等による携帯電話のエリア救済等を図ることにより、4月末を目途に、原発エリアや道路・トンネル等の損壊により物理的に復旧が困難な地域を除き、通信ビルや基地局の復旧をほぼ図れる予定です。

残るエリアについては、自治体、避難所等の重点拠点地域のサービスを優先的に復旧してまいります。また、衛星携帯電話などの通信手段を更に充実させるなど通信環境の整備を図ってまいります。

企業向けデータ通信サービスについても、現在、約9割を回復しています。また、日本とアメリカやアジアを結ぶ海底ケーブルの一部も被災しましたが、他ルートによる迂回救済などを実施し、現在、国際通信への影響は発生していません。

NTTグループは、被災された方々への支援として、NTTグループの通信サービスの無償提供、被災された方々の安否情報や生活スペースとしての社宅の提供、お客様からの義援金の受付等にも取り組んでおりますが、この度、義援金10億円を寄付することといたしました。NTTグループは、被災された方々の支援や被災地域の復興に向けた取り組みを全力でサポートしてまいります。

NTTグループ各社の被害並びに復旧への取り組み状況は以下のとおりです。

1. NTT 東日本の被害並びに復旧への取り組み状況

(1) 通信設備の被害状況

現時点での主な通信設備の被害状況は以下のとおりです。

- ① 中継伝送路
 - ・ 90 ルート断
- ② 通信建物
 - ・ 全壊：18 ビル
 - ・ 浸水：23 ビル
- ③ 電柱流出、折損
 - ・ 約 6.5 万本（沿岸部）
- ④ 架空ケーブル流出、損傷
 - ・ 約 6,300km（沿岸部）

※上記②～④の数値は、実地調査の結果、平成 23 年 11 月 28 日より変更となっております。詳しくは NTT 東日本ホームページ『東日本大震災における復旧活動の軌跡』(http://www.ntt-east.co.jp/info/detail/pdf/shinsai_fukkyu.pdf) の 7 ページをご覧ください。

(2) 通信設備（通信ビル内設備、通信ビル間伝送路）復旧への取り組み

① これまでの取り組み

地震・津波の発生後、約 1,000 の通信ビルで商用電源の途絶や装置故障が発生する中、非常用バッテリーや発電機、移動電源車による電力供給等を図りましたが、通信ビルの機能停止により、3 月 13 日には加入電話、ISDN、フレッツ光合計で最大約 150 万回線がご利用いただけない状態となりました。

こうした中、これまで弊社は、NTT グループ各社や通信建設会社の応援も得て、総勢約 6,000 人体制で通信サービス復旧活動を行ってきた結果、商用電源の回復とも相まって約 95%の通信ビルで機能回復し、機能停止しているビルは 3 月 28 日 13:00 現在で 55 ビルとなり、リ障回線数も約 11 万回線にまで減少しました。

[通信サービスリ障回線数]

単位：回線

サービス	3 月 28 日 13:00	3 月 13 日 13:00
加入電話	81,500	898,100
ISDN	7,500	108,100
フレッツ光	23,300	512,700
計	112,300	1,518,900

(注) お客様宅と通信ビル間の回線切断等による影響数は含みません。

② サービス中断中の通信ビルの被災状況等

3月28日時点でサービス中断中の通信ビル（55ビル）の被災状況及び復旧見通しは以下のとおりです。

被災の程度		ビル数	復旧方法	復旧目途
A	ビルの被災は小さいが、浸水等により電力設備が損傷	16	電力設備の取替、通信設備の調整、故障部品の取替等	来週半ば
B	橋梁の落下等により、中継伝送路が著しく損傷	4	ケースAに加え伝送路再構築（迂回ルートの新築、再建柱）	4月中旬
C	通信局舎・通信設備の全壊、中継伝送路の著しい損傷等	26	局舎建設、交換機設置、道路復旧後の伝送路再構築等	4月末を目指すが、ケースにより遅れることも想定される*
D	福島原発エリア	9	避難指示解除後、状況確認の上、必要な措置を実施	未定

* 復旧時期が明確になった時点で、別途お知らせします

また、被災の程度が「C」で、当該ビルエリア内に自治体等行政機関の主庁舎が所在する場合は、原則一週間を目途に応急措置を行い、行政・重要回線を復旧させます（5ビル）。

[サービス中断中のビルの復旧見通し]

			4月中	4月末目途	
岩手	岩泉エリア	1ビル		1ビル	
	宮古エリア	2ビル		1ビル	
	釜石上中島エリア	2ビル		1ビル	
	エリア	11ビル		2ビル	
宮城	エリア		2ビル	4ビル	
	石島エリア			15ビル	
	島エリア			2ビル	
島			2ビル		9ビル
		16ビル	4ビル	26ビル	9ビル

* 4月末を目指しますが、ケースにより遅れることも想定されます。復旧時期が明確になった時点で、別途お知らせします。

(3) 通信設備（所外設備）復旧への取り組み

電柱や通信ケーブルなど所外設備については、地震及び津波により、多くの被害が出ました。震災直後は立入禁止区域の設定や交通規制の実施等により、所外設備の点検が困難な状態でしたが、規制の解除に応じて、ヘリコプター等も用いた状況確認を実施しており、今後は被災状況や街の復興状況に合わせてサービス復旧を進めていきます。

(4) 復旧等の体制

地震発生後、直ちに本社に災害対策本部を設置するとともに、被災県域にも災害対策本部を立ち上げ、24時間密接に連携できる体制を構築し、総勢約5,000人体制で被災状況の把握、復旧への取り組みを開始しました。

中でも被害の大きい岩手・宮城・福島の3県については、広域支援体制を構築し、本社や他支店から社員を派遣するとともに、NTT西日本を始めとしたNTTグループ各社からも応援を受け、さらには通信建設会社も加わり、現在は総勢約6,000人体制で復旧に努めています。

(5) 被災者支援の取り組み

① 災害用伝言ダイヤル等の提供

被災者の連絡手段として、地震発生直後より「災害用伝言ダイヤル(171)」及び「災害用ブロードバンド伝言板(web171)」を提供しています。3月28日13:00時点でのご利用件数(累計)は、171が約317万件、web171が約24万件です。

② 無料公衆電話の設置等

被災者の通信確保のため、避難所等に特設公衆電話(無料)を738ヶ所2,308台設置(3月28日12:00現在)しており、自治体からご要望いただいているほぼ全ての箇所に設置を完了しております。

また、震災後直ちに、東北6県全域での公衆電話無料化を実施。3月11日19時には東日本全域12.2万台の公衆電話の無料化を実施しました。通話規制の解除等を踏まえ、現在は岩手県、宮城県、福島県において無料化を継続中です。

③ 電話料金の減免等

震災により実態的に電話やブロードバンドサービス等が利用できなかったお客様について、その期間の基本料金や仮住居等への移転工事費の無料化、電話料金等の支払期限の延伸を行います。

④ その他

・ 避難所等への無料インターネット接続コーナーの設置

12 都道府県（138 箇所）の避難所等に無料インターネット接続コーナーを設置しています。（うち 63 箇所は Wi-Fi 環境）

・ 被災地域の方からの伝言お預かり活動

NTT 東日本の社員等が被災者からお預かりした伝言を、被災者に代わり家族等へ伝達し、不在の場合は災害用伝言ダイヤル等に代理で登録する活動を行っています。

2. NTT ドコモの被害並びに復旧への取り組み状況

(1) 通信設備の状況

無線局については、地震・津波の発生後、東北と関東甲信越地域を中心に商用電源の途絶や装置故障が発生し、3月12日17:00時点では6,720局でサービスを提供できない状態となりました。

NTTグループ各社や通信建設会社の応援も得て、総勢約4,000人体制で通信サービス復旧活動を行った結果、商用電源の回復と相まって約9割の局で機能回復し、3月28日14:00現在で690局にまで復旧しております。

まだ復旧していない無線局の多くにおいて、エントランス回線の断絶、装置の水没や損壊、及び原発事故に伴い立ち入りが困難な状況が生じています。

[サービス中断無線局数]

地域		FOMA	mov'a	合計
東北地方 設置局数 (約11,000局)	青森	4局		
	岩手	220局		
	宮城	180局		
	福島	130局		
	東北合計	540局	140局	680局
関東甲信越		10局	1局	11局
合計		550局	140局	690局

(注) 数値は1の位で四捨五入し、20以下は実数値として表示しております

今後の復旧に向け、岩手、宮城、福島の3県のサービス中断無線局(FOMA)約530局に相当する基地局(※)375局につき、復旧計画を策定しました。原発事故に伴い立ち入りが困難な福島県の基地局68局を除く307局について、光ファイバー・マイクロ無線・衛星回線の活用による伝送路の復旧や、山頂等への基地局の設置による大ゾーン方式(従来の複数局によるエリアを1局でカバー)の活用により、4月中旬までに150局、更に下旬までに98局の計248局を復旧してまいります。

残りの59局については、山間部や道路トンネル内設備の損壊等により復旧が遅れることから、集会所等における衛星携帯電話等の提供も行ってまいります。

なお、具体的な復旧予定については、4月早々より「復旧エリアマップ」で確認いただけるようにする予定です。

※基地局：無線局を設置している拠点のこと。一つの基地局に複数の無線局(2GHzと800MHz等)が設置してある場合がある。

[サービス復旧予定基地局数（FOMA）と復旧予定時期]

	復旧予定時期			合計
	4月中旬	4月下旬	5月以降	
岩手	89	48	47	184
宮城	61	28	8	97
福島	0	22	4	26
合計	150	98	59	307

(注)福島原発30km圏内の68基地局を除いた数値

地震発生後、通信量が増加し繋がりにくい状況が発生したことから、音声通話で東北と関東地方を中心に最大80%（一部90%）の発信規制を実施し、重要通信の確保に努めました。なお、パケット通信では地震直後に一時的に宮城県で最大30%の発信規制を実施しましたが、その後規制は行っておりません。

ドコモショップについては、地震発生直後、東北地方の195店舗中159店舗が臨時休業を余儀なくされましたが、早期の営業再開に努めた結果、建物が大きく損壊した店舗および福島原発の避難エリアとなっている店舗等を除き営業を開始しており、3月28日時点での休業は21店舗となっております。

[主な被災地域の現時点での復旧状況]

- ・ 石巻・牡鹿半島エリア
石巻市中心部、東松島市は、ほぼ復旧
石巻市東部、女川町東部は、未復旧
- ・ 気仙沼エリア
気仙沼市、南三陸町中心部は、ほぼ復旧
- ・ 仙台松島エリア
仙台市、多賀城市、塩釜市、松島町は、ほぼ復旧
- ・ 大船渡エリア
大船渡市、陸前高田市中心部は、ほぼ復旧
- ・ 宮古エリア
宮古市中心部は、ほぼ復旧
北側沿岸部は、未復旧
- ・ 岩泉エリア
岩泉町中心部は、ほぼ復旧
沿岸部は、未復旧
- ・ 釜石上中島エリア
釜石市、大槌町中心部は、ほぼ復旧

釜石市周辺部、大槌町周辺部は、未復旧

(2) 復旧等の体制

地震発生直後、本社及び東北支社に災害対策本部を設置するとともに、24時間密接に連携できる体制を構築し、被災状況の把握、復旧への取り組みを開始しました。

被害の大きい岩手・宮城・福島の3県に対しては、本社や支社、グループ各社が全面的に協力し早期の復旧に向けて取り組んでいます。

(3) 被災者支援の取り組み

① 災害用伝言板サービスの提供

被災者の連絡手段として、地震発生直後より「災害用伝言板サービス」を提供しています。より多くの被災者の連絡手段としてご利用いただけるように、3月17日にはメッセージ登録可能地域を全国に拡大したほか、3月18日には従来のiモードに加えスマートフォンからもメッセージ登録を可能としました。3月28日0:00時点でのご利用件数は約379万件です。

② 携帯が利用できない地域への対応

携帯電話が使えなくなっている地域を対象に移動基地局車約30台を配備し通信の確保を図っています。また、被災者の通信確保のため、衛星携帯電話約870台、携帯電話約1,440台、タブレット型端末約180台の行政機関への貸し出しや避難場所への設置を実施するとともに、マルチチャージャー、ソーラー充電器、ACアダプターで携帯端末を無料で充電いただけるコーナーを約210箇所設置しております。(3月28日13:00現在)

③ 復旧エリアマップの公開

今回の震災で被害の大きかった岩手県、宮城県、福島県について、携帯電話(FOMA)がご利用可能なエリア、移動基地局車により復旧もしくは復旧を予定しているエリア、衛星携帯電話や無料充電サービスがご利用可能な場所、ドコモショップの営業情報などの詳細を地図上で確認いただけ、市町村名から検索も可能な「復旧エリアマップ」を3月20日より新たに公開しております。なお、具体的な復旧予定についても、4月早々より「復旧エリアマップ」で確認いただけるようにする予定です。

④ 被災地チャリティサイトの開設

被災地支援のため、お客様からの募金を受け付けるサイトを設置しております。集まった募金は特定非営利活動法人ジャパン・プラットフォームへ寄付いたします。(3月28日時点の募金総額は751,315,192円)

<募金方法>

「ドコモ ケータイ送金」による募金（3月14日開始）

「チャリティコンテンツ（待受画面）」購入による募金（3月14日開始）

「ドコモポイント」による募金（3月19日開始）

「DCMX」による募金（3月24日開始）

⑤ 料金の返還

東北地方太平洋沖地震による当社の設備故障に伴い、通信がご利用いただけなかった地域にお住まいのお客様（※）に対して、ご利用できなかった期間の基本使用料等を返還いたします。

（※） ご契約者住所もしくは請求書送付先とされているお客様

⑥ その他の支援の取り組み

料金の窓口支払い期限の延長 （約一ヶ月の期限延長）	既に3月請求分の支払期限を5月2日に延長しておりますが、更に4月請求分の支払期限についても5月31日に延長します。
携帯電話の故障修理代金を半額	4月11日までとしていた実施期間を更に5月31日まで延長します。 受付は、全国のドコモショップにて対応します。
水濡れケータイデータ復旧サービスの無料化	
携帯電話購入時の特別割引 （最大10,500円）	
FOMAカードの再発行手数料の無料化	

3. NTT コミュニケーションズの被害並びに復旧への取り組み状況

(1) 通信サービスの状況

地震の発生に伴い、東北地方において中継網等が被災し、電話サービスやインターネット接続サービス等について影響がでていましたが、設備の復旧や他ルートへの迂回救済等を実施し、回復しております。なお、アクセス回線やお客様設備等が被災している場合、サービスを利用できなくなっています。

IP-VPNやe-VLAN等の企業向けデータ通信サービスについては、東北地方において最大約15,000回線が利用できなくなりましたが、中継網は復旧しております。なお、アクセス回線やお客様設備等の被災により、3月28日現在で約1,600回線が利用できなくなっています。

日本とアメリカやアジアを結ぶ海底ケーブルの一部(※)が被災していますが、他ルートによる迂回救済などを実施し、現在、国際通信サービス(国際データ通信サービス、国際インターネット等)への影響はありません。

データセンターについては、影響はありませんでした。

(※)被災した海底ケーブル(区間)

Japan-US(日~米)、APCN2(日~中/韓)、China-US(日~米)、PC-1(日~米)

(2) 復旧等の体制

地震発生直後、本社に災害対策本部を設置し、24時間体制で復旧活動可能な体制を構築し、被災状況の把握、復旧への取り組みを開始しました。

総勢約600名の体制を構築して復旧等に対応しました。

(3) 被災者支援の取り組み

料金の減免	震災により実質的にサービスを利用できなかったお客様に対し、利用いただけなかった期間の回線基本料、定額料、付加機能使用料等を減免
被災者支援を行う企業・団体等へのサービス無償提供	クラウド型ホスティング「Biz ホスティング」、Twitter/Facebookクライアント「GoTweet」、インターネットコンテンツ配信サービス「スマートコンテンツデリバリー」の無償提供
公衆無線LANサービスの無償提供	「ホットスポット」及び「OCN ホットスポット」の無償提供
避難所の無料インターネット接続コーナーへの協力	NTT 東日本が避難所に設置する無料インターネット接続コーナーにおいて、インターネット接続サービス「OCN」を提供
OCNでの義援金受付	「OCN ペイオン」及び「ポイントークプログラム」において東北地方太平洋沖地震で被災された方を支援する義援金募集を開始

4. NTT 西日本の支援状況等

地震発生当初は、被災地を中心とした東日本エリアの一部への電話がかかりにくい状況は発生しましたが、3月12日には解消しました。また、発生翌日には、通信施設の電源確保のための移動電源車派遣や被災者等の通信手段確保のためのポータブル衛星電話装置等による特設公衆電話の設置支援を行うと伴に、お客様回線の復旧に向けた現地調査や通信ケーブル類等の復旧作業等に継続的に取り組んでおり、これまでに延べ約1,000名の支援を実施しています。

被災地の通信手段確保支援ならびに通信施設の電源確保支援	
移動電源車の移送 (被災地の通信施設の電源確保)	28台 ※設営技術者約280名を現地派遣
ポータブル衛星電話装置等の移送	47台 ※設営技術者約320名を現地派遣
衛星携帯電話端末の提供 (避難所等の臨時通信手段用)	約140台
特設公衆電話用電話端末の提供 (避難所等へ設置する特設公衆電話用 あるいは仮設住宅用)	約5,100台 ※商用電源が不要な電話端末
被災地の電柱・通信ケーブル類等の復旧支援（お客様回線の復旧支援）	
お客様回線の復旧支援 (主に岩手県エリアの復旧支援)	約200名（協力会社社員を含む） ※高所作業車等の工事用車両：48台
被災地での復旧作業部隊の後方支援 (移動電源車・ポータブル衛星・復旧支援)	約150名 ※被災地で復旧支援に当たる社員等に関わる西本社（大阪）での後方支援部隊
NTT 東日本災害対策本部等との情報連携を目的とした人員派遣	約50名 ※NTT 東日本災害対策本部との連絡窓口機能としての社員派遣
基本料金及び移転工事に伴う工事料金の無料化措置等 (震災によるお客様への料金面での対応)	・電話等が利用出来なかった期間の基本料金の無料化 ・電話料金等の支払い期限の延伸 ・仮住居等への移転工事費の無料化 (東日本エリアからの移転を含む)等

※表中の人員数は交代要員等を含む“延べ人数”

5. その他のグループ会社の主な取り組み状況

NTT データ	メール・電話・FAX により学校から各家庭へ一斉連絡ができる「FairCast」を被災地域の学校へ無償提供
	各自治体が集約する被災・復興情報を地図上で可視化し、自治体内での利用や及び住民への公開を行うシステムの無償提供
	被災から復興したノウハウや有用な情報を共有する自治体職員専用の SNS の無償提供
	業務アプリケーションを利用できる被災地域の自治体向けクラウドサービスの無償提供
	現地ボランティアや自衛隊、他国からの救助隊などによる現地救援を後方支援することを目的にした WEB サイト「sinsai.info」に人的支援を実施中
NTT レゾナント	「goo 募金」において東北地方太平洋沖地震で被災された方を支援する義援金募集を開始
	位置情報と連動した QA サービス「PinQA」による被災者支援等の地震関連情報をまとめたページを開設
	氏名や携帯電話番号から、被災者の安否情報を検索できる「goo 避難所からのメッセージ」を提供
NTT ぷらら	震災により実質的にサービスを利用できなかったお客様に対し利用頂けなかった期間の基本料等を減免
	NTT 東日本が避難所に設置する無料インターネット接続コーナーにおいて、インターネット接続サービス「ぷらら」及び映像配信サービス「ひかり TV」を提供
	「ぷらら」及び「ひかり TV」において東北地方太平洋沖地震で被災された方を支援する義援金募集を開始
NTTPC コミュニケーションズ	震災により実質的にサービスを利用できなかったお客様に対し、利用いただけなかった期間の基本料等を減免
	被災された企業に対する「InfoSphere モバイル接続サービス」の無償提供。被災者支援を行う企業・団体等に対する「WebARENA ホスティングサービス」の無償提供。被災された IP-VPN サービス利用企業に対するモバイルサービスの無償提供

NTT スマートトレード	電子マネー「ちょコム」による義援金募集を開始
NTT ナビスペース	クチコミランキングサイト「Patora」においてポイント募金を受付開始
NTTIT	Web 会議システム「ミーティングプラザ」を期間限定で無償提供
NTT-ME	被災されたお客様に対して実際にサービス利用できなかった期間の月額基本料金等を減免
NTT カードソリューション	電子マネー「NET CASH」による義援金募集を開始
NTT グループ	被災地の公衆無線 LAN サービスの無料提供
	政府からの要請に基づき、社宅 43 件（約 3,000 戸）・体育館 4 件を被災者の生活スペースとして提供可能と報告
	義援金 10 億円