

【別添 1】

消 防 予 第 274 号
消 防 情 第 138 号
令和元年 12 月 23 日

各都道府県消防防災主管部長 } 殿
東京消防庁・各指定都市消防長 }

消 防 庁 予 防 課 長
(公 印 省 略)
消 防 庁 防 災 情 報 室 長
(公 印 省 略)

NTT固定電話のIP網移行に伴い発生する事象への対応について

今般、NTT東日本及びNTT西日本（以下「NTT」という。）が提供する固定電話サービスがIP網へ移行することに伴い、一部の火災通報装置において、今後、消防機関からの折り返しの連絡が正常に受けられなくなる事象が発生することが判明しました。

これを受け、NTTにおいて、火災通報装置を設置している防火対象物の関係者（以下「火災通報装置設置者」という。）に対して、当該事象の内容を周知し、事象が発生する条件に該当する場合には、改善策を講じていただくよう促す等の取組を進めることとなりました。

NTTがこの取組を進めるに当たっては、火災通報装置設置者の情報を保有している消防機関の協力が必要となりますので、消防機関におかれましては、下記事項にご留意の上、適切に対応いただきますようお願いいたします。

なお、別添1及び別添2のとおり、一般財団法人日本消防設備安全センター及び一般社団法人全国消防機器協会を通じて、消防用設備等の設置事業者や点検事業者に対しても、NTTと協力して火災通報装置設置者に対し本事象を周知すること等について依頼しています。

各都道府県消防防災主管部長におかれましては、貴都道府県内の市町村に対し、この旨周知していただきますようお願いいたします。

なお、本通知は、消防組織法（昭和22年法律第226号）第37条の規定に基づく助言として発出するものであることを申し添えます。

記

1 発生する事象の内容について

事象が発生する背景、内容及び改善方法の詳細については、別紙1-1を参照すること

と。

2 火災通報装置設置者に対する事象の周知及び改善の促進について

- (1) NTTにおいて、以下のホームページや別紙2のリーフレットにより、火災通報装置設置者に対して、事象の内容を周知し、改善策を講じるよう促すことが予定されていることを踏まえ、立入検査等の機会を捉え、これらの資料を活用しつつ事象の内容の周知等に協力されたいこと。

【NTT東日本】

(<http://www.ntt-east.co.jp/info/important.html>)

【NTT西日本】

(<https://www.ntt-west.co.jp/info/support/oshirase20191223.html>)

- (2) 消防用設備等の点検事業者に対し、火災通報装置の点検等の機会を捉え、火災通報装置設置者に対して、事象の内容等を周知するとともに、事象が発生する条件への該当の有無を点検報告書に記載すること等を依頼していることを踏まえ、消防用設備等の点検事業者とも連携して、当該事象の発生やその対応の状況等について把握されたいこと。

- (3) 火災通報装置設置者に対し、事象の内容を周知し、改善策の実施を促すため、個別に別紙2のリーフレットを送付して電話説明を行うなど、当該事象への対応を徹底する旨の提案（別紙3参照）をNTTから受けていることを踏まえ、次の点に留意の上、当該事象が発生しないよう、NTTと協議を行い、対応内容を検討すること。

ア NTTに提供する火災通報装置設置者に関する情報としては、例えば、個人情報に該当しない情報のうち火災通報装置が設置されている防火対象物の住所、建物名称、事業所の連絡先等が考えられるが、各自治体における行政機関が保有する個人情報の適正な取扱い等に関する条例や運用基準等に十分留意した上で対応する必要があること。

イ 火災通報装置設置者に対し、事象の内容を周知し、その改善策を講ずることを促すことは、火災発生時において消防機関が的確に情報収集し、当該防火対象物の防火安全の確保に資するものであること。

ウ NTTからの情報提供依頼については、指令台の改修時期に応じ、順次、各消防機関に対して相談があること。

(相談時期の目安)

- ・令和元年度中に指令台を改修する消防機関：通知発出後速やかに
- ・令和2年度中に指令台を改修する消防機関：指令台の改修時期の早い方から順に令和2年9月末までに
- ・それ以外の消防機関：令和2年10月以降指令台の改修時期の早い方から順に令和5年6月末までに

3 今後の火災通報装置の設置指導時の対応について

今後、新たに火災通報装置を設置する旨の事前相談等を受けた場合においては、事象が発生する可能性のある火災通報装置の型式の情報を踏まえ、事象が発生しないよう、火災通報装置と接続する加入電話回線の契約内容等を確認するように指導されたいこと。

4 I P 網に対応した指令台への改修について

I P 網に対応した指令台に改修するには、別紙 4 の内容を確認し、必要に応じて適切な対策を講じること。

〈火災通報装置に関する事項〉

消防庁予防課設備係

担当：田中、畑澤

電話：03-5253-7523

F A X：03-5253-7533

〈指令台に関する事項〉

消防庁防災課防災情報室

担当：浅井、古川

電話：03-5253-7526

F A X：03-5253-7536



火災通報装置をご利用されている事業者さまへ

重要なお知らせ



ご利用の火災通報装置^{※1}（以下、通報装置）について、各地域の消防本部における指令台の接続回線の変更時期^{※2}以降、または、固定電話のIP網移行等の時期（2024年1月）以降、以下01～03すべての条件に該当する場合、消防機関からの折り返しの連絡を専用電話機で正常に受けられなくなる場合がございます。なお、通報装置から消防機関への通報は可能です。

※1 病院、介護施設などに法令で設置が義務付けられており、NTT固定電話回線に接続して消防機関へ蓄積音声情報により火災を通報するとともに、通話を行うことができる装置

※2 消防本部によって、指令台の接続回線の変更時期は異なります。

01～03 すべての条件に該当する場合、以下の事象が発生する場合がございます。

01

NTT固定電話
（加入電話）回線に
通報装置を接続

02

通報装置を接続している
01の固定電話に
ナンバーディスプレイ、
ダイヤルインサービスの
いずれか、または両方を契約

03

通報装置が特定の
型式[※]に該当



※総務省消防庁のホームページ「<https://www.fdma.go.jp/mission/prevention/prevention001.html>」から、通報装置メーカー等のホームページへアクセスできます。

代表的な事象



消防機関指令台

通報は可能

01

NTT固定電話
（加入電話）に
通報装置を接続

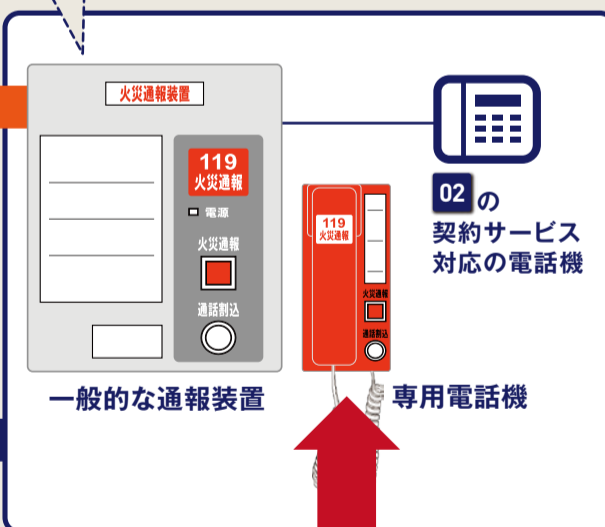
02

通報装置を接続している01
の固定電話に
ナンバーディスプレイ、
ダイヤルインサービスの
いずれか、または両方を契約

固定電話回線

03

通報装置が特定の型式に該当



一般的な通報装置

専用電話機

通報後の折り返し連絡が受けられない

通報装置の通報ボタン押下により、消防機関への通報は問題なく完了。
その後、消防機関からの折り返し連絡が入り通報装置の専用電話機が鳴動するが、
鳴動後すぐに受話器を取ると通話ができない。

動画でのご確認は
こちら[※]



※動画再生用のホームページ「https://www.ntt-west.co.jp/ad/company/movie/oshirase_douga01.html」をご参照ください（2020年2月上旬掲載予定）。

本事象を解消するための対応方法は裏面をご確認ください。➡



本事象を解消するためには、
以下の対応方法のいずれかを
実施いただきますようお願いいたします。

対応方法 (いずれか実施)	連絡先	注意事項
ナンバー・ディスプレイ、ダイヤルインサービスを解約する。	▶ 下記に記載の「NTT●日本 お問い合わせセンター」にお問い合わせください。	▶ 解約手続きは無料。 電話機等の設定変更が必要となる場合があります。
通報装置を別の加入電話回線 (ナンバー・ディスプレイ、ダイヤルインサービス契約なし) へ付け替える。	▶ 通報装置の保守業者さま	▶ 付け替え工事費は通報装置利用者さま負担となります。
通報装置を対応機種に替える。*	▶ 通報装置の販売店さま	▶ 購入費用等は通報装置利用者さま負担となります。

※PB信号方式のダイヤルインサービスご利用の場合を除く

お問い合わせ先

[本事象の内容、ご利用の回線に関するお問い合わせ]

NTT●日本お問い合わせセンター



0120-000-000

受付時間:午前9時~午後5時(12/29~1/3を除きます)
までお問い合わせください。

[通報装置に関するお問い合わせ]

通報装置の製造元または保守業者にお問い合わせください。

対応方法等の電話確認について

- NTT西日本では、本お知らせをお送りした通報装置利用者の皆さまにお電話し、本事象が発生する可能性の有無、及び発生する可能性がある場合の対応方法等を確認させていただきます。
- 確認させていただいた内容は管轄の消防機関にも共有させていただきます。



ご注意願います

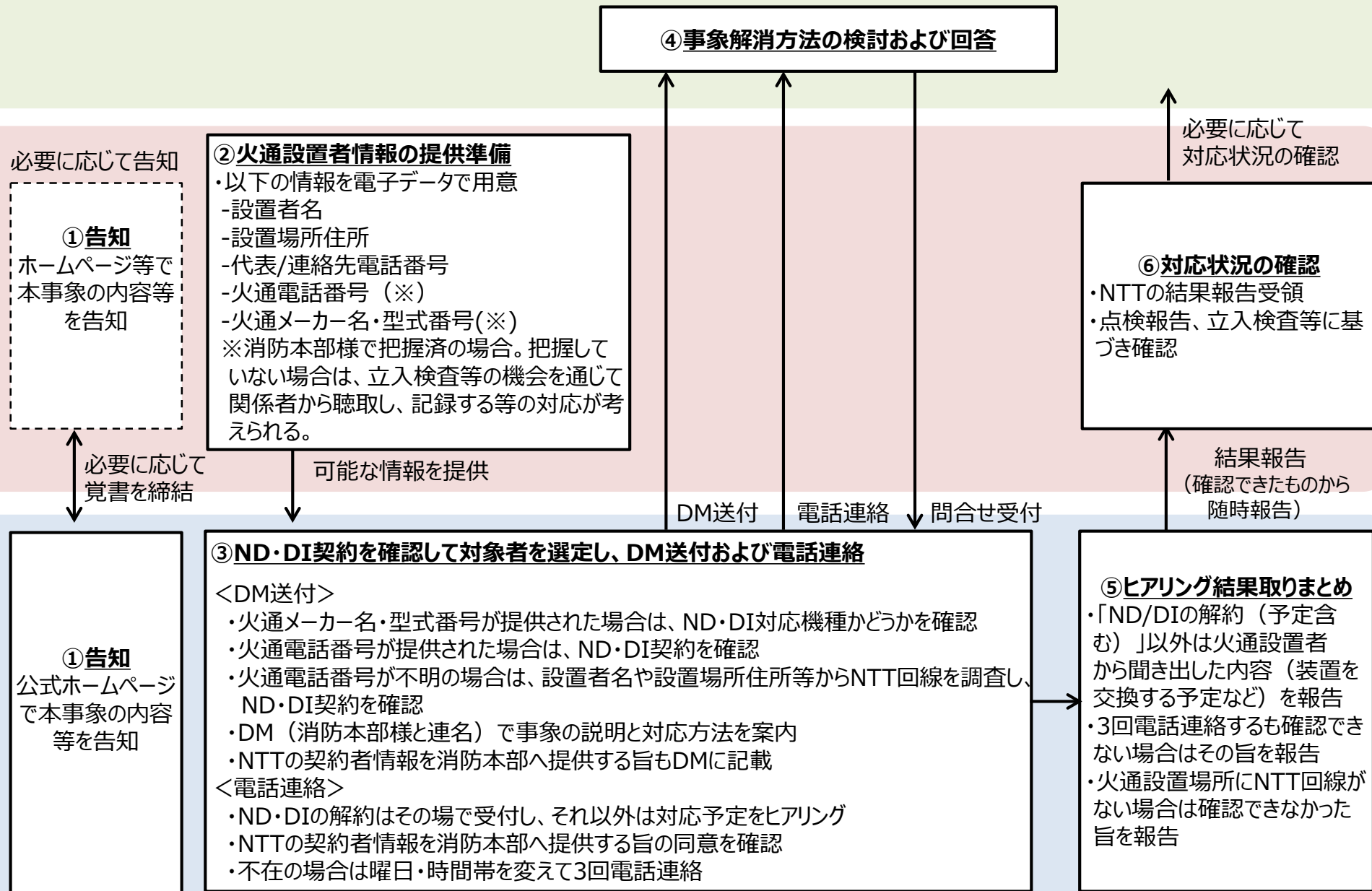
今回のお知らせは、
住宅用火災警報器とは
関係ございません。



火災通報
装置設置者

消防本部様

NTT東西



※ DM：ダイレクトメール DI：ダイヤルイン契約 ND：ナンバー・ディスプレイ契約

I P 網対応指令台への改修時における留意事項

火災通報装置は、火災通報装置の基準(平成 8 年 2 月 16 日消防庁告示第 1 号)第三、八(一)に基づき、蓄積音声情報を送出した後、自動的に 10 秒間(平成 28 年の同告示改正前の基準に適合する火災通報装置にあつては 5 秒間)の電話回線を開放し、消防機関側から呼び返し信号が送出されなかった場合は、再度蓄積音声情報を送出することとなっている。そのため、消防機関が I P 網対応指令台に改修した場合、10 秒(平成 28 年の告示改正前の基準に適合する火災通報装置にあつては 5 秒間)以内にコールバックの処理が完了しない場合、I P 網対応指令台と火災通報装置間で通話が成立しない。

現在、I P 網対応指令台においてコールバックボタンを押下した後、当該指令台や I P 網上における電子処理により最大 4 秒程度を要するおそれがあることが確認されていることを踏まえると、指令台改修時においては、次の 1 及び 2 の対応を実施することが適当であると考えられる。

1 光 I P 受理回線[※]と指令台の接続方法について

光 I P 受理回線と指令台が消防本部に設置している交換機を介して接続する場合には、交換機における電子処理に時間を要する可能性があるため、光 I P 受理回線と I P 網対応指令台を直接接続すること。

[※] I P 網と指令台を接続する回線をいう。

2 呼び返し予約機能の実装について

火災通報装置から通報があった際に送出される蓄積音声情報が消防機関側で再生されている間にコールバックボタンを押下すれば、蓄積音声情報の再生終了と同時に、コールバックを自動的に送信する「呼び返し予約機能」を実装すること。なお、当該機能は指令台が基本的に有している機能ではないことから、実装にあたって必要となる工事内容や期間等については指令台製造事業者と協議する必要があること。