

「メール119」Q & A

1	メール119とは？ 平成25年4月1日から、ご自身の普段使用している携帯電話やパソコンのEメールから119番通報できるようになりました。これを「メール119」といいます。 119番通報を受け付ける海部地方消防指令センターには、緊急メールを受信するための専用装置が設置されています。それらの装置は、約10秒間に1回の割合でメールを確認しています。 なお電話番号によるメール送信（ショートメール、Cメール等と呼ばれるもの（電話会社によって名称は異なります。））は、利用できませんのでご注意ください。
2	メール119の利用対象は？ 海部地方に居住している方で、聴覚または音声言語機能に障害のある方がご利用対象者です。 前述の対象者であるかどうかは、ご自身の判断で結構です。障害等級などの基準については設けておりません。
3	私は肢体不自由な障害者なのですが利用はできますか？ 利用しようとする方が、聴覚または言語機能に障害があれば、メール119のご利用対象となります。 電話による119番通報は、メール119よりもより迅速に対応できます。したがって、通常の会話が可能な方は、電話による119番での通報をお願いします。
4	メールでの緊急通報は〇〇〇市（町・村）でも利用できますか？ 海部・津島地区以外からのご利用はできません。メール119は、救急車や消防車や消防車の出動要請について海部・津島地区に発生した場合に限りご利用いただけます。
5	なぜ海部・津島地区に限定なのですか？ メール119による通報は、どこから通報しても全て海部地方消防指令センターで受信します。 一方、海部・津島地区以外で発生した火事や救急は、その場所の管轄消防が対応します。海部・津島地区以外の場合は、メール119以外の手段により119番通報してください。 外出中などで海部・津島地区以外と気付かずメール119にて通報された場合などは、受信したメール内容を管轄消防本部に伝達し、対応を依頼する予定です。

6	利用するにはどのようにしたらよいですか？
	メール 119 の利用には事前登録が必要です。パソコンをお持ちの方でしたら、登録・変更申込書は海部東部消防組合のホームページからダウンロードして取り出すことができます。 トップページ左側にあるバナー（メール 119）をクリックしてください。 また、近くの海部東部消防署にお申し出頂ければ、登録・変更申込書をお渡しいたします。登録・変更申込書を入手しましたら、必要事項を記入して、消防課あてに申し込み下さい。 事前登録が完了しましたら、海部地方消防指令センターから登録メールによる送受信テスト この送受信テスト完了後、メール 119 のご利用ができます。

7	なぜ緊急通報用アドレスを公開しないのですか？
	海部地方消防指令センターの緊急通報用のメールアドレスを一般公開すると、広告や勧誘など緊急通報でないメールが大量に送信されることが予測されます。その中から緊急メールを探すには時間がかかり、緊急自動車の出動指令が遅れることが懸念されます。 このような事態を避けるため、事前登録者だけに緊急通報用のメールアドレスを公開し、緊急メールのみが受信できる体制にしています。

8	なぜ事前登録が必要なのですか？
	海部地方消防指令センターでは、緊急メールに直ちに対応できるよう、事前登録者からのメールを受信すると、メール 119 専用の緊急ランプが点灯し、ブザーが鳴って指令センター員に周知されます。 また、事前登録の情報を活用して、必要により緊急時に緊急連絡先に連絡を行ったり、通報された場所を特定するなど、災害時において万全を期すためにも事前登録が必要となります。

9	私は携帯電話を 2 台持っています。2 台とも事前登録することはできますか？
	事前登録者 1 名につき、2 つまでメールアドレスを事前登録できます。 Eメールの送受信ができる機器でしたらどのような機器でもご利用できます。 もちろん、メールアドレスの事前登録は、Eメールの送受信ができる機器を 1 台のみでも構いません。

10	途中で事前登録を取り消すことはできますか？
	事前登録を取り消したい場合は、お申し出をして頂ければ、いつでも取り消すことができます。

	その場合は、〇〇〇あてに、お電話、提出等でご連絡頂き、事前登録を取り消す方の「お名前」と「携帯電話の番号」又は「ご自宅の電話番号」をお知らせください。
--	--

11	事前登録の内容に変更があったらどうすればいいですか？
	事前登録の内容に変更があった場合は、前記、質問 6 に示す事前登録時と同様の手続きとなります。 まず、登録・変更申込書の最上限にある、「メール 1 1 9」登録・変更・利用停止申込書の「変」の文字を○で囲んでください。次に、住所と氏名の欄は必ず記載するとともに、変更内容が分かるように記載して海部東部消防署に提出してください。 なお、事前登録のメールアドレスを変更した場合は、海部地方消防指令センターから変更手続きが完了した旨の送信メールが届くまでの間は、メール 1 1 9 による緊急通報がご利用できませんので注意してください。

12	登録・変更申込書に携帯電話の番号を記入するのはなぜですか？
	メール 1 1 9 のご利用者は、基本的には電話による 1 1 9 番通報は必要ありません。 しかし万が一場所がわからないとき、1 1 9 番通報の発信により、GPS を利用してある程度場所の特定ができる場合があります。

13	事前登録した個人情報の管理は大丈夫でしょうか？
	事前登録時の個人情報は、メール 1 1 9 の業務範囲内でのみ使用いたします。 情報の保護・管理に努めますのでご安心ください。

14	メール 1 1 9 の利用には料金がかかりますか？
	事前登録は無料です。しかしメール 1 1 9 での緊急通報には、パケット料金等が課金される場合があります。これらの通信利用料金に関しましては、ご利用者の負担となります。

15	利用する際の注意点は？
	メール 1 1 9 は、一般のメールサービスを使用しています。利用通信網の状況により遅延・消失する場合がありますので、ある程度時間が経っても、返信がこなければ、他の手段（FAX を利用する、誰かに通報を依頼する等）により 1 1 9 番通報してください。

16	通報メールはどのように作成するのですか？
	◆メールを作成する画面を表示させ、あて先に、「通報用アドレス」を選択する。

- ◆件名入力の欄又は本文に、「救急」「火災」などの災害種別を入力する。
- ◆本文に次の事項をフリーで入力し、送信する。

☆「救急」「火災」などの**災害種別**を入力(件名に入力した場合は不要)

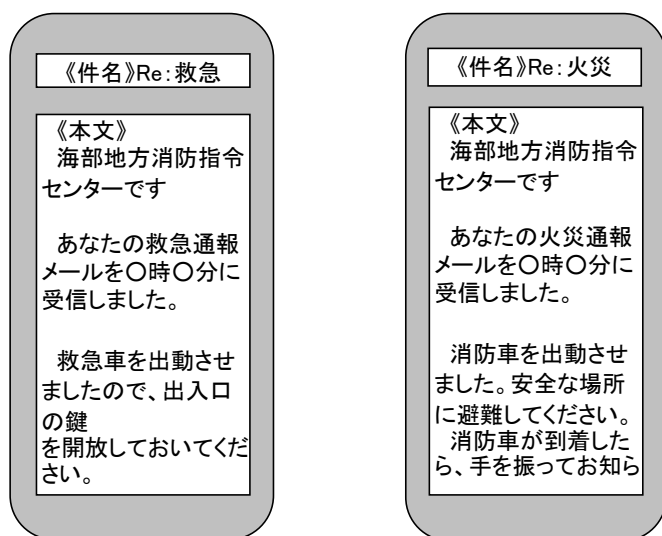
☆救急車や消防車が**必要となる場所**(必要となる場所は、市・町・村名から入力
アパートなどは部屋番号まで入力)

☆上記場所の**目標となるもの**(目標となる大きな建物、公園、交差点などを入力)

☆**症状または災害の状況**(可能な限り詳しく入力)

17 メール送信文の具体的な例を示してください	
次の例を参考に、必要な情報（住所又は目標となる場所、内容）を送信してください。	
(1) 救急通報	
宛先	〇〇〇@〇〇〇〇〇〇
件名	救急
本文	○あなたの名前は？ 消防 太郎 ○病気ですか？けがですか？ 病気 ○痛いところ、具合の悪いところはどこですか？ 胸が痛い ○病気・けが人の性別・年齢は？ 男性 50歳 ○救急車が向かう住所 〇〇市〇〇町〇丁目〇番地 〇〇アパート〇号室 ○電話番号 090-〇〇〇〇-〇〇〇〇
(2) 火災通報	
宛先	〇〇〇@〇〇〇〇〇〇
件名	火災
本文	○あなたの名前は？ 消防 太郎 ○何が燃えていますか？ 〇〇アパートの2階 ○逃げ遅れたひとはいませんか？ 1名 ○消防車が向かう住所 〇〇市〇〇町〇丁目〇番地 〇〇アパート ○電話番号 090-〇〇〇〇-〇〇〇〇

18	海部地方消防指令センターからはどのようなメールが返信されますか？
	メール 1 1 9 により緊急メールを送信後、次の例の様な返信メールを送ります。 詳細情報を収集するために、必要により引き続きメールの送受信を行うことがあります。 メールによる問い合わせには可能な限りご返信していただくようよろしくお願いします。 メールの送受信により取得した情報は、出動させた消防隊や救急隊に情報提供するなどして活用します。



19	メールの受信拒否設定に関する注意は？
	メール 1 1 9 を利用するには、次のドメインを受信できるように携帯やパソコンのメール設定を行う必要があります。なお、受信拒否が設定されているとメール 1 1 9 がご利用できません。 『 @clovernet.ne.jp 』 (@ シー エル オー ブイ イー アール エヌ イー ティー ドット エヌ イー ドット ジェピー) 携帯電話では、契約会社ごとに受信設定が異なります。 詳細については、取り扱い説明書で確認する、販売店で受信設定を直接聞くなどにより対応してください。

20	メール 1 1 9 を利用時に写真は送信できますか？
	特別なアプリケーションソフトによるデータについては、解読できませんが、J P E G 方式等一般的な方式によって保存された写真のデータは解読することができます。 しかし、Eメールでの文書による送受信を原則と考えていますので、海部地方消防指令センターから依頼があった場合のみ、写真のデータ送信を行ってください。

21	申込書に記入されたメールアドレスの判別の困難なものは？
	● 数字の「9」とアルファベットの「q」 ● ハイフン「-」とアンダーバー「_」 ● アルファベットの「a」と「u」 ● 数字の「2」とアルファベットの「Z」等 上記のように、判別し難い文字があります。これにより事前登録ができないときはメール11がご利用できません。したがって、登録・変更申込書にメールアドレスを記入する際には、必要に応じて振り仮名を振ってください。

22	緊急連絡先には、どのような方を記載すれば良いですか？
	次のような方がふさわしいと考えられます。なお、あらかじめ緊急連絡先として登録する方には十分に説明し承諾を得てください。 1 ご家族やご親族 2 直ぐに病院に駆けつけることができる方 3 親しい知人 4 入院に関する手続き等を代理で実施できる方