

# 札幌市消防局 メール119番通報システム ご利用案内

札幌市では、電子メールによる119番通報の受け付け「メール119番通報システム」を平成16年(2004年)11月9日から行っております。

本システムの登録をご希望される方は、この利用案内を必ずご覧になったうえで登録をお願いいたします。

## 1 「メール119番通報システム」とは

従来の電話での対話形式による通報が困難な方が、携帯電話機、パソコン等(以下「携帯電話等」という)のEメールにより救急車や消防車の要請ができるシステムです。

## 2 ご利用できる方は(利用条件)

事前に登録をされたアドレス(以下「登録アドレス」という)に限り利用ができる「登録制」とさせていただきます。事前に登録をされていないアドレスからは、通報することができません。

なお、登録は、**聴覚または言語等に障がいのある方**のうち、**札幌市内または近郊に居住している方**か**札幌市内に通勤・通学している方**に限らせていただいております。

登録方法は、「携帯電話等のEメールによる登録」と「申込書による登録」があります。本書の「4 携帯電話等のEメールによる登録、登録内容の変更、登録の抹消の方法」「5 申込書による登録、登録内容の変更、登録の抹消の方法」をご覧ください。

## 3 ご利用のルール(注意事項) **！重要！**

- (1) 札幌市内への救急車や消防車の要請に限り利用することができます。
- (2) インターネットを使用する電子メール機能(Eメール)で、192文字以上を送受信できるメール契約が必要となります。インターネットに接続しない簡易メールでは利用できません。
- (3) 登録アドレスに限り通報が可能です。事前に登録していないアドレスからの通報はできません。
- (4) 一般のメールサービスを利用していますので、メールの遅延や消失してしまうことがあります。消防から「救急車が向かいました」などの返信メールがない場合は、通報メールが届いていない可能性がありますので、他の手段により通報してください。
- (5) メールには日本語を用い、外国語や絵文字などは使用しないでください。また、画像の添付やその他特別なアプリケーションソフトには対応していませんので、使用しないでください。
- (6) 通報や登録にかかる通信利用料、プロバイダ利用料等は、利用者負担となります。
- (7) 登録情報に虚偽が発見された場合や、明らかに迷惑メールと判断されるメールがメール119番通報に着信した場合、登録を抹消します。
- (8) 定期的に登録アドレスに消防情報メールを送信し、アドレスの有効性を確認します。メールが受信されない場合は、アドレスが存在しないものと判断し登録を抹消しますので、住所、アドレス等の登録内容に変更が生じたら、速やかに登録内容の変更処理を

てください。

また、迷惑メール、未承諾広告メールの受信防止を含め、メールの着信拒否設定をされている方は、登録前に設定を解除してください。

- (9) 緊急時の救急車、消防車の要請に限りご利用になれます。緊急時の通報以外の通報の試験、通報の練習、お問い合わせ等には使用しないでください。

お問い合わせは、札幌市コールセンターをご利用ください。

**札幌市コールセンター連絡先**（毎日AM8：00～PM9：00）

Eメール [info4894@city.sapporo.jp](mailto:info4894@city.sapporo.jp)

FAX 011 - 221 - 4894 電話 011 - 222 - 4894

F A Xでお問い合わせの際は、送信元のF A X番号をご記入ください

#### 4 携帯電話等のEメールによる登録、登録情報の変更、登録の抹消の方法

ここでは、携帯電話等のEメールによる登録、登録内容の変更、登録の抹消の方法について説明いたします。

申込書による手続きを希望される方は、「5 申込書による登録、登録内容の変更、登録の抹消」をご覧ください。

##### (1) 携帯電話等からEメールによる登録の方法

携帯電話機等から登録（情報提供）用アドレスにアクセスし、利用登録された方及び申請書から利用登録された方はメール119番通報用アドレスが送信されます。緊急時の通報を行う場合は、メール119番通報用アドレスで送信してください。

登録手続きは、以下の手順1～手順4の要領で札幌市消防局とメール交信します。札幌市消防局への返信は、「メール返信（Re>）」で送信してください。

##### 手順1 空メール送信

送信メール作成	
宛先	toroku@119.city.sapporo.jp
件名	
本文	

下記の登録（情報提供）用アドレスのみを入力し、送信してください。札幌市消防局で受信後、あなたのアドレスが自動認識されます。

なお、空メールでは送信できない場合、メールの本文に「登録」と入力してもう一度送信してください。

**登録（情報提供）用メールアドレス**  
**toroku@119.city.sapporo.jp**

##### 手順2 内容承諾

送信メール作成	
宛先	toroku@119.city.sapporo.jp
件名	Re>
本文	本文を確認し返信する。

札幌市消防局から、内容承諾確認メールが送信されます。内容を十分に確認し**承諾する場合は**、そのままメールを返信してください。

なお 迷惑メール、未承諾広告メールの受信防止の着信拒否設定をされている場合、札幌市消防局からの内容承諾確認メールが届きません。

着信拒否設定を解除し、登録手続きしてください。

### 手順3 登録情報の入力

札幌市消防局から、メール119番通報システム登録フォームが送信されます。  
本文を引用し、項目ごとにセミコロン(;)とリターン(↵)の間に入力(総て全角大文字)し、返信してください。

なお、**セミコロンとリターンを消すと登録できません**ので注意してください。

#### 登録情報の入力項目と入力例(印は必須項目)

氏名:あなたの氏名をカタカナで入力(例)「;ショウボウ タロウ↵」

住所:あなたの住所を区名から字名何条何丁目何番何号 マンション 号室まで入力  
(例)「;中央区南4条西10丁目1番1号 消防アパート119号室↵」

性別:性別を漢字で入力(例)「;男↵」

障がい種別:聴覚・言語・その他いずれかを入力(例)「;聴覚↵」

生年月日:西暦は4ケタ、月日は2ケタで入力(例)「;1962,11,09↵」

自宅FAX(電話):FAXを使用している場合はFAX番号を、電話のみの場合は電話番号を入力(例)「;011-123-4567↵」

緊急連絡先(電話):緊急連絡先を指定する場合は電話番号を入力

(例)「;011-119-2345↵」

緊急連絡先(氏名):緊急連絡先を指定する場合は氏名をカタカナで入力

(例)「;ショウボウ ジロウ↵」

### 手順4 登録完了のお知らせ

登録情報の送信後、登録終了を知らせ「メール119番通報システム利用開始のお知らせ」の登録終了メールが届きましたら、すぐにご利用になれます。

登録終了メールには、通報用アドレスが書かれています。忘れないよう、携帯電話機等に登録してください。

#### (2) 携帯電話等からEメールによる登録情報の変更の方法

引っ越しなどにより登録情報に変更が発生した場合は、必ず届け「登録情報の変更処理」を行ってください。

「(1) 携帯電話等からEメールによる登録の方法」を参考に登録の方法と同じ手順で、再度全ての内容を入力し、登録(情報提供)用アドレスに送信してください。

変更前の登録情報は、送信した内容に自動更新されます

#### (3) 携帯電話等からEメールによる登録の抹消の方法

メール119番通報システムの利用を中止したい場合は、メールの件名に「登録抹消」、本文に「登録を抹消してください」と記入し、下記の登録抹消用(情報削除)アドレスに送信してください。

消防から、登録抹消の確認メールが送信されますので、よろしければ30分以内に、そのままメールを返信してください。

なお、30分以内にメールの返信がなければ登録抹消の申請は無効となってしまいます。再度、登録抹消の操作を行ってください。

登録抹消用(情報削除)メールアドレス

sakujo@119.ci ty.sapporo.jp

## 5 申込書による登録、登録情報の変更、登録の抹消の方法

ここでは、申込書による新規登録、登録内容の変更、登録の抹消の手続きについて説明いたします。

携帯電話等のEメールに手続きを希望される方は、「4 携帯電話等のEメールによる登録、登録内容の変更、登録の抹消の方法」をご覧ください。

手続きは、以下の手順1～手順3の要領で行います。

### 手順1 申込書と申込書記載例の入手と記載

申込書は、札幌市消防局ホームページから、「メール119番通報システム(登録・内容変更・登録抹消)申込書」をダウンロードして使用します。

新規登録、登録内容の変更、登録の抹消のいずれの場合でも同じ用紙を使います。

記入例と一緒にダウンロードし、参考にしながら記載してください。

### 手順2 申込書の郵送

記載した申込書を下記の札幌市消防局警防部指令課まで郵送して下さい。

#### 申込書の郵送先

〒064-8586

札幌市中央区南4条西10丁目 札幌市消防局警防部指令課

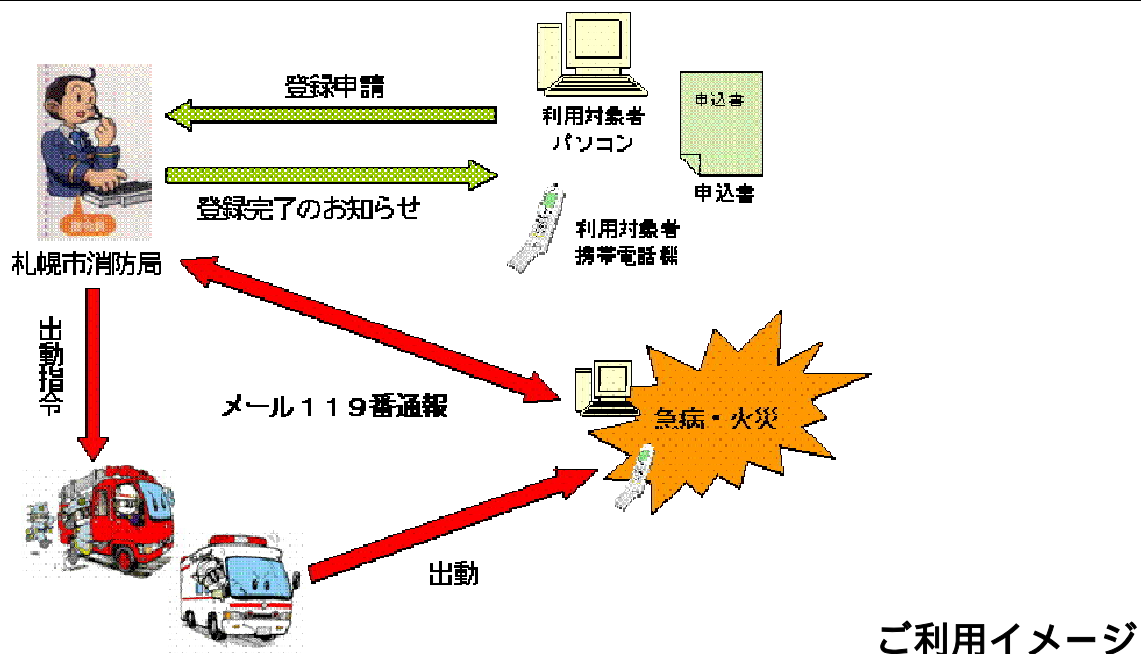
### 手順3 登録状況のお知らせ

郵送された申込書を消防局で受理後、無事に登録された場合、メールか文書で登録完了のお知らせをいたします。

もし、申込書に記載されている内容が不十分で登録ができない場合は、再度、申込書の記載をお願いすることがあります。

メールによる通報は、登録完了のお知らせが届くまではご利用になれませんのでご注意ください。

登録完了のお知らせには、通報用のアドレスが書かれています。忘れないよう、携帯電話機等に登録してください。



## 6 通報の方法

登録アドレスからメール119番通報するときは、以下の手順で送信してください。

## 手順1 通報メール送信

送信メール作成	
件名	救急
本文	救急 西区八軒10西13-1 札幌マンション3階 309号室 ○○宅 50歳の父 急に倒れ意識ない

(救急の作成例)

送信メール作成	
件名	火災
本文	火災 中央区南4西10-1-1 札幌団地1号棟 5階建ての4階から煙が 出ている

(火災の作成例)

### 1 送信先アドレス設定

メールを作成する画面を表示し、あて先にメール119番通報用アドレスを表示させます。

### 2 件名の設定

件名または本文に「救急」「火災」などの災害種別を入力します。

### 3 本文の作成

- (1) 救急車や消防車が必要な場所を、**区名から字名何条何丁目何番何号 マンション 号室 宅**まで正しく入力してください。
- (2) 外出先の場合は、建物名、ビルの場合は階、その場所の目標となる建物など、わかりやすく入力してください。
- (3) 症状または災害状況を可能な限り詳しく入力してください。

左の通報例は、ほんの一例です

## 手順2 消防からの返信メールの確認

手順1で送信した通報メールが消防に届いたら、返信メールが送られてきます。

通報メールの内容が十分ではない場合、消防車や救急車を向かわせることができません。その時は、「場所がわかりません。住所を確認して再送信してください」などのように返信メールが来ますので、再度確認し正確な情報を送信してください。

救急車や消防車を向かわせることができた場合、「救急車(消防車)が向かいました」のような返信メールが来ます。その場から離れず安全なところで到着を待ってください。

もし、2～3分経過しても**返信メールが送られてこない場合**、通報メールが消防に正しく届いていない可能性がありますので、近くにいる方に協力を求めるなど、**別な手段で通報してください**。

## 7 登録者データの管理について

- (1) 登録された個人情報は、メール119番通報システムに伴う業務の範囲内でのみ使用し、それ以外の目的には使用しません。
- (2) 救急車や消防車の出動のために必要と判断した場合、登録されている緊急連絡先に連絡し、状況を説明したうえで情報提供等の協力をお願いする場合があります。あらかじめご了承ください。