

IP網移行後の緊急通報について

2017年4月21日
東日本電信電話株式会社
西日本電信電話株式会社

「固定電話」のIP網移行後における緊急通報提供方法

■ 当社は、「固定電話※」から発信された緊急通報（110,118,119）において、以下の機能を提供。

※ 当社が固定電話網（PSTN）により提供する加入電話及びINSネット（音声通話）

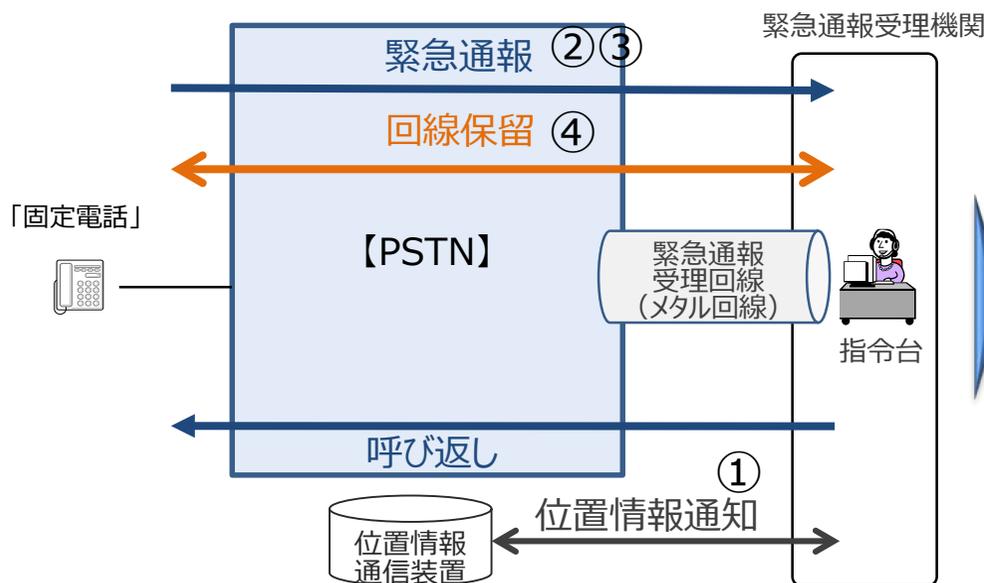
- ① 通報者の位置情報等（契約者等の住所、電話番号及び契約者名）を通知
- ② 通報者の電話番号から管轄する本部の指令台の接続先電話番号を特定
- ③ 輻輳時における優先接続
- ④ 通報者と受理機関との間の回線を保留

＜PSTNからIP網へ移行後の提供方法＞

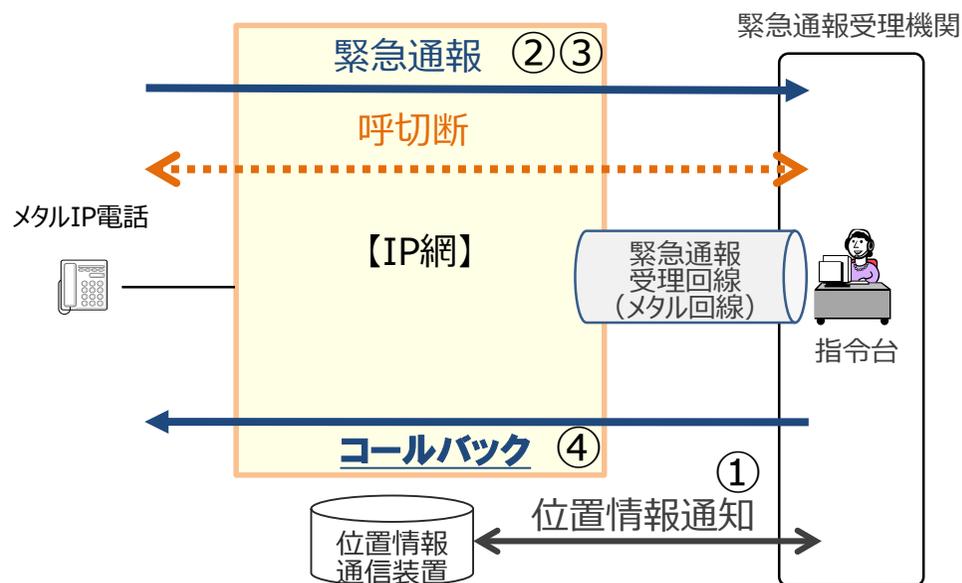
- ① ② ③ 現行と同様に提供
- ④ IP網では技術的に提供できないため、通報者への呼び返しをコールバック方式により提供

■ なお、現在ご利用中の指令台は、PSTNからIP網へ移行後も継続してご利用可能。

現状



IP網へ移行後

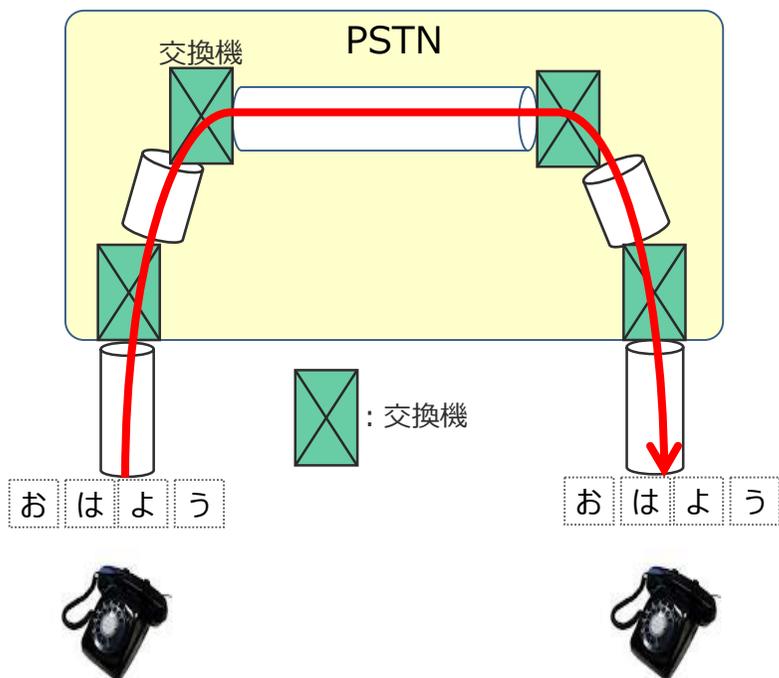


IP網移行後に回線保留が実現できない理由

■ PSTNからIP網への移行後は、パケットによる通信となり回線を占有することが技術的にできないため、PSTNと同じ回線保留を実現できない。

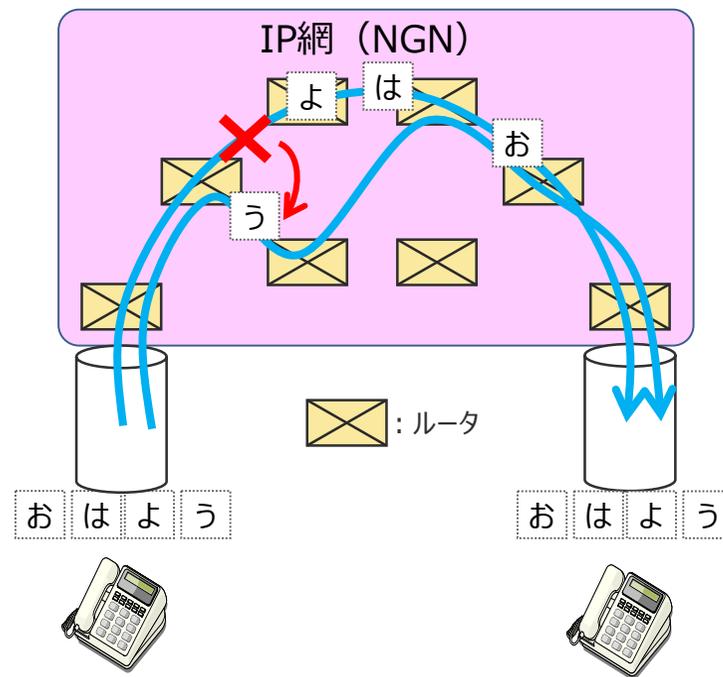
＜現行＞PSTNの通信

通話路を確立し回線を占有



＜移行後＞IP網の通信（イメージ）

パケット毎にネットワーク内を伝送
パケットごとに伝送ルートが異なる場合がある



これまでの緊急通報受理機関対応状況

- 概括的展望の公表を踏まえ、2014年6月より、警察庁・海上保安庁・消防庁を訪問し、回線保留機能が実現できなくなることやコールバックによる代替のご説明及び各本部への対応方法のご相談を開始。
- 2015年の『固定電話』の今後について」の公表以降は、IP網への移行（メタルIP電話への移行）後の提供方法に関するご説明を行い、ご質問・ご要望への対応を継続して実施しているところ。

緊急通報 受理機関

対応状況

警察 (110)

- 警察庁に対して、2014年以降10回訪問の上、説明を実施。
IP網への移行後回線保留が実現できない理由等について説明し、コールバックによる代替後に必要となる機能（指令台から通話を再開できるようにする機能）についての提供要望をいただく。
- 各警察本部への説明については、警察庁と相談の上、今後実施予定。

海上保安庁 (118)

- 海上保安庁に対して、2014年以降4回訪問の上、説明を実施。
現在利用中の指令台は、IP網移行後も継続して利用可能となること等について説明。携帯電話からの着信が多いため回線保留を利用する機会は少ない等の情報をいただく。
- 各管区海上保安部への説明については、海上保安庁と相談の上、今後実施予定。

消防 (119)

- 消防庁に対して、2014年以降14回訪問の上、説明を実施。
IP網への移行後回線保留が実現できない理由等について説明し、コールバックによる代替後に必要となる機能（指令台から通話を再開できるようにする機能）についての提供要望をいただく。
- 6消防本部に対して、指令台の利用形態や要望等に関する当社独自ヒアリングを実施。（2015年）
- 消防庁を通じ、各消防本部の質問(約300問)をいただき、当社から回答。（2016年）
- 消防庁が全国消防長会を通じて、各消防本部(732)の意見のとりまとめを実施中であり、今後とりまとめられた意見に対して当社より丁寧に対応していく。

回線保留の代替に対するご要望

- 緊急通報受理機関と対応する中で、回線保留の特徴である通報者へ通話がつながりやすくなる仕組みを提供するようご要望をいただいている。
- なお、コールバックにより代替する場合には、通報者への呼び返し時に通話料が発生しないよう、コールバック通話料等の無償化もご要望をいただいている。

現状（回線保留）

- 通報者への呼び返し時に、着信が拒否・制限等されることがなくつながる
〈通話がつながりやすくなる仕組み〉

- 通報者への呼び返し時に、オペレーターがダイヤル操作を行わずつながる
〈簡易かつ迅速につながる仕組み〉

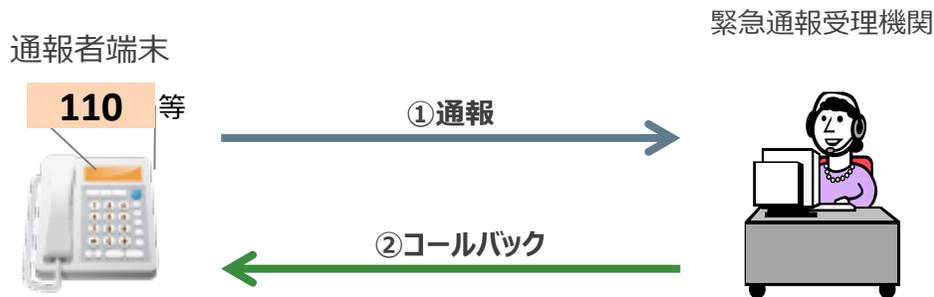
IP網へ移行後

- ✓ 1XY通知機能
 - ✓ 転送・着信拒否解除機能
 - ✓ 災害時優先接続機能
 - ✓ 第三者発着信制限機能
-
- ✓ 自動もしくは簡易な操作による発信機能

(参考) ご要望いただいている各機能

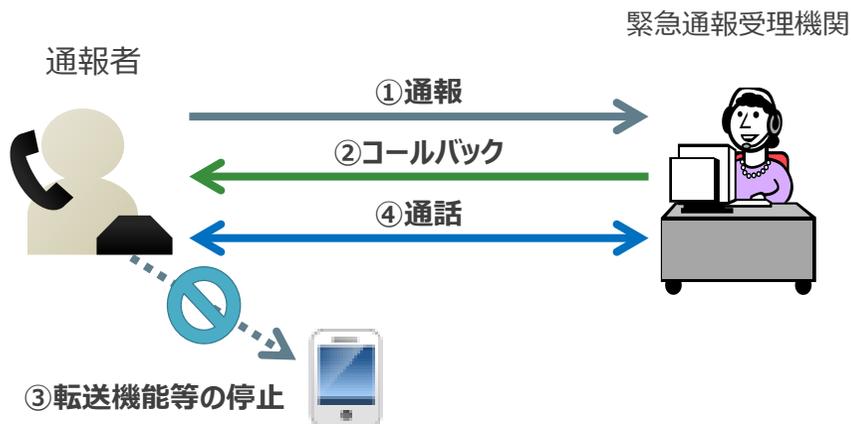
1XY通知機能

- ・通報者端末への1XY番号通知機能



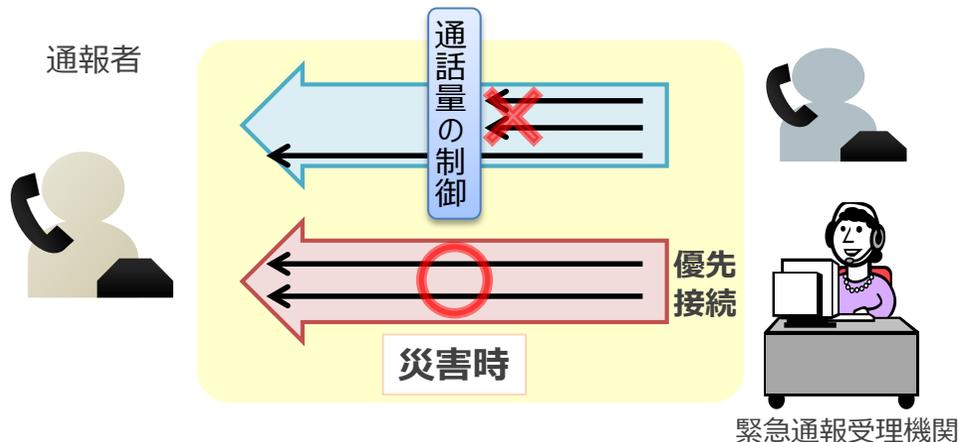
転送・着信拒否解除機能

- ・通報者が契約している転送・着信拒否機能を動作停止する機能



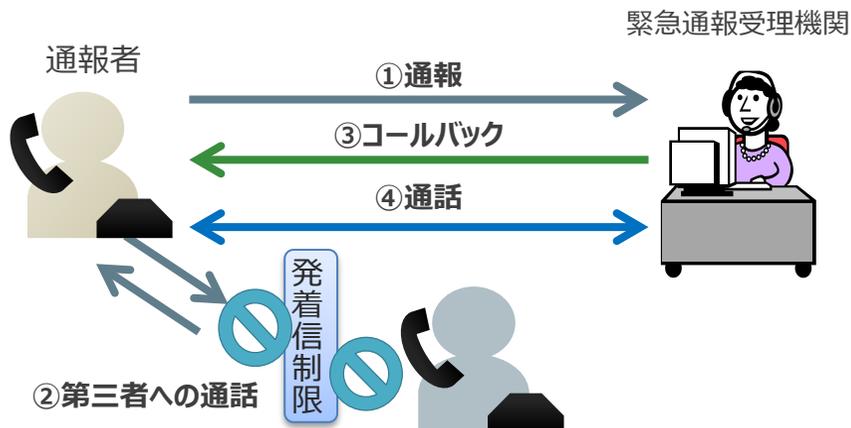
災害時優先接続機能

- ・災害等により網の輻輳が発生した場合においても通話が可能な機能



第三者発着信制限機能

- ・通報切断後に緊急通報受理機関以外の第三者との通話を一定時間制限する機能



ご要望に対する対応の方向性

■ 緊急通報受理機関からいただいた主なご要望に対する当社の対応の方向性は以下のとおり。

主なご要望

✓ 1XY通知機能

✓ 転送・着信拒否解除機能

✓ 災害時優先接続機能

✓ 第三者発着信制限機能

✓ 自動もしくは簡易な操作による発信機能

✓ コールバック通話料等の無償化

対応の方向性

• 通話がつながりやすくなる仕組みとして効果的な機能と考えており、実現可能なことから提供していく考え。

• 通報切断後に第三者との通話を一定時間制限することについて、以下の影響が生じることを引き続き説明していく考え。

- 一つの電話番号を複数で共用して利用している場合、他の利用者が発信できなくなるおそれ
- 通報者による第三者への発信ができなくなるおそれ
- 指令台のある場所以外からコールバックを行う場合に、着信ができなくなるおそれ

• 緊急通報受理機関と協力し、指令台の設定等により対応していただくよう働きかけていく考え。

• ご要望を踏まえて、引き続き検討していく考え。

(参考) 第三者発着信制限機能

■ 通報切断後に第三者との通話を一定時間制限することについて、以下の影響が生じることを引き続き説明していく考え。

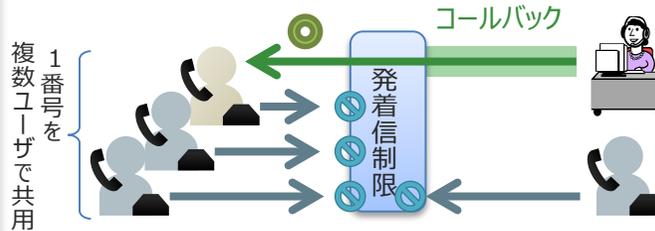
懸念点

➤ 一つの電話番号を複数で共用して利用している場合、他の利用者が発信できなくなるおそれ

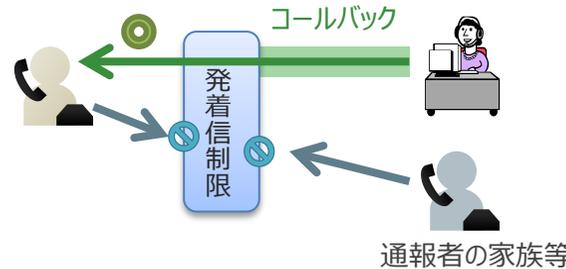
➤ 通報者による第三者への発信ができなくなるおそれ

➤ 指令台のある場所以外からコールバックを行う場合に、着信ができなくなるおそれ

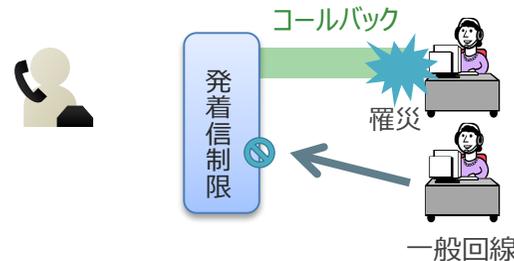
具体例



オフィス利用等、多人数で共用している場合（代表番号等）、通話が全てできなくなる。



発着信番号から家族か第三者かの判断ができないため、通話ができなくなる。



コールバック回線が罹災等した場合の別の一般回線からの発信（コールバック）は、緊急通報受理機関からの通話が判別できないため着信できなくなる。

自動もしくは簡易な操作による発信機能

- 回線保留機能の代替を、「コールバックにより実現した場合」と「自動呼び返しにより実現した場合」の主な特徴は、以下のとおり。
- PSTNからIP網への移行後、メタルIP電話から発信された緊急通報について自動呼び返しを実現するには、新たな開発及び相応のコストが必要となる。

コールバックにより実現した場合

緊急通報受理機関

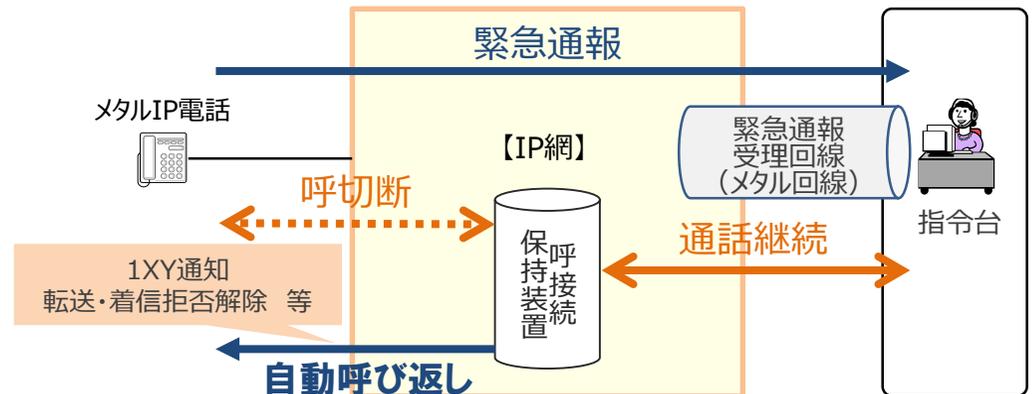


【主な特徴】

- 指令台担当者の判断で即座に呼び返し可能 (一定時間待機する必要がない)
- 現行の携帯電話へのコールバックと操作方法の統一化が可能
- ※ なお、指令台の設定等により、担当者のボタン操作による簡易な呼び返しも可能

自動呼び返しにより実現した場合

緊急通報受理機関



【主な特徴】

- 指令台担当者の操作なく一定時間経過後、自動的に呼び返しが可能
- 通話を切断する場合は、指令台側で切断操作が必要

※ ひかり電話から緊急通報受理回線(メタル回線)への通報は自動呼び返し

今後の対応スケジュール

■ これまでのご要望を踏まえ、各緊急通報受理機関に対し引き続き丁寧な対応に努めていく考え。

2014年

2017年

2024年

警察庁

本庁

▲各警察本部へのお知らせ方法の検討・相談 [訪問]

利用実態をヒアリングするとともに、IP網移行に向けて代替機能の説明を実施 [訪問]

52本部

問合せへの対応

海上保安庁

本庁

▲各管区本部へのお知らせ方法の検討・相談 [訪問]

利用実態をヒアリングするとともに、IP網移行に向けて代替機能の説明を実施 [訪問]

11本部

問合せへの対応

消防庁

本庁

▲各消防本部へのお知らせ方法の検討・相談 [訪問]

利用実態をヒアリングするとともに、IP網移行に向けて代替機能の説明を実施 [訪問]

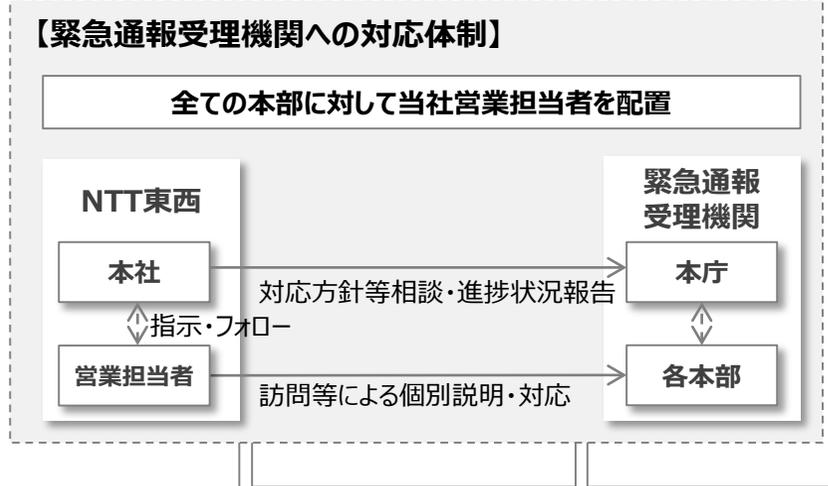
消防庁より全国消防長会を通じた各消防本部の意見集約

732本部

当社営業担当者から各消防本部への個別提案 [訪問]

問合せへの対応

代替機能への切替時期確定 (秋頃)

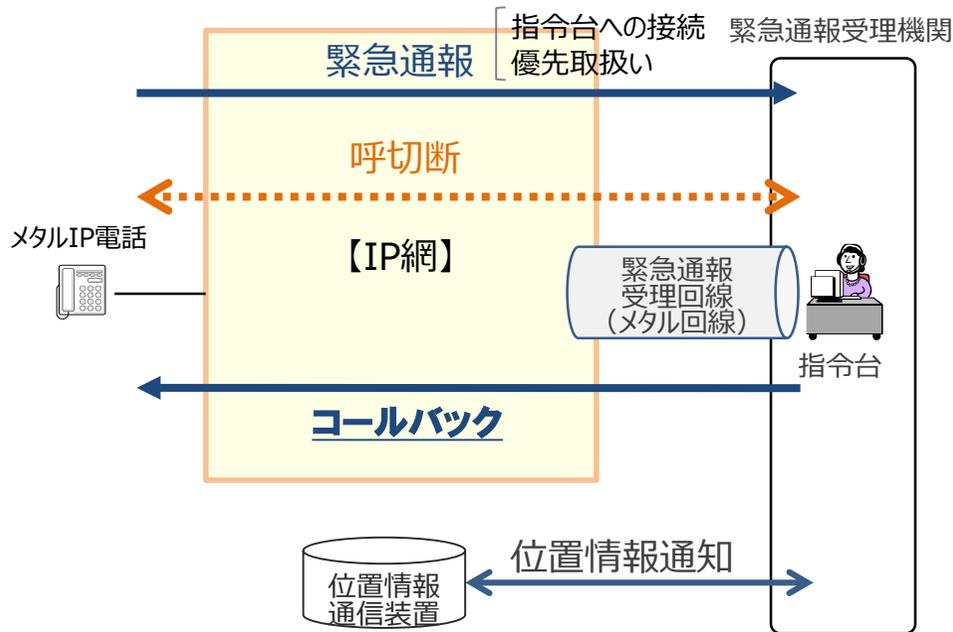


代替機能への切替

(参考) 光IP回線対応指令台について

- IP化の進展を踏まえ、当社は今後、光IP方式の緊急通報受理回線を提供していく考え。現在ご利用中の指令台については、今後、各受理機関における指令台の更改タイミングに合わせて、順次、光IP回線に対応した新たな指令台の導入をご検討いただきたい。

PSTNからIP網へ移行後



光IP方式の受理回線導入後

