

情報通信審議会 電気通信事業政策部会 電話網移行円滑化委員会（第29回）議事録

1. 日時 平成29年4月21日（金） 15:59～18:08

2. 場所 総務省8階 第1特別会議室

3. 出席者

① 電話網移行円滑化委員会構成員

山内 弘隆 主査、相田 仁 主査代理、池田 千鶴 委員、石井 夏生利 委員、
内田 真人 委員、大谷 和子 委員、岡田 羊祐 委員、北 俊一 委員、
酒井 善則 委員、三友 仁志 委員、長田 三紀 委員（以上、11名）

② 総務省

富永 総合通信基盤局長、巻口 電気通信事業部長、竹村 事業政策課長、安東 事業
政策課調査官、堀内 事業政策課企画官、影井 事業政策課課長補佐、宮野 事業政策
課課長補佐、藤野 料金サービス課長、内藤 料金サービス課企画官、柳迫 料金サー
ビス課課長補佐、荻原 電気通信技術システム課長、杵浦 電気通信技術システム課
課長補佐、廣重 番号企画室長、神田 番号企画室課長補佐、三田 データ通信課長、
徳光 消費者行政第一課長、湯本 消費者行政第二課長

④ 関係団体・企業

警察庁	國枝 治男 生活安全局 地域課長
	大和 卓晃 生活安全局 地域課 課長補佐
総務省消防庁	岡田 輝彦 国民保護・防災部 防災課 防災情報室長
東京消防庁	大出 英樹 総務部 情報通信課 課長補佐
	長谷川 新一 総合指令室 管理係 課長補佐
海上保安庁	大野 敦哉 警備救難部 管理課運用指令センター 通信統括官
	山本 秀樹 総務部 情報通信課 管理係長
日本電信電話株式会社	北村 亮太 経営企画部門担当部長（統括）
東日本電信電話株式会社	奥本 雅之 営業推進本部 販売企画部長
	飯塚 智 経営企画部 営業企画部門長

西日本電信電話株式会社 横山 桂子 マーケティング部 部長
黒田 勝己 経営企画部 営業企画部門長
KDDI株式会社 船木 滋 渉外部 マネージャー
ソフトバンク株式会社 渡部 康雄 技術渉外部 部長

4. 議題

- (1) 緊急通報（回線保留機能等）について
- (2) その他

○山内主査 本日は、皆様、お忙しいところ、お集まりいただきまして、ありがとうございます。

定刻より若干早いのですが、おそろいですので、ただいまから「情報通信審議会電気通信事業政策部会電話網移行円滑化委員会」第29回を開催いたします。

本日の出席状況でございますけれども、関口委員は欠席となります。また、大谷委員は遅れてご参加される予定になっております。

それでは、配付資料の確認について事務局からお願いいたします。

○影井事業政策課補佐 配付資料の確認をいたします。議事次第に記載しておりますとおり、本日の資料は、資料29-1から29-4までの計4点となっております。過不足等ありましたら事務局までお知らせください。

○山内主査 よろしゅうございますでしょうか。

それでは、議事に入りたいと思います。本日の議題は、「緊急通報（回線保留機能等）」でございますが、これについてとなっております。本件に関しましては、一次答申において、「緊急通報利用者への十分な対応が可能となるよう、本委員会として、NTTや関係機関からの意見聴取を行いながらフォローアップが必要」と、こういう旨の整理をしております。

そこで、本日の会合でございますけれども、緊急通報受理機関であります警察庁、消防庁、海上保安庁の3機関にご出席をお願いし、また、関係事業者を代表して、NTT、KDDI、ソフトバンクの3社にも出席をお願いしております。そこで、関係機関・事業者のご意見等を伺いながら緊急通報に関する議論を行うことにしたいと思います。

本日の進め方でございますけれども、まず事務局から資料説明いただきまして、続きまして、緊急通報受理機関としてのご意見等について、警察庁、それから消防庁、それから海上保安庁の順に資料説明またはご発言を願います。その次に、NTTから資料説明をお願いすると、こういう順で一通りご説明を受けたいと思います。ご説明の後に、これらの説明に関しまして委員からの質疑、あるいは意見交換というふうに進めたいと思います。

それでは、事務局からまず資料29-1、緊急通報（回線保留等）について、この説明を願いたいと思います。よろしくお願いいたします。

○影井事業政策課補佐 資料29-1をご説明いたします。ページをめくって1ページをご覧ください。本日の議題に関する検討の経緯でございます。資料上段の一次答申の

抜粋にありますように、一次答申におきまして、NTTは、緊急通報に関する機能について、緊急通報利用者等への十分な対応が可能となるよう、緊急通報受理機関の要望を踏まえて協議を進める必要があること。また、本審議会としては、必要に応じてNTTや関係機関からの意見聴取を行い、フォローアップをしていくこととしております。

これに関しましては、資料の下段にありますように、一次答申の意見募集の際に、緊急通報受理機関である消防機関とNTTから意見が提出されております。このような経緯から、緊急通報を二次答申に向けた課題として、本委員会において検討いただくものでございます。

続いて2ページをご覧くださいませでしょうか。こちらは現在の緊急通報の概要でございます。リード文の1ポツ目にありますように、現在、メタル電話・光IP電話といった固定電話と、携帯電話につきましては、技術基準に基づいて緊急通報を緊急通報受理機関に接続する機能等が具備されております。

また、2ポツ目に、緊急通報は現在ユニバーサルサービスとして位置づけられておきまして、NTT東西の電話局と緊急通報受理機関との間をつなぐ緊急通報受理回線にかかるコストの一部は、ユニバーサルサービス交付金制度によって補填されております。

ここで、下のイメージ図をご覧くださいませと、左側が通報者の固定電話端末で、ここから110番、118番、119番へ通報いたしますと、加入者回線からPSTNを通過してNTTの電話局から指令台につながっていく。このISDN回線、これが緊急通報受理回線でございます、これを通過して全国の警察、消防、海上保安機関の指令台につながる仕組みとなっております。

このような流れの中で、緊急通報には、下のイメージ図の吹き出しで書いてありますように、管轄する指令台を特定する機能、災害時の優先的取り扱いに関する機能、通報から通報者の位置を特定するような機能、そして、本日の検討課題でございますPSTNの移行の影響を受けるとされている回線保留機能がございます。

リード文に戻っていただきまして、各機関の緊急通報受理回線の設置状況といたしましては、警察機関は全国約50カ所の指令台、消防機関は全国約600カ所の指令台、海上保安機関は11カ所の指令台にISDN回線等の受理回線が設置されていると、このような現状でございます。

続きまして、3ページをご覧くださいませ。緊急通報の件数等の推移でございます。左側の警察の110番通報の件数については、近年、約900万件を超えて推移しておりま

す。その発信元の内訳を見ていただきますと、直近の数字では、青色の固定電話、これは加入電話とIP電話を合わせた数字でございまして、30%。赤色の携帯電話等に関しては70%となっておりまして、携帯の割合が年々増えているという傾向にございます。

右側の消防の119番通報の件数につきましては、近年約800万件を超えて推移しておりまして、その発信元の内訳においては、直近の数字では、青色の加入電話と緑色のIP電話、これを足した固定で60%強、携帯で40%弱という数字になってございます。119番のほうは、携帯の割合が増えておりますものの、依然、固定の割合が大きなものとなっております。

続いて4ページをご覧ください。4ページは、今回の検討課題になっております「回線保留機能」等について、現在の仕組みを事務局において整理を図ったものでございます。リード文1ポツ目にありますように、現在、メタル電話については、NTT東西のPSTNにより、「回線保留」及び「逆信」が可能となっております。

これは下のイメージ図をご覧ください、一番上の段の左側にいる利用者がNTT東西のメタル電話から通報する場合があります。この通報は、緑色のPSTN回線を通して右側に進んでまいりまして、ISDN回線、緊急通報受理回線を通して指令台につながっていくと。ここで、左側の利用者が受話器を切っても、指令台側が切らない限り、ピンクの点線の間で回線が保留されておりまして、左側の通報者がまた受話器を上げるだけで通話が再開できるという仕組みになっております。あるいは、受話器が下ろされている状態であっても、指令台側から受話器を鳴らすという「逆信」も可能となっております。

これがメタル電話の機能となっております、ここでリード文にまた戻っていただきまして、2ポツ目、これが光IP電話についてでございますが、光IP電話については、現在、IP網内に具備されている「呼接続保持装置」によって、IP網からの「自動呼び返し」が可能となっております。

この「自動呼び返し」というものでございますが、下のイメージ図で申しますと、2段目と3段目に書いておりますNTTと他事業者の光IP電話から利用者が通報する場合がございます。この場合、左側の利用者が受話器を切りますと、IP網でございますので、水色のIP網内では一旦、呼が切れるわけでございますが、この場合に、指令台側が切らなければ、IP網内にある「呼接続保持装置」と呼ばれる装置が、ピンク色の

点線のように、指令台からPSTNまでの通話を維持しておきまして、その状態で一定時間おきに通報者の端末を鳴らすことができると。これを「自動呼び返し」と言っております。リード文2ポツ目に、後半書いておりますが、この「自動呼び返し」においては、通報者との通話につながりやすくなるように、通報者の端末に110番や119番といった番号を表示させることができる「1XY通知」と、通報者の端末が仮に転送サービスのような機能を使っても必ずつながるという「転送解除」の機能、通報者の端末が着信拒否を設定したとしても関係なくつながっていく「着信拒否解除」といった機能、このような機能が「自動呼び返し」においては具備されているところでございます。

他方で、リード文3ポツ目の携帯電話につきましては、指令台からの「かけ直し」、いわゆる「コールバック」のみが可能となっております。この「かけ直し(コールバック)」でございますが、イメージ図の右下をご覧くださいますと、「かけ直し(コールバック)」は、表示された通報者の電話番号を使って代表番号からかけ直しているといった機能でございます。これは緊急通報受理回線ではなく、一般的な加入回線を通して利用者にかけ直すものですので、利用者には1XYではなく、0AB～Jといった代表電話番号が通知されるという仕組みとなっております。

なお、「かけ直し(コールバック)」につきましては、図の左側の青字の※で書いておりますように、携帯だけではなく、メタル電話や光IP電話に対しても可能となっております。

以上、このような現在の「回線保留機能」に関する機能ということで、固定や携帯の別にこのような仕組みになっているということをお含みいただければと思います。

続いて、5ページをご覧ください。このページにおきましては、先ほどのイメージ図でいう真ん中にございました光IP電話の「自動呼び返し機能」に関する主な事業者の対応状況をまとめたものでございます。ここでは、光IP電話または0AB～J IP電話の「自動呼び返し機能」の有無とか、あるいは、「自動呼び返し機能」に付加された機能の有無、こういったものについてのそれぞれの対応状況をまとめておきまして、ご覧のとおりとなっております。そしてまた、現在のこれらの機能がPSTNからIP網への移行後の扱いがどのようになるかの現時点での考え方も含めて、ご覧のとおりとなっております。

なお、このページの情報につきましては、各事業者において公開していない情報のた

め、具体的な説明等は控えさせていただきます。この場では、委員及び緊急通報受理機関の皆様に関り席上に配付しておりますので、ご参照いただければと思います。

続いて6ページをご覧ください。最後に、IP網への移行に伴う緊急通報（回線保留機能等）の在り方についての検討の視点でございます。

1ポツ目ですが、NTTは、PSTNからIP網への移行後は、PSTNと同じ「回線保留」を実現することが困難であるとして、「かけ直し（コールバック）」による対応を提案しております。

他方で、緊急通報受理機関からは、現在の「かけ直し（コールバック）」については、迅速性や確実性に課題があるため、NTTに対して、「回線保留」と同等の機能の維持や代替機能に関する十分な説明等を求める要望が寄せられております。

3ポツ目、こうした状況におきまして、IP網への移行後における対応といたしましては、例えば以下のような、3点挙げておりますが、方策の実現可能性について、技術面及びコスト面から検討する必要があるのではないか、としております。

その1点目でございますが、NTT東西のIP網、NGNにおきまして、何らかの形で「回線保留」を代替できる機能。2点目に、IP網からの、これは現在具備されている機能でございますが、「自動呼び返し機能」及び同機能において緊急通報受理機関と通報者の通話がつながりやすくなるような「1XY通知」、「転送解除」、「着信拒否解除」、「第三者発着信制限」といった機能。3点目に、「かけ直し（コールバック）」において、緊急通報受理機関と通報者との通話がつながりやすくなるような「1XY通知」、「転送解除」、「着信拒否解除」、「第三者発着信制限」等といった機能でございます。

これらの点を含めまして、緊急通報受理機関の意見・要望や事業者における実現可能性を聴取した上で、緊急通報利用者や被災者等の関係当事者への十分な対応が可能となるよう、必要な取り組みについて検討することが適当ではないか、としております。

事務局からの説明は以上でございます。

○山内主査 どうもありがとうございました。それでは、次に、警察庁からご説明をお願いしたいと思います。

○警察庁（國枝） 警察庁地域課長の國枝でございます。本日は一次答申で個別検討課題とされた緊急通報における回線保留等の扱いにつきまして、110番通報を担当する立場から意見・要望を発言する機会をいただきましたので、参上いたしました。

まずもって、皆様方におかれましては、平素から緊急通報の安定かつ適正な運用確保

のためにご尽力をいただきますとともに、警察行政の各般にご協力いただいております、この場をお借りしまして改めて御礼申し上げます。

それでは、資料の29-2を用いましてご説明させていただこうと思います。先に2ページ目（席上配付資料）の真ん中のところだけご覧ください。簡単に受理から指令までの説明をさせていただきますと、テレビドラマ等でお出しておりますけれども、事件や事故の被害に遭った方や目撃された方、こういった方が110番通報してください。これがまさに警察活動の端緒となっております。警察署の電話番号も公開しておりますので、警察署に直接電話をくださる方もありますけれども、ほとんどが110番の方に入ってくるという形になっております。

その110番なんですけれども、都道府県警察本部には通信指令室というのがあります。そちらの方に入ってきて、まず受理担当がその内容を聴取します。その受理を行いながら、図の下の方に指令台と書いてありますけれども、同時並行で指令台の方からパトカーや警察官に対して指令を行って、その結果、現場の方に警察官等が急行するという形になっております。

ちょっと歴史的な話をしますと、十数年前まで、小さな県本部等では受理と指令を1人でやっていた時代もありましたが、結局、国民の方から、110番通報がかかってきたときに、受理は受理で専門に聴取しつつ、それをコンソール等で情報を共有しながら指令台の方でそれをとって、どんどん現場の方に指令していくと。こういう形で可能な限り初動対応に遺漏のないように努力しているという状況でございます。

ということで、資料の1ページ目に戻っていただきまして、改めて、固定電話における回線保留の重要性について説明させていただこうと思います。先ほど総務省さんの方から110番の全般の概要をご説明いただきましたけれども、平成28年中の固定電話からの通報は約259万件ということで、前年と比べますと19万件減少しているという状況で、これを時間と全国でおしなべて考えれば約12秒に1回の割合で緊急通報がされているという状況になります。固定電話の契約件数が減少して、それに伴いまして110番通報受理件数も減少しているというのは事実ではございますけれども、やはりその通報に対しまして、迅速・的確に対応するということの重要性については変わらないというところがあります。それから、110番通報において、警察と通報者との間をつながっている状態で確保していただいている回線保留機能、それから、先ほど来総務省さんのほうでご説明していただいた逆信機能ですね。これらは非常に重要なものであ

りまして、我々からすれば、これは警察と警察を頼りにして電話をしてくださった通報者をつなげる生命線であろうと。そういった位置づけで、我々としては本当に期待される機能であり、活用してきたという状況にあります。

それをもう少しご説明させていただくために、現状についてもう少しご説明させていただければと思います。2ページ目（席上配付資料）をご覧ください。先ほども申し上げましたけれども、まず通報者の方は、110番通報を行いますと、警察本部の通信指令室の受理台に接続されます。通常、この通報者の方から事件や事故の内容や現場に警察官を派遣するために必要な情報を聴取していくことになります。最終的に要件が全て聴取できた場合、1回切断するということになるのですが、例えば通報者の方で、途中でトラブルに巻き込まれたり、通報者以外の第三者によって回線を切断される場合などのケースがあります。そういった場合、当然必要な情報を聴取する前に切断されてしまうということになります。もし、国民と警察との契約関係で、別に聴取できなかったのであれば、警察が行かなくてもいいじゃないかというふうに割り切ってしまうと、それでいいのかもしれませんが、さすがにそういうわけにはいかないと。電話があって、何らかの形で助けを求めてきたということであれば、我々の方としては、何らかの形で判断して急行させていくということになります。極端なことを言うと、本当に電話がかかってきただけで、音がザーザーしているというだけでも、その音を聴取して、これは必要だなということで、経験則その他で判断すれば、2ページ目（席上配付資料）の④で書いていますけれども、現場に行かせることも当然あります。

ここで強調させていただきたいのが、まさに有用な機能として回線保留と逆信が効いてくるというところがございます。本日お集まりの皆様方は、技術的にはご案内のとおりですが、回線保留機能の一番の特徴としては、回線切断を行わない限り、通報者が電話機の受話器を下ろした場合であっても、再び通報者が受話器を上げると警察との通話が再開される場所です。これがまさに回線保留の大事な場所でありまして、これは2ページ目（席上配布資料）の※2のところの最初の項目で書いてある場所ですね。これは非常に役に立つ機能であります。

それから、この状況で回線が保留されておりますので、通報者が他者へ電話をかけることができません。これも言ってみれば回線保留の大事な機能になっております。

それから、通報者が電話機の受話器を下ろしている場合、元の状態に戻している場合、当然この状況では、その段階では通話はできている状況ではないんですけれども、回線

が保留されているという状況であり、さらに逆信機能が利用できますので、通信指令室の方のボタンを押すことによって、110番通報をかけた電話機に対して着信音を鳴らすことができるという状況になっております。それによって、もう一度電話の回線を実際に通話できる状態にまで復活できることになり、これによって、さらに的確な状況把握が可能となって、警察官を現場に急行させることができるということでもあります。

さらに、3ページ目（席上配付資料）を開いていただきまして、次は手動呼び返しに移行した場合の課題と要望をご説明させていただこうと思います。この手動呼び返しは、現在、携帯電話で採用されております。この機能のみでは十分な機能が確保されたとは言えないんですけれども、それでもこの機能があると役に立っているところです。

それでは、どのような課題が残るかというところを幾つかご説明させていただきます。3ページ目（席上配付資料）に書かれているとおり、まず第1の課題として、通報者が第三者と通話可能な状態になるため、もし通報者が他の者に電話されてしまいますと、通話中となります。先ほど総務省さんの方でも表にして説明いただいておりますので、ここでは多言を要しないのかもしれませんが、警察からの呼び返しに言ってみれば応じない状況が発生し得るという状況であります。さらに悪意を持った者であるならば、この機能を使えば容易に警察からの通報者に対する連絡手段を絶つことが可能になってしまうというところでございます。

第2の課題として、手動呼び返しを行った場合、通報者に通知される電話番号が110番にはならないという課題です。例えば「03-1234-5678」のように通常の加入電話番号が表示されるということになります。一方、県警察の方でも手動呼び返しを行う場合の下4桁の電話番号を0110番にしているところも多くありますので、ある程度はわかるんじゃないかという話になるかもしれませんが、やはり通報した人にしてみれば、自分は110番したと思っているものですから、返ってきた電話が何らかの加入電話番号であれば、普通であればちょっととらないのかなど。というか、とらないおそれが非常に大きいかなど。そうすると、通報者が手動呼び返しには応じないと。その後、表示された番号にかけ直した場合、もう一つ、仮にかけていただいても、受理台の同じ担当者には接続されません。この原因は装置の機能的な要因ですので、詳細は割愛させていただきますけれども、通報者から110番に電話をかけないと受理台には接続されず、受理台とは別の電話に接続されてしまうという課題があるということをご認識いただければありがたいなと思います。

第3の課題として、通報者が非通知で110番通報してきた場合、通報者の電話番号が通知されることはありません。このような場合は通報者の許可を得た上で、受理台の方から番号を取得する操作を行います。先ほど申し上げましたように、番号を取得する前に通報者側から切断されてしまうということも想定されます。この場合、当然、通報者の電話番号はわからないために呼び返しすることができなくなってしまうということも生じ得ると。

以上のような課題から、手動呼び返しはこれで非常に有用な機能ですけれども、現在の回線保留に完全に代わるものとは言えないのかなという状況であります。さはさりながら、回線保留機能や逆信機能を実装することが技術的に困難であるということは、私どもの方も、関係されている方々からのご説明を受け、望ましくはないが止むを得ないということで理解はしております。

そこで、回線保留機能や逆信機能とまではいかないとしても、それに近い機能を実現していただきたく、警察から要望を述べさせていただきたいと思っております。

3ページ目（席上配付資料）の下のところに書いておりますとおり、大体なところは論理的帰結でご了解くださると思うんですけれども、1つ目の要望として、現在IP電話で実現している「自動呼び返し」、「転送解除」、「着信拒否解除」等を実現していただければと思っております。これらを実現することで、警察からの呼び返しに応じられない可能性が下がることが期待されますが、「自動呼び返し」については関係事業者の皆様方から実現が困難ではないかという回答があったことも承知はしております。

2つ目の要望として、通報切断後、第三者との通話を一定時間制限する機能を設けていただければと考えております。これを実現することで、少なくとも通報者が話中により呼び返しに応じることができないという状況を回避することができるのではないかなと思っております。もちろん通報者の方から逆に他の者に架電できなくなるじゃないかという意見が出ることも重々承知した上で、一定時間制限してはどうだろうかという要望であります。

3つ目の要望として、110番の番号通知を行っていただきたいということでもあります。これは本日ご参加の皆様もご案内のとおり、110番は一般に広く認知されておりますので、この番号が表示されれば、先ほど述べましたけれども、通報者が不審に思われることもなく、警察から折り返し電話されてきたんだなということを知っていただいて、その結果、受理台に接続できないという状況も回避されるのではないかなと考え

ます。

最後になりますけれども、関係機関と今後とも協議を継続し、より確実な緊急通報回線が確立できるよう目指してまいりますので、引き続きのご協力をお願いいたします。

以上であります。

○山内主査 どうもありがとうございました。それでは、続きまして、消防庁からご説明をお願いしたいと思います。

○消防庁（岡田） 消防庁でございます。本日はこのような機会をいただきましてありがとうございます。資料の29-3でご説明をいたします。1枚目の裏になりますけれども、右下のほうにページを振っております、1ページ目でございます。現在の消防における対応状況でございますけれども、消防庁におきまして、NTTから説明を受けまして、全国の消防本部、非常備消防に対して連絡するとともに、意見を聴取しているところでございます。

2つ目の丸にありますように、各本部からの意見を踏まえまして、消防庁とNTTとの間で対応を協議中ということでございます。

3つ目の丸にあります全国の消防本部の消防長で構成されます全国消防長会においても、消防庁とNTTの協議状況を踏まえつつ、対応を検討中という状況でございます。

2ページ目でございます。消防本部から寄せられている主な意見の1つ目で、回線保留機能でございます。1つ目の丸でございますけれども、IP網への移行後も回線保留機能と同等の機能を提供していただきたいというのが消防側のお願いになります。その機能の実現が現時点で困難な場合は、コールバック対応もやむを得ないと考えられますけれども、将来の技術革新を見据えて、引き続き検討していただきたいということでございます。

現状の携帯電話からの通報では、消防の指令員が通報から必要な聞き取りを行う前に通報が切断され、コールバックを行っても応答していただけない場合が多いと。これは先ほど警察さんのほうからお話ありました、発信者番号が通知されないことによるところが多いのではないかと考えております。通報があった以上は、状況確認ができない場合にあっても、通報場所に部隊を派遣して、事案の有無の確認をする必要があります。効率的・効果的な活動ができない、あるいは、実際通報を求められた方の生死にかかわるお話ですけれども、内容が十分わからないまま切れてしまうということについては非常に危機感を持っております。その間、通報があった緊急性の高い事案に対応できない。

それは消防活動上の問題でありますけれども、そうした支障が生じるということでございます。

仮にコールバック対応とする場合は、次のような通報者との連絡を確実にする措置を講じていただきたいというお願いでございます。1つ目が、優先回線としていただきたいということでございます。2つ目は、通報切断後も一定時間は発信者番号が取得できるようにしていただきたいということでございます。3つ目は、コールバック時の発信者番号として119番を通知するというところでございます。相手方にしっかりとっていただくためには必要な機能になります。また、着信転送機能ですとか、着信拒否機能をコールバックには適用しない。また、その次でございますけれども、切断後一定時間は緊急通報以外の発着信を制限していただきたいと。その他必要な機能を具備していただきたいと。

また、経費の面では、コールバックは、回線保留機能の代替ということになっておりますので、引き続き通話料金が発生することなく利用できるようにしていただきたいということでございます。火災あるいは救急、救助ということでございますけれども、助けを求める方にきちんと対応するための機能でございますので、何とぞよろしくお願ひしたいと思ひます。また、経費につきましては、それぞれの消防本部、市町村議会で説明しないといけないということでございますので、対応をお願いしたいということでございます。

3ページ目でございます。主な意見の2でございますけれども、メタル回線の廃線、廃止時期についてでございます。1つ目の丸にありますように、いずれかの時点で光回線となった場合は、消防指令システムを光回線に対応させる必要があると考えております。NTTさんのほうでは、現時点で指令台が利用できなくなることはないと言ひいただひておりますけれども、こちらの委員会の資料でも書かれておりますが、2025年以降、いつまで対応していただけるか、明確でないという状況でございます。

現状、全国の指令システムですが、おおむね12年から20年間隔で更新が行われておりまして、時期がまちまちでございます。市町村消防ということで、600のセンターが全国にあるわけですが、消防としては、非常に申しわけない面もあるんですが、仕組み上、そういう状況でござひまして、各センターの更新時期に合わせた対応をしていただきたいという、これは各本部の切なるお願いになります。

また、更新時期はばらばらで、逆に更新時期が迫っている場合もござひまして、その

タイミングでIP化に対応できるように、仕様書の作成等に必要となるNTTさんのほうの仕様を早期に提示していただきたいという願いを今しているところでございます。

続きまして、4ページ目でございます。主な意見の3でございますが、火災通報装置についてでございます。火災通報装置でございますが、これは消防法に基づきまして、病院、社会福祉施設、旅館・ホテルや劇場等に設置が義務づけられておりまして、現在全国で約14万棟に設置されております。この火災通報装置でございますが、その※にありますように、関係者が火災時にボタン操作等を行うことで、あらかじめ録音されているメッセージ、火災である旨、建物所在地などの、機械音の音声なんですけれども、それを消防機関へ自動的に通報すると。それを受けた消防機関からの応答により通話をし、火災の状況等を説明することができる機器でございます。

問題点でございますけれども、3つ目の丸でございます。光回線で行うことに伴いまして、予備電源のない回線終端装置等を設ける必要がありますけれども、停電時でございます。これが作動しないと火災通報装置が動かなくなるということでございまして、4つ目の丸にありますように、回線終端装置等には必ず予備電源を設けていただきたいというお願いでございます。現状、1台3万円ということで、14万棟だと40億円を超えるのかなという試算もつけておりますけれども、そのような状況になっております。

下に絵をつけておりますけれども、現状メタル回線につながっておりまして、右側が光回線になった場合でございますけれども、回線終端装置、予備電源がなければ停電時に動かないということでございます。

その他の課題といたしましては、下の箱の1つ目でございます。回線保留機能、自動呼び返し機能がなくなった場合は、指令台において回線を切断し、コールバックを新たに行う必要があります。

また、火災通報装置のメッセージ送信後、通話が成立しなければ、メッセージを再送信する仕組みになっておりまして、コールバックとのタイミングが重なった場合は、話し中になると、通話が成立しないという問題がありまして、指令台の改修が必要となる可能性があるということでございます。

続きまして、5ページ目でございます。主な意見の4つ目ということで、緊急通報の信頼性・継続性の確保についてでございます。1つ目は、利用者、住民の方々、国民の方々ということになりますけれども、停電時における緊急通報でございます。光回線に置きかわり、局給電がなくなることに伴う停電時に固定電話から緊急通報ができなくな

る影響と対応について十分検討する必要があるということでございまして、大規模災害時等で停電した場合であっても、被災者が通話できるように、公衆電話のほか、公民館、集会所、学校等における電話については、従来どおり、事業者のほうの負担で停電対策を行っていただきたいというお願いになります。

また、一般家庭においても、停電対策が必要になることを十分周知する必要があると思われまして、光回線終端装置、ONUですとか、電話機用のバッテリーの提供、これは新たな技術の開発ですとか、価格を下げるといった努力が必要になるかと思っておりますけれども、こういった取り組みをしていただいて、緊急時に、停電時に通報ができないことがないように措置をしていただきたいというお願いでございます。

2つ目の箱は、これは消防本部側の受理のお話になります。緊急通報受理回線の停電対策でございまして、光回線の終端装置、ONUはNTTが維持管理責任を負うということでもありますので、緊急通報は、事業法に基づきます省令で接続することになっております。各受理機関に接続する重要性を踏まえて、通報を受理する消防指令センターですとか消防署所に設置されるものについては、停電対策を含めて維持管理を適切に行っていただきたいというお願いでございます。

最後になりますけれども、大規模災害時における緊急通報受理体制の継続性の確保でございまして、センターが被災して、受理ができなくなる、そういった場合につきましては、より迅速かつ柔軟に代替施設への確実な回線の切りかえを行えるようにしていただきたいということでございます。これにつきましては、緊急通報を受ける消防側の新たな対応が必要になってくるわけですが、東日本大震災もございました。いざというときに、消防指令センターが被災して機能しなくなった場合でも、今回、光回線ということで、いろいろな対応が可能になるのではないかとということで、今、お願いをしているところでございます。

また繰り返しになりますが、消防は、市町村消防ということでございまして、現在、732本部がありまして、約600のセンターが全国で運用されております。それぞれ規模の大きいところから本当に小さいところまで多々あるんですが、全国できちんと、引き続き緊急通報について受理をして対応していきたいと考えております。事業者の皆様はじめ、関係者の皆様のご協力をお願いしたいと考えております。

以上でございます。

○山内主査　　どうもありがとうございました。それでは、次に海上保安庁からご説明を

お願いいたします。

○海上保安庁（大野） 海上保安庁です。保安庁のほうは、特に資料は今日は提出はしておりませんが、まず、ここにお集まりの皆様方におかれましては、緊急通報の迅速・的確な提供に関しまして、ご理解とご協力を日ごろから賜りまして、ありがとうございます。海上保安庁を代表してお礼を申し上げたいと思います。

海上保安庁につきましては、全国11カ所の管区本部で、緊急通報、118番の受理を行っています。年間で見ると、昨年28年の歴年で見ると、約42万件、受理をしております。各月で約3万件ぐらいつつですね。夏休みの期間、7月、8月はさらに1万件ぐらい上乗せがありまして、大体4万件前後ということなんですけれども、実際にはこれの90%以上は誤報ということで、実際にアクチュアルで対応するのは非常に数は少ないということが現実にはございます。

ただ、海上保安庁の場合、海の事件・事故ということを担当しておりますので、警察さん、消防さんとはまたちょっと異なっているところは、携帯電話からの通報が圧倒的に多いと。救助を求めている当事者からの電話はほとんどが携帯電話ということになっておりますが、きょう議題に上がっております固定電話、それからIP電話、これにつきましても、例えば救助を要請している方が家族に電話をされて、家族がご自宅から海上保安庁のほうに電話されるとか、もしくは、例えば港の近くの漁業関係者の漁協とか、家からとか、そういった形で海上保安庁のほうに118番で固定電話からかけられていることがございますので、海上保安庁も固定電話もしくはIP電話についての緊急通報については非常に重要なものだという位置づけで考えております。

それぞれの機能の重要性につきましては、今、警察さんから、消防さんのほうからご説明があったとおりでありまして、海上保安庁につきましても、その重要性については、両機関さんと同じ温度で考えておりますので、きょう、この機会に皆様で十分ご議論していただいて、よりよい方策を検討いただければと思います。

甚だ簡単ですが、以上です。

○山内主査 どうもありがとうございました。それでは、次に、NTTからご説明をお願いいたします。

○NTT東日本（奥本） NTT東日本の奥本でございます。本日は、緊急通報受理機関様とこれまでどのようなご説明をさせて頂きまして、どのようなご要望をいただき、それに対してどのようにご対応をさせて頂きましてきているかということ、また、

ご要望に対する現時点での考え方についてご説明をさせていただきたいと思っております。

1枚めくらせていただきまして、2ページ目でございます。このページは、固定電話のIP網移行後における緊急通報の提供方法を整理したものでございます。1ポツ目でございますが、現在、固定電話、これは加入電話、INSネットということでございますが、から発信された緊急通報においては、先ほど総務省の資料にもございましたが、以下の4つの機能を提供させていただいております。

下の現状の図と比較をしていただいでご覧いただければと思っておりますが、1つ目が、通報者のいわゆる位置情報というものを通知する。この位置情報の中には、契約者の住所、それから電話番号、契約者名を含むということでございますが、これを通知させていただいているということ。

それから2つ目は、通報者の電話番号から管轄する本部の指令台の接続先の電話番号を特定して、そこに接続をするという機能でございます。

それから、3つ目は、輻輳時における優先接続の機能。

それから、4つ目が、通報者と受理機関との間の回線を保留するという機能でございます。

PSTNからIP網へ移行した後の提供方法についてでございますが、今申し上げました4つの機能のうち、1番、2番、3番に関しましては、現行と同様の方法で提供させていただきたいと考えています。ただ、4つ目の回線の保留に関しましては、IP網では技術的に提供が難しいということもございまして、通報者への呼び返しをコールバック方式で提供するというところで考えてございます。

なお、現在ご利用中の指令台につきましては、IP網に移行してもそのまま継続してご利用可能ということでございます。

1ページめくっていただきまして、3ページでございます。IP網移行後に回線保留を実現することが難しいということをごわかりやすく図示したペーパーでございます。下のイメージ図の左側をご覧ください。現行、これ、PSTNの通信でございますが、発信者からの通信が交換機を経由しまして、通話路を確立して、着信側まで行くと。回線を占有する形で通信をするというのが現行のPSTNの通信でございます。

それに比べまして、右側、これ、移行後のIP網の通信のイメージでございますが、例えば「おはよう」という、この情報を1つとっても、それぞれがパケットとして分解され、それがネットワーク内を伝送していくわけですが、場合によってはパケッ

トごとに伝送ルートが異なるというような場合もございまして、結果として回線を占有するということがなかなか技術的には難しいということもございまして、PSTNと同じような形で回線保留を実現することができないということでございます。

続きまして、次のページ、4ページ目でございます。こちらは、これまで緊急通報受理機関様に対応させてきていただいている状況を整理したものでございます。概括的展望の公表を踏まえまして、2014年の6月ごろから、警察庁、それから海上保安庁、消防庁様を訪問させていただきまして、今申し上げました回線保留機能が実現できなくなるということや、コールバックでの代替をお願いしたいということのご説明、それから、各本部へのご対応方法についてご相談を開始してまいりました。

2015年、固定電話の今後についての公表以降は、IP網への移行、いわゆるメタルIP電話への移行後の提供方法に関してご説明を本格化させてきているところでございます。下に、それぞれ各緊急通報受理機関との対応模様を記載してございますが、まずご覧のとおり、受理機関の皆様には、私どもの担当が何度もお邪魔をさせていただきまして、説明をさせていただいております。そういった機会をまずいただきまして、本当にありがとうございます。この場を借りてお礼を申し上げたいと思います。

ご説明の中で、さまざまなご要望だとかご質問をちょうだいするとともに、実際に通報を受けていただいている本部の方々へのご説明をしていただいたりだとか、あるいは要望収集なんかにもご協力をいただいているところでございます。今後、いただいた意見に対しまして丁寧に対応させていただきたいと考えてございます。

次のページ、5ページ目でございます。これまでいただいたご質問、それからご要望の中で、最も中心になるという風に私どもも理解してございますのが、回線保留の代替に対するご要望でございます。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してほしいということでご要望をいただいております。

大きく分けると2つあると考えておりまして、下に箱を2つ分けてございます。1つは、通報者への呼び返し時に着信が拒否、あるいは制限されることがなくつなぐと。いわば通話がつながりやすくなる仕組みということのご要望。それからもう一つは、通報者への呼び返しの際に、ダイヤル操作を行わずに、簡易かつ迅速につながる仕組み。大きく言うところの2つのご要望をいただいていると理解してございます。

1つ目の部分に関しましては、IP網への移行後、具体的な機能として、先ほど来お話しが出ていますが、1XYの通知機能、あるいは転送・着信拒否の解除機能、災害時優

先接続機能、第三者発着信制限機能といったものを具体的なご要望としていただいています。詳細はまた後ほど次ページでご説明いたします。

もう一つが、下の箱に対応するところがございますが、自動もしくは簡易な操作による発信機能ということで、主に指令台において実現する機能かなと理解してございますが、こういったご要望かなと考えております。

また、上のリードに戻りまして、2ポツ目でございますが、コールバックによって代替をする場合には、通報者への呼び返し時に通話料が発生しないように、コールバック通話料等の無償化、これについてもご要望をいただいているというところがございます。

次のページがご要望いただいている各機能でございます。左の上から、1 X Y通知機能ということで、通報者へのコールバックの際に通報者の端末に1 1 0番だとか1 1 9番だとか、そういった番号を通知するという機能でございます。

2つ目は転送・着信拒否解除機能ということで、通報者が契約しているこれらの機能を動作停止して、コールバックの通話が通報者に確実につながるようにするという機能でございます。

3つ目が災害時優先接続機能ということで、網の輻輳等が発生した場合においても、コールバックに関しては通話を可能にするというような機能。

それから、4つ目が、第三者発着信制限機能ということで、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というような機能でございます。

次のページ、7ページでございますが、ご要望に対します対応の方向性ということで、当社として現時点で考えている方向性は以下のとおりでございます。まず、ご要望いただいた機能の3つ、1 X Y通知機能、それから、転送・着信拒否解除機能、災害時優先接続機能、これらに関しましては、手前どもといたしましても、通話がつながりやすくなる仕組みとして効果的な機能であると考えておりますし、また、実現可能であるということから、提供していくという考えでおります。

機能の4つ目の第三者発着信制限機能でございます。これに関しましては、次のページを使ってご説明したほうがわかりやすいと思いますので、8ページをご覧くださいと思います。この機能を実現することによって、私どもとしては、以下3つの懸念点を持っておりまして、その辺につきまして引き続き議論をしていきたいと考えております。

1つ目は、1つの電話番号を複数で共用して利用している場合。例えば代表回線があ

って、そこに回線が幾つかぶら下がっているというような場合に、全ての通話が利用できなくなるおそれがあるということでございます。

それから、2つ目は、通報者が第三者へ発信できなくなるということで、例えば緊急通報機関に発信した後に、ご家族に電話をしたいと、あるいはご家族から電話が入るといふときに、その通話ができなくなるおそれがあるということでございます。

それから、3つ目は、指令台のあるいわゆるコールバック回線以外の回線からコールバックをした場合に、緊急通報受理機関からの通話かどうか判別できないということで、そのコールバックの呼についても発着信制限がかかってしまう可能性があるというようなことがリスクとしてはあるかなと考えております。

前のページ、7ページに戻っていただきたいと思っております。続きまして、5つ目の箱、自動もしくは簡易な操作による発信機能というところでございます。こちらに関しましては、緊急通報受理機関様とも協力をしながら、主に指令台の設定によって対応していく部分かなと考えておりますので、その辺について一緒に働きかけていくということをやっていただくといいのかなと思っております。

それから、一番最後、コールバック通話料等の無償化でございます。これにつきましては、ご要望を踏まえまして、引き続き検討していくという考えであります。

それから、2ページ、先に行きまして、9ページ目でございます。自動もしくは簡易な操作による発信機能というところでございますが、現在、回線保留以外の呼び出し方法として、携帯電話に呼び出しをする場合にはコールバック、それから、ひかり電話あるいはIP電話を呼び返す場合には、自動呼び返しという方法で実現をしております。

これらの特徴、機能を下に整理をさせていただきます。まず、自動呼び返しによってこの呼び返しを実現した場合の特徴でございます。右側のほうでございますが、これ、指令台の担当者の操作なく、一定時間の経過後に自動的に通報者を呼び返すということが可能になるということでございます。ただし、通話を切断する場合には、指令台側で切断操作が必要というのがこの自動呼び返しの特徴でございます。

左側は、コールバックにより実現をした場合ということでございます。主な特徴としましては、自動呼び返しと違ひまして、指令台の担当者のご判断で即座に呼び返しをすることが可能だと。一定時間待機する必要がないというのが特徴でございます。また、現行の携帯電話へのコールバックと操作方法の統一化等が可能というのも特徴でございます。また、その操作のやり方に関しましては、指令台の設定等で簡易な呼び返しも実

現できると考えております。

これらを踏まえまして、上のリードのところでございますが、現状、PSTNからIP網への移行は、メタルIP電話から発信された緊急通報については、自動呼び返しを実現しようとする、新たな開発が必要になるということと、相応のコストが必要になると考えております。

次のページが今後の対応のスケジュール、考え方でございます。現在、左側、2014から2017のところでございますが、警察庁、それから海上保安庁、消防庁の各本庁の皆様方と各本部へのお知らせ方法の検討、相談であるとか、あるいは、利用実態をヒアリングさせていただいて、移行に向けての代替機能の説明を実施させていただいているということでございます。

また、消防庁につきましては、先ほどもお話ございましたが、消防庁様のほうから全国消防長会を通じて各消防本部の意見をご集約いただいたり、手前どものほうから必要に応じて営業担当者が各消防本部へ個別にご説明に伺っているという状況でございます。

秋に代替機能への切りかえ時期等が確定をしました後のステップとしましては、第1ステップ、今年度中ぐらいに私どもの営業担当者のほうから各本部のほうへ切りかえ時期のお知らせでありますとか、代替機能の内容についてご説明に伺うとともに、指令台の仕様のヒアリング、あるいは更改時期、ご要望等、ヒアリングをさせていただきたいと考えております。

またそれ以降は、更改時期あるいはご要望に関するヒアリングを継続的にさせていただくとともに、具体的な操作方法に関しても一緒に議論しながら検討してまいりたいと考えております。

また、実際に代替機能への切りかえが近づいてくる時期になりましたら、この切りかえに向けたフォローということで、具体的な変更点の説明でございますとか、切りかえ実施の体制のご説明だとか、切りかえ実施前の検証、あるいは切りかえ後のフォロー、こういったきめ細かい対応をやってまいりたいと考えております。

なお現在、その下に記載してございますが、緊急通報受理機関様への対応体制でございます。手前ども、全ての本部に対しまして、東、それから西とも、営業担当者を配しておりますので、各本部ときめ細かく打ち合わせをしながら進めてまいりたいと考えております。

最後、11ページになります。こちらのほうは、これまでとちょっと話は別なんです

が、IP化の進展を踏まえまして、当社としましては、光IP方式の緊急通報受理回線を提供してまいりたいと考えております。現在ご利用中の指令台につきましては、各受理機関における指令台の変更の更改のタイミングに合わせまして、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ということで、今後も継続してお願いをしてまいりたいと考えているところでございます。

私どものほうからの説明は以上でございます。

○山内主査 どうもありがとうございました。それでは、以上のご説明を踏まえまして、委員の皆さんからご意見、あるいはご質問を発言いただければと思います。せっかくの機会でございますので、緊急通報受理機関にも適宜ご質問させていただければと思います。また、事業者についても、今ご説明いただきましたNTTだけではなくて、他事業者としての意見、あるいは取り組みに関しまして、KDDI、ソフトバンクにも質問していきたいと思っておりますので、よろしくお願ひしたいと思っております。

それでは、どなたでも結構でございますので、ご意見、ご質問がありましたら。どうぞ、酒井委員。

○酒井委員 すいません。NTTへの質問で申しわけないんですけども、NTTの資料の3ページのところで、回線保留ができない理由と書いてありまして、もちろん、IPだからやりにくいというのは気分的にはわかるんですけども、ただ、もし最初から考えてやったら、発側の宅内のルータのところで、110番、例えば電話したときは、その次に向こうから切らない限り、何度電話しても110番にかかるようにしておくことはそんなに難しいことではないような気もしたんですが、逆に今からやるのが大変だというふうなイメージでよろしいんでしょうかね。そうならないので、今からやるのは結構大変かもしれませんけれども。

○NTT東日本（飯塚） おっしゃるとおりでございます。これは、かなり技術をイメージのわかりやすい絵にしていまして、これ、実を言うと、消防庁様にご説明している絵をそのまま持ってきたわけでございます。なるべく各本部にご説明するに当たって、わかりやすい説明をということで書いてございますので、若干純技術からすると、少しデフォルメ過ぎかもしれませんが、先生のおっしゃるところでございますが、ただ、やっぱり何かネットワークでどこか詰まっているというようなことがあると、パケットはこういうふうにはほかのルートをとるといったことがあるというふうな、聞いてございますので、それをわかりやすく示したものでございます。

○相田委員　よろしいですか。これ、学生が書いたらバツですよ。回線保留の話と呼保留の話をごっちゃにしているので、これはだって、通話中だってパケットはどんどん別のところを通るので。だから、もうちょっと技術的に言うと、これ、どっちかという光IPの話だと思うんですけども、光IPのUNIって何なんですかと。私の知っているのは、500円で1回線が提供できるアナログインターフェースでしかないもので、先ほど消防庁さんのほうでしたか、からのご指摘もありましたけれども、ONUは今開放されていないで、NTTさんが提供していらっしゃるわけですよ。だから、110番、119番、118番を通話した後は、アナログインターフェースでお客様が電話切っても、SIPパケット飛ばさずに呼を保持していくことというのはONUの機能として全然難しいことじゃないはずなので、いわゆるファックスでリダイヤルを一定時間制限するとかいうのと同じで、110番、119番、118番を通話したら、その後しばらくはONUの機能として、ほかに発信させないとか、そもそもアナログインターフェースを切っても、IPとしての、SIPとしての呼は保持しておくという機能を具備するというのはそんな難しくないと思いますね。それと同じものを、またメタル収容装置なりIP変換装置のところを持たせるというのも、それほど大変ではなさそうな気がします。

ついでに質問で言うと、というのは、9ページのところで、指令台がメタルIPだったら、呼接続保持装置との間のこの通話は継続できると書いていらっしゃるんですけども、これ、途中でやっぱりIP網がかんでいるわけですよ。それとも緊急通報受理回線というのが自動的に必ずこの呼接続保持装置のところ専用回線か何かで持っているのか。だから、指令台をつなぐ回線がメタルIPになっちゃったら、NTTさんのご説明だとすると、この間の呼を保持すること自体できなくなるんじゃないかなと思うんですけども、そこら辺についてご説明いただければと思うんですが。

○NTT西日本（黒田）　9ページの右側の呼接続保持装置については、ひかり電話網と旧来のPSTN網との間にあるゲートウェイになりますので、図の右側の旧来のPSTN網のところについては、引き続き、回線保留が可能となっています。

○相田委員　いやいや、だって、ここがもう、だって、ここがもうNGN収容でもって、右がメタルIPだとしたら、PSTNにつながっていないわけでしょう、指令台が。これ、大丈夫なんですか。

○NTT西日本（黒田）　現状、ひかり電話発の場合は、ひかり電話網とPSTN網と

の間にある呼接続保持装置で実現していますが、新たにメタル I P 電話になったときには、交換機のところに、ひかり電話網と同じような呼接続保持装置を置くことになり、メタル收容装置の手前のところに、新たにそういう装置を置くことになります。

○相田委員 新たに置くということですか。

○NTT西日本（黒田） はい。そういうことを言っています。

○相田委員 先ほどのONUなりメタル收容装置のところで、緊急通報については切らないようにするということについてはいかがでしょうか。

○NTT東日本（飯塚） 3ページと9ページを見ながらなんですけれども、先生のご質問でいいますと、順を追っていくと、まず、今、ひかり電話から発信した緊急通報呼で申し上げますと、先生の今の言葉を使いながら申し上げますと、ONUがあるんですが、実際にはその下にひかり電話用のルータ、いわゆるホームゲートウェイがございまして、このホームゲートウェイの機能と、あと、上部にSIPサーバがあつて、その間で、SIP方式で呼を切断しないということは可能となっています。これは現にひかり電話ではできてございますと。

一方で、着側は、9ページの絵でいいますと、一部メタルというか、IP網にメタル收容装置でメタル回線を收容する形になるわけでございますが、このメタル側のところは、9ページの絵であるとおりに、通話を継続することは技術的に可能です。今黒田が申し上げたとおり、呼接続保持装置があれば、これを新たに作り込めば可能でございますが、呼切断をしないという機能と着側の通話を切断しない、継続するという機能を足し合わせればできるわけでございますが、それが新たな開発、相応のコストが必要だというふうに申し上げているわけでございます。

○相田委員 そうすると、できないわけじゃないけれども、コストが幾らかかるかということだと理解してよろしいですね。

○NTT東日本（飯塚） はい。

○山内主査 じゃあ、内田委員。

○内田委員 今の議論と関係するんですけれども、資料の29-1の6ページのところで、一番上のところで、「NTTは、PSTNからIP網への移行後は、PSTNと同じ『回線保留』を実現することが困難であるとして」と書いてあつて、総務省はそのように認識している。困難だと認識している。一方で、NTTの資料を見ると、29-4ですけれども、技術的に提供できないと書いていますね。ここにかなり大きなギャップが

あると。NTTは、どのようにまずそもそも認識しているのかと。ここの認識をそろえる必要がそもそもあるんじゃないかなと思いました。

○山内主査 なるほど。何となくわかりますけどね。いかがでしょうか。NTTのほうは何かご回答ございますか？

○NTT（北村） もう少し、先ほど東のほうからあったご説明をちゃんとご説明すると、光電話の場合については、お客様の宅についているホームゲートウェイ側のほうで、110番をダイヤルしたときには、そこから呼が切断しないという信号を送らないということや相手側のほうの警察さんのほうから受話器を置かない限りは、そこは切れないということをするれば、多分光電話側のほうは対応できそうな気はいたします。

ただ、今度、メタルIP電話の場合には、電話機はそのままでございますので、そういった機能、ホームゲートみたいな機能が宅内装置はないものですから、そこを切らないでやろうとするには相当ハードルが高いんじゃないかというふうには思っております。その辺をちゃんと整理してご説明できるようにしたいと思っております。

○山内主査 今のでよろしいですか。

○内田委員 端末側のつくり込みが必要だと。

○NTT（北村） そうですね。ネットワーク側のほうも必要だと思いますが、基本的に端末側のほうは、普通に受話器を置いてしまえば、切断信号を飛ばすという、自動的にそういう設定になっていますので、それを110番なのか、110番じゃないのかということ認識して、それを切らない、切るみたいなことを、まず通報者側のほうの装置をそういうふうにしなくてははいけないということですし、ずっと切れない状態していると、それはそれで他と通話できなくなってしまうから、警察台のほうから切断信号が来ない限りは、そこが切れないということをしなくてははいけないという意味で、ネットワーク側のほうの機能と宅内側の機能を合わせ技でやらないと多分できないと思います。

○相田委員 3分たったら切るとか、そういうあれをすればいいんだと思うんですね。

○NTT（北村） それはおっしゃるとおりです。

○山内主査 よろしいですか。

○池田委員 困難にあるのが技術的にそもそも無理なのか、お金がかかり過ぎるからできないのかというのが全然区別されて議論されていないように思います。あと、コストがどれぐらいかかるのかということと、あと、緊急通報なので、コストだけで話を切っ

ていい問題でもないようにも思いますので、ちょっと数字が欲しいなと思います。

○山内主査 これについては、きょうすぐというわけにいかないの。

○NTT（北村） いずれにしても、技術的とは言いませんが、要は、やるのがかなり高度なものとお金をかければできるものということをちゃんと分けた上で、じゃあ、お金をかければできるというのであれば、大体おおむねどのぐらいかかるようなものなのかということも含めて、可能な限りできるように整理したいと思います。

○山内主査 お願いいたします。よろしいですか、事務局。じゃあ、北さん、どうぞ。

○北委員 違うテーマでもよろしいですか。

○山内主査 あるいは、この件についてほかにご発言ございますか。

○相田委員 じゃあ、よろしいですか。だから、先ほど消防課のほうでしたかね、言っておられたように、マイグレ直後は、例えばコールバックでなきゃいけないというようなことであったとしても、今もございましたように、ちゃんと、やっぱり緊急通報のことですから、技術的に対応可能そうなんだったらあれするというようなことはちゃんと考えていただいたほうがいいんじゃないかなと思います。

じゃあ、まあ、一応別な話なのでいいです。

○山内主査 いいですか。どうぞ。

○相田委員 じゃあ、今度、NTTさん資料の11ページのところで、光IP回線対応指令台というので、だから、それこそ、こういうものに置きかえたときには、よりベターな機能が提供できるというようなことを目指されたらいいんじゃないかと思うんですけども、そこでちょっと関連して質問なんですけど、光回線1本で、その上で、何チャンネルもの電話サービスができるような光IP電話サービスというのもNTTさんとして提供されていらっしゃるんですけど。

○NTT東日本（飯塚） はい。既にひかり電話では提供しております、複数チャンネル。

○相田委員 それはそのユーザーインターフェースというんでしょうか、それはオープンになっている？

○NTT東日本（飯塚） はい。サービスでいうと、比較的企業向けの光IP電話でそういう複数チャンネル、複数番号のサービスというのは提供してございます。

○相田委員 そうすると、多分そのところで、先ほどのような、110番、119番の場合には保留するとかいうようなことになると、そっちは端末側のほうの機能として

そういうのを持たせなきゃいけないことになるかなということになると、またどこかTTCか何かで標準化していただくとか、そういうようなことに持っていかないといけないのかなというようなことで、かなり長い道のりにはなるかもしれませんが、やっぱりあるべき姿みたいなものをちゃんと視野に入れて検討を進めていただければと思います。

○山内主査　　じゃあ、北さん、どうぞ。

○北委員　　話は変わりますが、第三者発着信制限機能について、NTTさんの資料の8ページ目に、特に真ん中なんですけれども、この機能を制限することで、「通報者による第三者への発信ができなくなるおそれ」とありまして、これは、警察庁さん、消防庁さんにお聞きしたいんですけれども、まさにこういうおそれがあるから制限をしっかりとつけてくれということですよ。コールバックしたときに、しっかりとまた通報者にかけたいということで、この制限を入れてくれと。

これは誰が判断することなんですかね。これはNTTさんが判断することなのか、あるいは、警察、消防としては、一度かけてきた方には是が非でもコールバックしてかけたということでしょうから、その決断というのは、警察庁さん、消防庁さんが決めることなのか、そこら辺も含めて教えていただきたいと思います。

○警察庁（國枝）　　警察庁地域課です。誰が決めるのかというのが別に決まっているわけでは多分ないと思います。ただ、私どもとして、先ほど私も申し上げましたとおり、そんなに長い時間、通話ができないようにというのではなく、あくまでも回線保留がなされていたわけです。通話が切れた後に、通信指令室の方としては通信を回復したいわけですので、直ちにコールバックを行いたいとい。その瞬間に、ほかのところに電話されてしまうと、つながらなくなってしまうので、その点をお願いしたいということです。

したがって、家族に電話されるとか、それこそ、例えば火事であれば、110番の後に119番するとか、119番の後に110番するとか、それは消防さんからもありましたとおり、そういうことも十分あるとは思いますが。いずれにせよ、かけた後に、すぐほかに電話をする前に、ちょっと通信指令室の方にコールバックを行うチャンスを与えてほしいというのがとりあえずのお願いであります。

○消防庁（岡田）　　消防庁でございます。誰が決めるかということ、まさに現場の指令員になるかと思えます。状況さまざまでございますけれども、必要だと思われる情報が得られないまま切られてしまうと、そこで適切な行動ができなくなるということでございます。

まして、まさに今先生がおっしゃられたとおり、通報者は慌てていますので、緊急通報をすぐ切って、すぐに通報者の家族に電話される方もあると聞いています。まさに今おっしゃられたようなところで、現場が困ってしまう、通報者の生命にかかわるような事態のときには、まさに現場の判断できちんと会話ができるような環境を整える必要があるということで考えていまして、ここの機能については、現場において非常に強い要望といたしますか、そうでないと適切な活動ができないという危機感もありまして、お願いをしたいと考えております。

○長田委員　警察、消防に方にお伺いしたいんですが、回線保留、今現在されている場合、もうこれでこの回線は切ってもいいと判断すると、そちら、110番、119番のほうで切るということをされているのかなと思うんですけれども、その判断が第三者発着信制限機能のところでも同じように判断していただければいいのかなと思ったんですけれども、いかがでしょうか。

○警察庁（國枝）　多分今の問題は2つ別々かなと思うんですけれども、最初、先生がおっしゃられましたとおり、かけてきた方の要件が済むか、済まないかは、まさに受理をした人間の判断であります。大体要望を聞き取れば、あとは、とりあえず警察官を派遣しますので、あとは現場でということになりますし、もちろん、ただ警察の方だけでなく、通報している方のほうも、いや、もっと聞いてくださいとか、もっと言いたいこともあると思いますので、そういう意味では、どちらかと言われると、まさに電話をしていらっしゃる通報者と受けた側の双方の、まさにコミュニケーションですので、そういうものだと思います。

ただ、この場合、今問題になっている話は、切れてしまったときに、どれくらい第三者通話を制限すべきかという話でありますので、そこは先ほど申し上げましたとおり、それは1回110番したからといって、ずっと警察のという形でやっしまえば、それは確かに119番もできなければ、家族にも電話できないということになれば、それは私どもが見ていても、それはおかしいことだとは思いますが、もう1回繰り返しますと、そうはいつでも、110番にかかってきたということは、何らかの形で警察を頼りにしてきたわけなので、それについて何だったのかということを確認させていただくチャンスを与えてほしいと。それが現在は、回線保留されているわけですので、本当につながった瞬間に、まさに先ほど私、生命線と申し上げましたけれども、それがつながっている状況なので、そこまでは言いませんけれども、回線を回復するチャンスを与え

ていただきたいと。あと、時間がどれぐらい必要なのかというのは、確かにちょっと私、今この場で私の一存ではちょっと申し上げられないんですけども、そんなに長い時間くださいと申し上げているつもりもないです。

○長田委員 回線保留されている状態というのはどのくらいというか、警察のほうとかで切るという作業をしているということですか、今現在。

○警察庁（國枝） 通常の場合はそうです。

○長田委員 そうですね。それは、110番を受けられた方のほうで判断をして、もう大丈夫と思うと、保留を解除するというか、切るという作業をしておられる。

○警察庁（國枝） はい。

○酒井委員 よろしいですか。今の件ですけれども、要するに、これはNTTからすると、別にこういうことになるよということをやって、どうするという話だと思えばよろしいのでしょうか。要するに、それで、例えば110場合についてはこうしてほしい、119番はこうしてほしい。あまり別々だと大変になるけど、統一見解でまとめてくれれば、どちらでもいいという話なのか、それとも番号によって違ってもいいのか、その辺がちょっと感じがわからない。もしどちらでもいいんだったら、こういうふうに引き続き説明していく考えということで、説明していただいて、結果は統一見解に従えばいいので、ここではどうでもいいと言っちゃ申しわけないんですが、そういうような気もするんですけど。

○山内主査 いかがですか。

○NTT東日本（奥本） おっしゃるとおり、今回、これ出させていただいているのは、この機能、ご要望をいただいているんですけども、逆にこの機能を実現するとういうリスクもありますという現時点での考えでございますから、今後、各機関と協議をさせてもらいながら、もしやるのであれば、例えばどれぐらいの秒数だったらその影響を及ぼさないのかとか、こういう場合はどうなんだみたいな具体的な整理をして議論をしていくということになると思いますので、引き続き検討させていただきたいと思っております。

○長田委員 しつこくてすいません。そうすると、NTTさんは、今の回線保留している状態には、このリスクがあって、そのことで何か困ったことになっていると考えていらっしゃる。回線保留されていると、発着信できないわけですよね。そのこと、今の現状もそうだというふうにおっしゃっているということなんでしょうか。

- 藤野料金サービス課長 横から申し訳ないですけども、今の回線保留機能というのは、例えば警察であれば、電話を受けられた警察の方でいつまで保留しておくということができるということをやっているのだと思います。これにかえて第三者発着信制限をやろうとすると、いつまで制限するか、一定の時間をNTT東日本・西日本と決めなくてはいけない、その時間をご意見を伺いながら決めましょうとNTT東日本・西日本はおっしゃっている、それでよろしいでしょうか。
- 長田委員 その時間が決まっちゃうとかということはあるかもしれないんですけども、でも、一定時間回線が保留させられている間は、今現状、電話はできない状態にやっぱりなっているわけですよ。
- 藤野料金サービス課長 現状は、警察の方で、ここまででいいやと切れば電話はできるようになる。
- 長田委員 だけど、でも、一定時間はとにかく、慌てちゃっている私は、110番をして、次にまたすぐ電話かけたいのに、慌ててちゃんとしたこと言っていないから回線は保留されているという状態になっている現状は変わらないんじゃないかなと思っているということをお願いなんですよ。
- NTT（北村） 先生がおっしゃるとおりで、ちょっとだけ本当に細かいことだけ言うと、今は警察様のほうが受話器を置けば、必要なことが聞けて、受話器を置けば切れる状態にありますと。だから、必要な時間だけが、必要なときに必要なものだけが保留される状態となっていますと。今度は、一定期間、必ず秒数とりますので、正常に切った状態であっても、全コールについて、全て一定時間通話できないという状態が生じますと。そういうことだけがちょっとだけ違うかもしれない。
- 長田委員 それは、警察のほうで切るとかという機能は不可能だということなんですね、発着制限。
- 相田委員 いや、だから、そこもちゃんとそういうことができないのか、技術的に、考察してほしいということなんですよね。
- 三友委員 の問題、こんなに深刻というか、難しい問題だと、私、認識していなかったもので、ちょっと驚いているところがあります。そもそもこのマイグレの議論のときに、左側にメタルがあって、アナログがあって、真ん中にメタルIPがあって、右側に光IPがあると。左から右にだんだん移っていくんだという、そういうお話だったと思うんですね。今総務省さんからいただいた最初の29-1の資料の4ページ目には、このう

ちの一番左と、すなわちメタルの電話ですね、それと光 I P、一番右の状態、この2つがあつて、それが4段のうち一番上と、それから N T T 東西の場合には2番目、それから他事業者さんの場合には3番目ということになるんですけども、これ、基本的に呼の接続を保持するという点に関しては、若干機能は違うにしても、維持はされているわけでありまして、今、この間にメタル I P というのが入ってきたときに、呼の接続を保持しないという、回線を保留しないという、そういう機能を落とすことの合理性というのはどこにあるのかがちょっとよくわからないんですよ。要するに、行く先にある、今もある、その途中のとまり木だと言われていた技術において、それを入れないというのは、理解しがたいところがあります。ただ単にコストの問題だというふうにおっしゃるんだつたらば、むしろそういうふうに言っていただいたほうがわかりやすく、例えば N T T さんのご説明にあつたような、いろんなご説明あるんですけども、むしろコスト、先ほど池田先生がおっしゃいましたけれども、そういう点で、見合わないということを書いていただいたほうがいいのかもしれない。ただし……。

○相田委員　だから、そうではなくて、これ、今、右側に P S T N が挟まっているから呼接続保持が効いているのであつて、4ページの絵で、指令台の接続、緊急通報受理回線も光 I P になつちゃうと、今の2段目、3段目ではなくて、下の携帯電話と同じにしかありませんよというか、同じになる予定ですよというのが N T T さんの説明だったわけで、だから、今より完全に……。

○三友委員　じゃあ、右側も、今、これは I S D N になっていますけれども、このところも、要するに下と同じ形になるから、この機能は持てませんという、そういうことなんですか。

○相田委員　というご説明だったんですけども……。

○三友委員　それはおかしいということ。

○相田委員　消防さんもおっしゃったように、そうおっしゃらずにちゃんと技術開発していただけないかというのをさっきから申し上げているということですね。

○三友委員　わかりました。ありがとうございます。そういうことであるならば、ぜひそういう方向で検討いただきたいと思つています。この問題は、人の命にかかわることだと思つていますので、あまり軽々しくできないと思つていますけれども、この問題がどれぐらい例えば現場において深刻なのかというのは、正直言って私にはよくわからないところがあります。あまり軽々にものを言えないとは思つています。現場でいつも対応してい

らっしゃいます警察、消防、海上保安庁の方々がいらっしゃるわけですので、もし機会があれば、そういう現場を例えば見るような、見学させていただくような機会というのはいただけるのかどうか。それで、その緊迫感というんでしょうか、そういったものを知ることができると思うんですけども、いかがなものでしょうか。

○山内主査 これはあり得る話なんですか、具体的なところ。

○警察庁（國枝） 警察の場合、そういうわけで、例えば警視庁のほうであれば、まさに霞が関のすぐ隣の通信指令室の方でやっておりますので、ご視察されるということであれば、それはもちろん対応させていただきます。

○山内主査 あり得ない話ではないということですね。

○警察庁（國枝） ただ、今議論されている話というのは、110番、先ほど多くありますよと申し上げましたけれども、そんなに頻繁にあるわけじゃありませんので、もし生の状況をご視察いただいたときに、「これです」という形でお見せすることは、それはちょっとさすがに難しいところなんですけれども、こんな感じでやっていると、先ほど冒頭申し上げました受理台と指令台の話とか、あと、場合によりましたら、私どもの警視庁の通信指令員のこんなケースがありましたとか、そんなお話をさせていただくことが役に立つのであれば対応させていただきたいと思います。

○山内主査 ありがとうございます。また委員会の進行の問題もありますので、事務局と相談させていただきますので、よろしくお願いたします。

○大谷委員 ありがとうございます。今ご質問のあった件について確認をさせていただきたいと思うのですが、これは資料番号でいきますと29-1の4ページになるんですが、携帯電話を使った場合は、PSTNを使っていないので、コールバックしかないというふうにこれは見るしかないと思っているのですが、現状、光IP電話の自動呼び返し機能などができているのは、今の相田主査代理のご説明だと、PSTNを挟んでいるからそれが可能だということなのか。それとも、資料の5ページにあるように、PSTNを使わなくなっても、この機能は引き続き具備できるという各事業者からのご意見なども出ているので、PSTNが間に挟まらなくても、あるものは維持できるという、技術的にできるという認識でいいのかどうか。つまり、自動呼び返し機能等はどこが技術的に実現しているのかを教えていただくとイメージがわくというか、どこがネックになっているのかということが理解できるのではないかと思います。

それが1点ですが、パブリックコメントの際、「携帯電話で通報いただいたときに、警

察、消防の方が位置の特定に困難を来した」だとか、「回線保留機能と同等の機能が具備されていないために、必要な情報が取得できなかった」というご経験があるということで、幾つかのご意見が寄せられていたと思いますので、それはやはり現実が発生していることとして受けとめておく必要があるのではないかと思います。見学などができなかった場合でも、そういう既にお話があるということを受けとめて考えるべきではないかと思います。

ちょっと個人的な経験としては、前に慌てて救急車を呼んだときに、十分な情報が伝えられずに、逆信というのでしょうか、回線保留の間に呼び鈴を鳴らしてもらって、必要な情報を改めて再確認されて、装備を整えて出発していただいたという経験もありまして、ありがたかったかなとは思っております。

以上です。

- 山内主査　　いかがですか。
- 大谷委員　　誰に聞けばいいのかわからないのですが。
- 相田委員　　KDDIさんは、そのご見解を書かれていらっしゃるね。
- 山内主査　　一応5ページ目は、誰がということではないことになっているんですけど。
- 安東事業政策課調査官　　一般論としてお答えいただくという前提で、KDDIさん、またはソフトバンクさんでご見解があれば、お話しいただければと思っておりますが。
- KDDI（船木）　　KDDIでございます。最初のほうのご質問で、光IP電話の自動呼び返しなんですけれども、こちらのほうは、他社さんのことは正直よくわからないんですけれども、弊社の機能の場合ですと、発事業者網である弊社網内の中で閉じて実現しておりますので、他社さん、特にNTTさんとのPOIが、現状であっても、IPに移行しても、基本的に機能は変わらないと考えております。
- 山内主査　　どうぞ。
- ソフトバンク（渡部）　　ソフトバンクでございます。同じ形で、先ほどのお話でございますが、自動呼び返しという機能につきましては、弊社も含めて、おそらく発事業者網で行っている機能だと思いますので、今回、NTTさんの網がIP化される、またはPOIがIP化されるということで、直接そこに影響するようなことはないと思っております。
- 相田委員　　これは、逆にNTTさんに、後ろが保留されているから呼接続保持装置が動くというわけではなくて、いつまで呼接続を保持するかという、そういうタイミング

とか、どうされているんですか。私の理解では、後ろの回線が保留されている間、呼び返し続けるという機能をこの呼接続保持装置が持っているのかなと思っていたんですけども。

○NTT（北村） 現在のPSTNであれば、当然PSTNの部分は保留機能がござい
ますので、先生がおっしゃるとおりでございます。おそらく、今、ここが、PSTNが
IP網になったときということを前提にしたときに、いわゆる加入者収容装置から今度
IP網に入ってくる、メディアゲートウェイに入ってくるところまでの間は、そこはア
ナログになっておりますので、保留的な概念で多分できるんじゃないかと思っ
てはおります。だから、呼接続保持装置というものをどこに置くかということ
で多分整理が分かれてくるのかなと思いますけれども、いずれにしても、そこ
は、ちゃんとこういう場合はこういうふうにできますとか、ここはこうい
うふうにできますみたいなことは、ちゃんと追ってご説明したいと思っ
ております。

あと、保留という概念がIP網にはなかなか難しいという側面はやっぱりあります
ので、必ず呼び返すという行為をしながら、保留と同じような機能を実現して
いくということになってくることにはなりますものですから、その辺も含めて、
先ほど来申し上げておりますけれども、こういう場合はこう、こういう場
合はこう、こういう場合はこう、こういう場合はこうということについて、
ちゃんとご説明できるようにしていきたいと思っております。

○山内主査 もう少しその辺、精査していただくということでよろしいですかね。
2番目のご質問については、警察か消防の方だと思っておりますけれども、
私もちょっと気になっていて、今、携帯網ではそういう機能ないわけな
んだけれども、それでどれぐらい大きな問題が起きているのかという
ことを何らかの形で言っていただけると、我々もリアルに理解できると
思います。

○警察庁（國枝） すいません。率直に申し上げますと、今回、回線保留
の話が、あくまでも代替という形になるので、ちょっとその辺が、実は私、
説明しにくいところなんです。100%回線保留の代替機能が維持される
のであれば説明しやすいんですけども、そこが非常に説明しにくいとい
うことをご理解いただければと思います。

その上で、まさに現在、NTTの皆さんのおかげで回線保留ができてい
るわけなんですけれども、例えば、昨今、ドメスティックバイオレンス
の関係とかも今警察のほうで力を入れているんですけども、例えば夫
婦間のトラブルでご家庭のほうから電話があったと。そういった場合に、
夫婦間でトラブルになりますと、夫のほうから「電話置け

よ」とかいう話になりますよね。その場合、「ぶつつ」と切ってしまうとそれで切れてしまうんですけど、そのとき、暴力振るわれている奥さんのほうが受話器を横に置いていただけならば、電話はつながっているわけなんです。これ、まさに回線保留の典型的ないいパターンで、その間、ずっと2人の夫婦げんかから、場合によっては暴力に及んだ話とか、そういったことが全部聞こえてくるわけですよ。そうしますと、被害者の女性の方から、それ以上詳しいことがなかったとしても、これは大変なことになっているんじゃないかということを経験則で判断できるということです。

それから、これは先ほど来、電話会社の方々に本当に感謝していることなんですけれども、契約者情報とかをその段階でとれますので、それこそ昔のドラマでしたら逆探知とか言っていましたけれども、この辺は今はいただけているので、確実なコミュニケーションがなくても、今は発信位置とかも特定でき、それを通信指令室の方では取得できますので、その結果、警察官を派遣することができて、そういったドメスティックバイオレンスが最悪な事態に至らない形で介入することができるというのが回線保留。

ただ、冒頭申し上げましたとおり、回線保留の話は、そういうわけで本当に役に立つものなので、ぜひお願いしたいんですけれども、今回、それを100%維持することはできないということで、今の話でいきますと、受話器が置かれてしまって電話が切れてしまった場合、逆信をすれば、今もそうなんですけれども、鳴るとか、あと、コールバックも、結局誰かがとらなきゃいけないので、100%どうですかと言われると、ちょっとつらいんですよ。ただ、それでも、今のパターンで、もし被害者となっている奥様が電話をとって受話器をぽっと置くぐらいでも、あっ、警察から110番かかってきたんだな、返してくれたんだなと。一々説明しなくても、夫にわからない形で、ぽっと受話器を外すだけでも、警察としては一応通信を回復できますので、何が起きているのかわかるということです。

それから、あとは通信指令室側のこちらの都合かもしれませんけれども、やっぱり「ぶつつ」と切れてしまった電話というのは、私ども、非常に気になるんですね。これがもしつながっていて、いやいや実は警察じゃなく、ほかにかかけようと思ったのが、ちょっと間違えただけなんですとなると、極端な話、警察の方は派遣しなくても、これは本当に間違いなんだなとわかるんですけれども、それがなくて、全然受け取ってくれない場合、うーんとなります。場合によっては、これは違うよねと、いつも常習でかけてくる人だねという話になれば、さすがに警察官を派遣しなくてもいいのかもしれないんで

すけれども、今、DVとか、そういうことで、私ども、神経とがらせているので、わからなければ警察官を派遣するしかない。行ってみたら、全然関係ありませんでしたとなると、警察の資源もどうしても有限なものですから、できればそういう事態を避けて、より警察のサービスを必要とされている方に提供するためには、電話でコールバックをして、これは必要がないんだというのがわかるのであれば、それは本当にありがたいという現場の願いがちょっと入っているところでございます。

○山内主査　ありがとうございます。ちょっと聞きたかったのは、現在、携帯電話、コールバックしかできないんですけれども、それによって何か、逸失利益とは言わないけれども、何ていうんでしょうかね、固定電話の場合と比べて、機能をとっているわけだから、それでのマイナス面というのは何か言えますかということは何ですか？

○警察庁（國枝）　実は携帯電話の各社の方からは、位置情報に関しては非常にご協力いただいて、GPS情報等もいただいているので、その点においては、まず私ども、ここで皆さんに感謝を改めて申し上げます。

ただ、今先生がおっしゃられた点において欠点はないかと申し上げますと、実は、先ほど消防さんのほうも火災報知機の話がありましたけれども、実は、私どもの方も非常通報装置という形で、金融機関と110番で結んでいるのがあるんですね。それは強盗に襲われた場合、まさにそれでつながるといえるものですが、それはさすがにこれだけ携帯電話が普及して、どんなに便利になっても、非常通報装置を携帯電話で代替することはできない。したがって、今、まさに非常通報装置を使っているんですけれども、そこを携帯電話にとってかえることはできないという状況になっているということで説明に代えさせていただければなと思うんですけど。

○東京消防庁（長谷川）　東京消防庁でございます。先ほどの携帯電話からの通報時にどういった支障があるのかというふうな話ですが、GPS情報で中心点は消防のほうに、どこから通報されたかというようなことがわかりますが、ただ、基地局が近かったり遠かったりすると、どうしても誤差半径が出てしまうと。そうすると、実際あった話ですが、結局中心点からの通報、そしてまた通報されたんですけれども、途中で電話が切れてしまって、通報者宅を探すのに時間を要してしまったというふうなことが実際にありました。実際、中心点から400メートル、700メートル離れたところを検索して、1時間30分後に傷病者宅のお宅を発見しまして、傷病者対応をしたというふうな事案がございました。

以上です。

○山内主査 位置情報の話ですね。わかりました。ほかに何か。

○石井委員 筑波大学の石井です。もう先生方からご意見が出ておりますので、私のほうで申し上げることはあまりないのですけれども、やはり緊急通報というのは、ほかの委員の先生方がおっしゃっていますように、生命、身体、それから社会の安全にかかわる公益性のあるものになりますので、コストだけではないのかなという点に関しては強調しておきたいと思います。

じゃあ、回線保留機能と同等の機能を提供するときにどれぐらいコストがかかるのかという問題は確かにありますけれども、仮にコールバック対応とした場合であっても、資料29-4の7ページにある要望がほぼ対応できるとなるのであれば、あとは実務的な負担の問題に落ちてくるのかなという気がしているところであります。

すいません。ちょっととりとめもない意見でありますけれども、多少コストがかかっても現状の機能をできるだけ維持したほうがいいという点に関して意見を申し上げておきたいと思います。以上です。

○山内主査 ありがとうございます。池田さん。

○池田委員 ありがとうございます。私も石井先生と同じように、コストだけで切り捨てる問題じゃなくて、重要通信の確保の観点から考えていくべき問題だと思っています。

それから、幾つかコメントさせていただきたいのですけれども、事務局資料の29-1のスライドの5ページが委員と緊急通報受理機関限りの資料になっておりまして、光IP電話の自動呼び返し機能に関する主な事業者の対応状況という資料なのですが、私は委員限りの情報にして議論するという、それ自体がおかしいんじゃないかと思っております。なぜこういう重要な機能、これも議論されて、回線保留機能にかわるものとして、光IP電話の時代においてはこれが必要なんじゃないかということで議論されて決められたということを伺っておりますが、会社によって対応状況が違うということがなぜオープンになっていないのかということは不思議に思っています。これがこのまま伏されたままで議論していくのはおかしいんじゃないかと思っております。

この資料を緊急通報受理機関の皆様、お持ちだと思っておりますけれども、対応されていない会社もあるわけなのですが、それによって何か不都合が生じているとか、もしご経験などが、何か話があれば、お聞かせいただきたいと思っています。

それから、NTTさんの最後の資料で、光IP回線対応の指令台に設備更改の時期に

合わせて変えていってほしいということなのですが、私がこの資料を見る限り、光回線対応することによって指令台にどういうメリットがあるのかなというのが、光化をするメリットがよく分かりませんでした。コストが単に上がって、かつ、電源についても心配が生じるということで、逆に光化することによって、デメリットとか、あるいはトータルのコストが上がっちゃうとか、そういうことはないのでしょうかということもちょっと心配になっておまして、現場レベルで、緊急通信受理機関、通報受理機関の皆様はどのようにお考えなのかということも感想としてもしお持ちであればお伺いしたいと思っております。

次に、NTTさんに対する質問としては、第三者発着信制限機能に対して幾つかご懸念を指摘されておられましたけれども、これが本当にリアルにどれぐらい、NTTさん資料のスライドの8ページですけれども、この懸念点がどれぐらい重要な懸念点なのかちょっとよく分からなかったので、お聞かせいただければと思っています。

それから、NTTさん資料のスライドの10ページですけれども、スケジュールについて、今年の秋に代替機能への切り替え時期の確定ということで、このタイミングは一体、この緊急通報に関する議論をこの秋のタイミングで打ち切るという意味だとすると、ちょっとまだ議論も詰められていないように私は今日の議論を聞いていて思ったので、このスケジュールの今年の秋頃という意味は一体どういうことなのかということをお伺いしたいと思います。

以上です。

○山内主査 質問は4つですね。一番最初のやつは、警察か、消防庁、あとはNTTさん。そういうことでよろしくお願いたします。最初の質問は、事務局資料の……。

○影井事業政策課補佐 資料29-1の5ページの扱いについては事務局のほうから……。

○山内主査 それはそうですけど、そうじゃなくて、それに対応していないということがあるんですけど、それは何か問題がありましたかという質問をしたんですね。具体的に何か出てくるかどうかわからないけど。これはあれですか。5ページ目はお持ちでないですか。

○安東事業政策課調査官 各機関の皆様も同じ資料をご覧いただいております。

○消防庁(岡田) 消防庁でございます。現場も多分同じような形だと思いますけれども、このような形の一覧表というのは、私どもから全国の消防本部に配ったことありま

せんので、個別の会社の機能の差で現場がどのぐらい困っているかというところまでは正直把握できていないような状況ではあるんですけども、回線保留の関係で現場から困ったことはないかというお話を聞いてみましたところ、1つの例ではございますけれども、一般の民家からNTT回線で通報があったけれども、すぐに切断されたために呼び返しをしたと。つながった相手は6歳の男の子で、彼はたどたどしい会話しかできず、切断されてしまったが、しばらくすると、男の子自らが受話器を上げて通話することができたと。母親が意識朦朧だったと。で、自宅住所が答えられなかったということで、登録住所を信用して出したと。何度も子供が受話器を置きながら母親の様子を見て、また電話のところに戻ってきまして、受話器を上げて話をしたと。回線保留があったからこそ、母親が倒れたことを聞き取れたと本部の現場の職員は言うておまして、もしコールバックでベルが鳴った場合、小さい幼児であれば、電話に出てはいけないと教育されていることも多いと思われるので、母親の異変を伝えることができず、いたずらで処理された可能性があるというようなお話もありまして、かなり緊迫した状況の中でよくわからないという、ある意味究極の状況の中での話なので、実際つながらなかったから困っている、ですので、今のご質問になかなか答えにくいところではあるんですけども、機能の重要性についてはそのような説明をさせていただきたいと思います。

IP化についての消防サイドの受けとめでございますけれども、技術の進歩で、まさに世の中全体の仕組みが変わっていく中で、消防も対応していかなきゃいけないだろうということで、本部と今話をしておりますけれども、正直なところ、なかなかメリットという意味では厳しい面があるのは現状ではあるんですけども、携帯電話の普及、そちらとの対応ということもありますけれども、できる限りの対応をしていただきたいと思いますというのが正直なところでございます。

以上でございます。

○山内主査　ありがとうございます。これは、じゃあ、よろしいですか。あと3つの質問はNTTのほうでお答えいただければと思います。

○NTT東日本（飯塚）　発着信制限機能の懸念の大きさというご質問がまずあったかと思うんですが、これは先ほど奥本からもお話ししたとおり、警察・消防さん、海保さんのご意見、これから聞いていきたいと。ただ、実を言うと、リスクと先ほど申し上げましたが、リスクは、以前というか、もう10年以上前なんですけど、ひかり電話を始めるときに、自動呼び返し機能を実現、今しているわけなんですけど、その際に発着信制限

機能をどうしますかという協議というか、打ち合わせは警察・消防さんとやっている中で、こういう例が、リスクがあるということはお互いに出てきたものですから。ただ、そのときは、結局、この委員限りになっている部分ですが、やらないということで、ひかり電話発信の今の110番、119番、118番は、第三者発着信制限機能はやっていないわけでございます。それをやっていないことでの支障が今あるかというご質問にも少し関係あると思うんですが、どの程度あるかということ聞きながら、メタルIP電話でどうするかということをご相談していきたいと思っています。というのが発着信制限ですね。

○池田委員　でも、問題があるんだったら、多分メタルIP電話だけじゃなくて、光IP電話も対応しないといけないですよ。携帯電話も合わせたほうがいいと思うんですけど。

○NTT東日本（飯塚）　もう一つ、私どもの資料の10ページの2017年秋のが、これ、すいません、誤解をされてしまいましたが、打ち切りという意味ではもちろんございませんで、これは先日4月6日の委員会でもお話しした、あのときにご説明したスケジュールとの関係なんです、IP網への切り替え時期、PSTNからIP網への切り替え時期が2024年の初頭というふうに私ども申し上げて、ただ、これは、この4月の段階では私どもとしての現在のウィルであって、今これで、これからお客様とも話していきますし、関係団体とも話していきますし、事業者間でも協議していきますというもので、もちろんこの委員会でもご議論いただくものだと思っております、2024年初頭というのが、このままフィックスするかどうかというのが大体秋ごろになればわかるのではないかと、この時期の話を行っているわけございまして、ここの2017年で何もかもが全て決まって、ここからもう押し切ろうとか、そういう考えで書いているものではございません。

ただ、この時期が少し決まると、これは緊急通報に限らず、ISDNの話もそうなんです、2017年以降のスケジュール表で書いておりますとおり、今まで警察庁さん、海上保安庁さん、消防庁さん、本庁の方々にお話ししていくのが中心だったんですが、各本部へのお話が少し進めやすくなるのかなと。時期を明示してお話しできますので、進めやすくなるのかなという意味で、ここを1つのメルクマールとして表示したものでございます。

○山内主査　それでいいですか。

○池田委員 いいんじゃないでしょうか。

○山内主査 よろしいですか。

○岡田委員 すいません。ちょっと時間がないのですが。途中でいろいろ議論伺ってまして、まだよく理解できていないところがあるんですが、メタル I P に移行した場合に、呼接続保持装置とかで今自動呼び返しを行っているような、そういうサービスと同等のものを維持するとしたら一体どれぐらいコストがかかるのかと。当初そういうご質問があったかと思うんですけども、それはやっぱり大事なポイントだと思うので、呼接続保持装置というのは全くイメージも何にもわからないので、これがどういう代物で、またこういうものをネットワークの中でまた再配置するようなことが必要になった場合に、どのぐらいのコストがかかるものなのかということについて情報をいただければと思います。

また関連して、I S D N 回線が全部光になった場合の自動呼び返しのようなレベルの水準のサービスを維持するために、どのような、ルータ等を含めた技術開発とか、ソフトウェアの開発とか、必要になってくるのか。それとまた呼接続保持装置ですか、これはどう絡むのか、よくわかっていないんですけども、光網の場合に、そういったフェーズに応じてどういう追加的なコストが発生してくるのかということについてももう少し情報をいただきたいと思います。そうすることで少しトレードオフが見えてくるのかなという感じがします。

○山内主査 よろしいですか。ありがとうございます。どうぞ。

○三友委員 話題変えてよろしいですか。

○山内主査 いいですよ。今のはご要望ということで、すぐに答えはあれですかね。

○岡田委員 はい。

○山内主査 どうぞ。

○三友委員 ユニバの関係でお聞きしたいんですけども、総務省の資料の 2 ページに書いてありますように、2 ページの②番目ですが、緊急通報はユニバーサルサービスとして位置づけられておりというくだりがございます。これ、現時点では緊急通報受理機関と受理回線に関するコストの一部、間をつなぐコストの一部がユニバーサルサービスとして位置づけられているわけですけども、基金で補填されているわけですが、これ、今度、メタル電話からメタル I P 電話になると、緊急電話の様態が変わるわけでありまして、これまでは回線を保留できたのが、仮にコールバックという形になると、当然な

から、緊急通報受理機関のほうから電話をかけなきゃいけないことになるわけですね。そうすると、ユニバでカバーされていない先の部分は、当然それはかける側の負担になってくるわけでありまして、それゆえに、NTTさんの資料の29-4の7ページにコールバック通話料等の無償化ということが課題としてあるわけですが、これもメタルIPになることによって、仮にコールバックという形態を前提とした場合に、ユニバーサルサービス基金で負担すべきコストというのは、減るのか、増えるのか、よくわからないんですね。おそらく緊急通報受理機関が負うコストは増えると思うんですよ。発信しなきゃいけませんから、その先の部分はユニバではないので、無料でない限りは負担が増えると思うんですけれども、その結果として、例えば現状の枠組みのユニバの基金の負担が減るのであれば、またユニバのあり方というものも考えていかなきゃいけないのかなと思いますし、増える、減るといえるのはよくわからないんですが、そこら辺の影響をどういうふうに予測されているのかというのを、今でなくて結構ですので、ぜひ教えていただきたいなと思います。

○山内主査 この辺は、データと、それから、総務省のほうの考え方もあるかもわからない。どうぞ。

○柳迫料金サービス課補佐 緊急通報に関して、メタル電話からメタルIP電話に移行することにより、ユニバーサルサービス制度の補填の対象範囲が変わるのかという点について申しますと、緊急通報受理回線のうち高コスト地域の加入電話から発信したものに相当するコストという意味で変更はございません。

また、仮に緊急通報機関からのコールバックに変更した場合、緊急通報機関の負担が増えるのではないかという点については、現行のユニバーサルサービス制度の下では、三友先生ご指摘のとおり、コールバックに伴う通話料部分は、無料でない限り負担が発生することになります。

○山内主査 この時代になると、だけど、ユニバの基金もどうなっているかわからないという問題はあるんですけどね。全体で考えなきゃいけないということですね。

○三友委員 そうです。

○消防庁(岡田) よろしいですか。消防庁でございます。コールバックの費用でございますけれども、これもこれまで十分整理されずにここまで来たという経緯があるのではないかと考えているんですけれども、携帯会社さんには、各消防本部、警察さんも同じようなんですけれども、コールバックの費用をお支払いをしておるのが現状です。今、

ユニバーサルサービスのトータルのお金の話が出ましたけれども、どこまでが事業者さんの責任で、どこからが受理機関の責任かというところを、これを機会に整理をしていただいて、経費のあり方についてもご議論いただければというのが正直な思いとしてはあります。少なくともこれまで無償だったところが有償になるというのはちょっと説明できないよねというのが正直な、市町村議会、東京消防庁ですと都議会ですけれども、ちょっと説明できないよねというのが正直なところなんです。コールバックの費用もはじめ、位置情報の取得の関係ですとか、さまざまな関係で、NTTさん、携帯各社さんといろんなやりとりといいますか、事務の経費のお話もありますので、現状はそのような状況になっておるといところでございます。

- 山内主査　なるほど。その辺も整理しなきゃいけないということですね。すいません、時間がないので、簡単に、じゃあ。
- 石井委員　すいません、一言だけ。マイグレの議論は超えてしまうかもしれないんですけども、回線保留機能と同等の機能を提供するという話とセットで、今もう既に先生方から意見が出ているのかもしれないんですけども、携帯電話網のほうのコールバックを行うときに、番号通知機能をつけるですとか、何かそういった話も一緒にできないものかと思ったんですけども、それについてはいかがですか。
- 消防庁（岡田）　消防庁でございます。まさにそこは携帯会社さんのコールバックの関係で、繰り返しになりますけれども、コールバックをしたときに、通報者の方が、代表番号なので、どこからかかってきたのかわからないということで切られる、出てもらえないというのは現状としてありまして、これは現場で出てもらえないんだよねという声は非常に強いものがありますので、ここについてはぜひ実現していただきたいと思っておるところでございます。
- 山内主査　そういうご要望ということで、ご意見あったということであれだと思えますけど、そのほかよろしいでしょうか。
- 東京消防庁（大出）　すいません。東京消防庁なんですけれども、先ほど委員の方から、見学はできないのかというお話がありました。大分間あいちゃったんですが、すいません。東京消防庁では、特別区は大手町に災害救急情報センターがありまして、多摩地区には立川にございます。総務省、消防庁を通じて連絡いただければ、私が説明したいと思っておりますので、よろしく申し上げます。
- 山内主査　ありがとうございます。事務局と相談してみます。何か。じゃあ、どうぞ。

○岡田委員　　すいません。最後の携帯電話網のレベルの話というのは、29-1の3ページですか、でデータをお示しいただいているように、携帯電話の割合が着実に増えているということを考えると、やはり無視できないなという印象を受けます。ですから、固定電話のレベルだけでどういう機能を持たせるかという話をしているのはバランスを欠いているのではないかと、そういう印象を受けました。ですから、携帯電話、しかも固定から携帯への料金、高いわけですから、そういうこともあわせて考えますと、費用負担も含めて、携帯電話の緊急通報のあり方ということも同時にバランスをとって考えていくということがあってしかるべきだと思いました。

○山内主査　　ありがとうございます。

○竹村事業政策課長　　この委員会のテーマからはみ出した面もあると思いますけれども、本日いろいろご指摘ございましたけれども、ご指摘の点について携帯電話会社さんとも話をして検討してもらおうようにしたいと思います。

○山内主査　　よろしくお願ひいたします。それでは、すいません、時間もかなり過ぎております。この辺にしたいと思いますけれども、きょうヒアリングをいたしまして、回線保留等について、緊急通報受理機関の意見・要望とか、NTTの考え方、非常に明らかになりまして、私も本当に議論が深まったと思っておりますので、NTTにおかれましては、本日の議論を踏まえまして、緊急通報に関して、IP網への移行後に具備する具体的な機能ですね、緊急利用者への十分な対応が可能となるように、引き続き受理機関との協議を真摯に進めていただきたいと思います。

また、先ほどありましたけれども、技術の問題とコストの問題もありますので、その辺もいろいろまたご検討いただければと思います。

本委員会といたしましても、二次答申に向けまして一定の取りまとめを行っていきたいと思っておりますので、ご協力をよろしくお願ひいたしたいと思っております。

以上で本日の議題は終了というふうに思いますけれども、次回の日程等について、事務局からご説明をお願ひいたします。

○影井事業政策課補佐　　次回の委員会の日程につきましては、4月28日金曜日10時からを予定しております。詳細は既に総務省情報通信審議会のホームページに掲載しておりますので、よろしくお願ひいたします。

○山内主査　　ありがとうございます。来週の金曜日でございますので、よろしくお願ひいたします。

それでは、本日はこれで閉会といたします。どうもありがとうございました。

以上