

携帯電話における緊急通報のコールバック機能 に関する検討状況(一次報告)

2018年5月22日
総務省
総合通信基盤局

二次答申に基づく検討状況(携帯電話における緊急通報のコールバック機能)

- 緊急機関と通報者の「回線保留」を実現するPSTNの機能は、IP網移行に伴い、緊急機関から通報者へのコールバックが繋がりにやすくなる5機能※を実現することで代替。
 - ※5機能 … ①1XY番号の通知、②転送機能の解除、③着信拒否機能の解除、④第三者との通話制限、⑤災害時の優先通信扱い【⇒参考1参照】
- さらに、緊急通報全体に占める携帯電話発の割合の増加を踏まえ、携帯電話における5機能の実現に向けて、緊急機関(警察・消防・海保)、携帯3社(NTTドコモ・KDDI・ソフトバンク)及び総務省で構成される非公式な「実務者会合」を開催して検討・協議を進めてきた。

<IP網移行に対応した緊急通報の機能>

(現在)

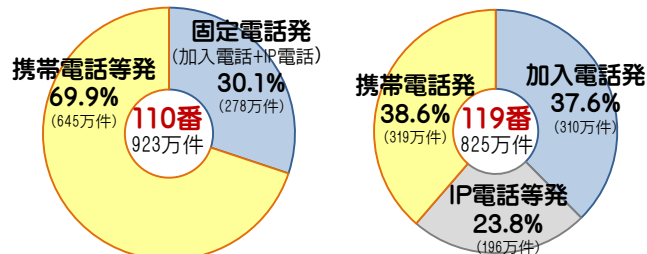
加入電話	回線保留
携帯電話	コールバック (5機能なし)



(IP網移行後)

メタルIP 電話	コールバック (5機能を具備)
携帯電話	コールバック (5機能の具備を検討)

緊急通報の件数・発信元内訳(2015年)

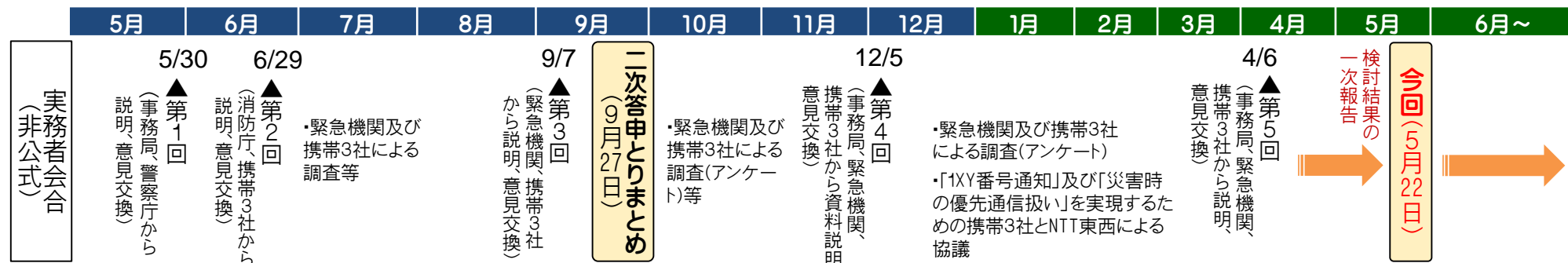


(出典)平成28年版警察白書(警察庁)、平成28年版消防白書(消防庁)

<検討の経緯・スケジュール>

(2017年)

(2018年)



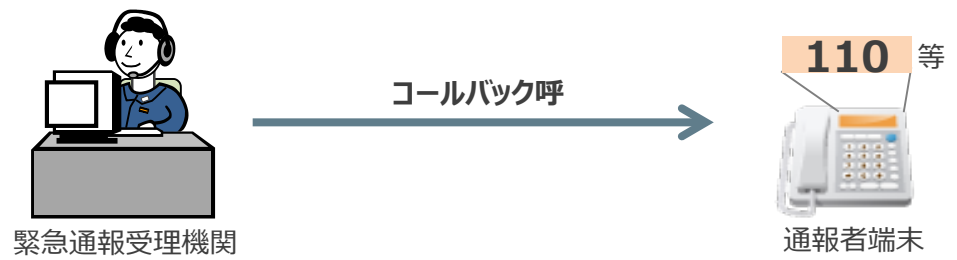
実務者会合における検討結果(一次報告)

5機能	検討結果	主な論点
①1XY番号の通知	実現する	<ul style="list-style-type: none"> ○ 携帯3社が主体となり、コールバックの発信事業者であるNTT東西と連携しながら、1XY番号の偽装表示対策を行う。 ○ PSTNからIP網への移行工程・スケジュールにあわせて、メタルIP電話への切替えが開始される2024年1月を目途に実現する。
②転送機能の解除	既存機能を活用して代替する方向で検討する	<ul style="list-style-type: none"> ○ 転送設定時も着信を可能とする携帯電話の既存機能は活用できる。 ○ 転送前に着信すれば端末に鳴動し、その端末に着信履歴が残る。 ○ ただし、話中・圏外等の場合に着信履歴が残らない場合があることなどが今後の課題。
③着信拒否機能の解除	1XY番号通知の実現を踏まえて同等の機能を実現する	<ul style="list-style-type: none"> ○ 着信拒否設定を解除できる携帯電話の既存機能はあるが、着信があった番号を事後的に拒否登録する仕組みであり、現在の緊急機関からのコールバック(不特定の0AB~J)では解除が必要となるケース自体が現在はほとんど無い。 ○ このため、コールバックにおける1XY番号の通知が可能となった場合に、当該1XY番号を着信拒否設定できないよう制限する機能を具備することで、「着信拒否機能の解除」と同等の効果のある機能を実現する。
④第三者との通話制限	当面は実現を見送ることとし、必要に応じて引き続き課題の把握・整理を行う	<ul style="list-style-type: none"> ○ (回線保留機能により通報者側を実質的に制限してきた)固定電話と、(通報者側を制限しないコールバックで普及・浸透してきた)携帯電話とでは、利用者の通話を制限するような機能への受けとめが異なると思われる。 ○ 緊急機関からは、コールバック操作を行うために必要な最低限の時間を確保してほしいという声があるが、実現のためにはより長時間にわたって通話を制限することが必要となる。 ○ 通報者が通報後すぐに家族や保険会社等への重要な連絡を行う場合があることに留意する必要がある。携帯電話事業者が行った緊急通報後の一定時間の通話制限に関する利用者アンケートの結果では、「制限されると困る」との回答が多かった。【⇒参考2参照】 ○ こうした点を踏まえ、通話制限の導入には慎重な検討が必要。
⑤災害時の優先通信扱い	実現する	<ul style="list-style-type: none"> ○ コールバックの発信事業者であるNTT東西において、コールバックの災害時優先通信設定の準備ができ次第、実現可能。

【参考1】緊急機関からのコールバック5機能の概要

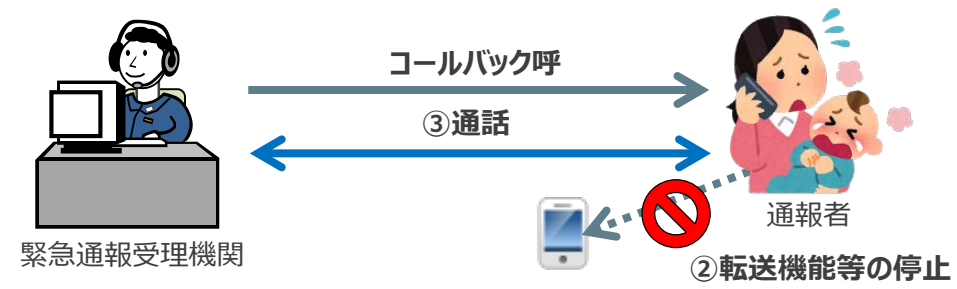
① 1XY番号の通知

緊急通報機関からのコールバック呼であることを、ディスプレイ表示させることにより、通報の応答を促す



② 転送機能の解除 ③ 着信拒否機能の解除

通報者が転送・着信拒否機能サービスを設定していても、その動作を停止させ、発信場所の固定電話へコールバック接続する



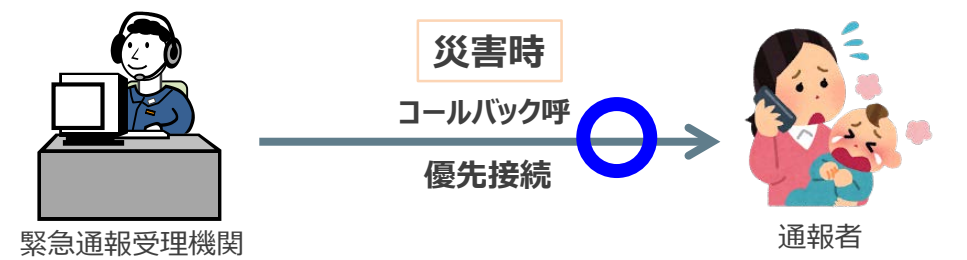
④ 第三者との通話制限

通報者が切断後に、通報した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ことにより、コールバック時の話中を回避する



⑤ 災害時の優先通信扱い

災害等により網の輻輳が発生した場合においても、緊急通報受理機関からのコールバックに関しては、優先的に接続をする



【参考2】「第三者との通話制限」に関する利用者アンケート

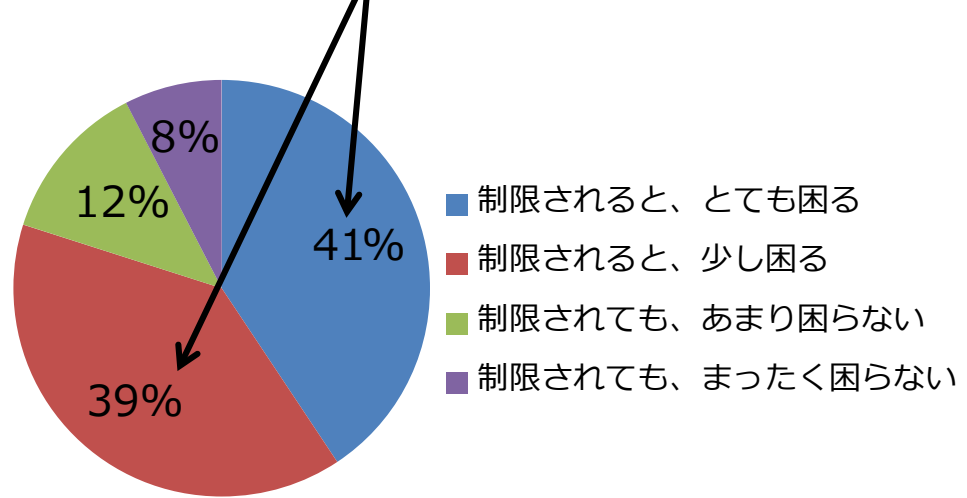
- 緊急通報後の一定時間の通話制限に関する利用者の意識を調査するため、携帯電話事業者においてアンケートを実施。
- 緊急機関の意見を踏まえた内容で2回のアンケート(1回目:2017年11月、2回目:2018年2月)を実施した結果、1回目は8割、2回目は約6割の人が「制限されると困る」と回答。

アンケートの実施内容

(Q) あなたは、携帯電話・スマートフォンから110番・119番などへ緊急通報した後、しばらくの間※、緊急機関以外の別の相手(家族・知人・職場・保険会社など)に電話をかけたり、緊急機関以外の別の相手(家族・知人・職場・保険会社など)から電話がかかってこないように制限されるとしたら、どう思いますか。

※ 緊急機関がコールバックを行うための必要最低限の制限時間とする場合の利用者の意識を調査するため、2回目のアンケートでは「しばらくの間」を「約60秒間」に修正して実施(指令台で10~15秒程度の猶予を確保するためには、ネットワークや指令台等の設備の処理時間を含めると約60秒の制限が必要になると想定)。

アンケート実施結果(1回目)
⇒ 約8割が「制限されると困る」と回答



アンケート実施結果(第2回)
⇒ 約6割が「制限されると困る」と回答

