

# 緊急通報（回線保留機能等）について

---

2017年4月21日  
総務省  
総合通信基盤局

## 「固定電話網の円滑な移行の在り方」一次答申(2017年3月28日) <抜粋>

### 3. 固定電話サービスの信頼性・品質、提供エリア、料金水準の確保

#### 3.1 信頼性・品質の確保(技術基準等) 3.1.2 具体的方向性(考え方) (2)その他(関係機関との協議について)

緊急通報に関しては、NTTは、メタルIP電話では、いわゆる「回線保留機能」の実現が困難であり、携帯電話や光IP電話(OAB～JIP電話)と同様のいわゆる「コールバック機能」での対応は可能であるとしている。他方で、緊急通報受理機関からは、NTTに対し、「回線保留機能」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いる。

これに関しては、NTTは、緊急通報に関しメタルIP電話において具備する具体的な機能について、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、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。

本審議会としては、その協議の進捗状況を随時確認しながら、必要に応じてNTTや関係機関からの意見聴取を行いつつ、フォローアップしていく。

## 一次答申の意見募集(2017年1月25日～2月23日)結果(概要) <抜粋>

### 3. 固定電話サービスの信頼性・品質、提供エリア、料金水準の確保 (1)信頼性・品質の確保(技術基準等) 関連

#### 緊急通報受理機関の意見(概要)

- 移行後のIP網における緊急通報について、NTT東日本・西日本は、追加的なコスト負担の回避、回線保留機能と同等又は類似の機能の維持、通報者端末への119表示等の対応を行うとともに、消防本部の指令台等の機器等に影響を与える事項については、十分な時間的余裕をもって、消防本部にきちんとした説明をするなど、誠実に協議に応じるべき。

【さいたま市消防局、東京消防庁、直方市消防本部、旭川市消防本部、呉市消防本部、平塚市消防本部】

#### NTTの意見(概要)

- 緊急通報受理機関から受けた要望等を踏まえて、IP網で緊急通報呼を実現する具体的な仕様について検討を進めていく。各市町村の消防本部等全国の各受理機関に対しても、より丁寧な対応に努めていく。
- IP網への移行とは直接関係しないが、御利用中の指令台については、それぞれ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を導入いただきたい。

【NTT東日本・西日本】

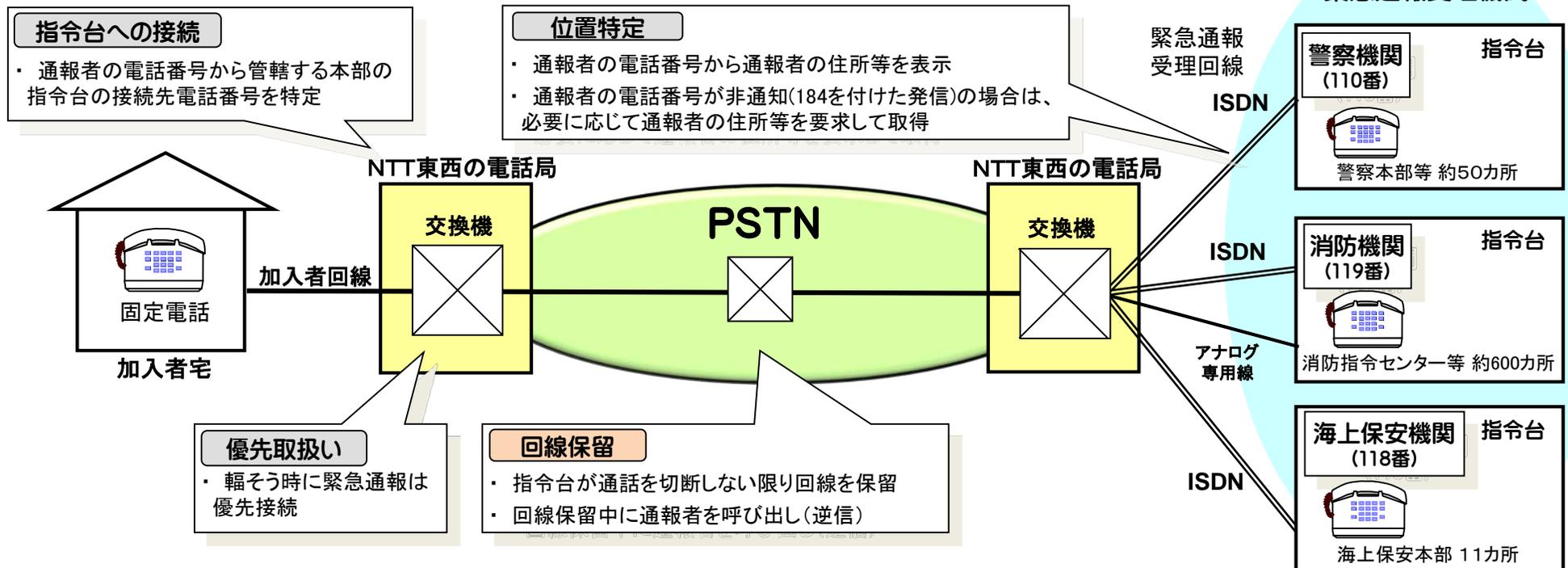
# 緊急通報の現状(概要)

- 固定電話(メタル電話・光IP電話)及び携帯電話については、現行の技術基準において、緊急通報(110/118/119番通報)を緊急通報受理機関(警察機関・海上保安機関・消防機関)に接続する機能等の具備が義務付けられている。
- 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、NTT東日本・西日本の電話局と緊急通報受理機関との間を繋ぐ緊急通報受理回線に係るコストの一部(一定の高コスト地域に属する加入者回線に対応する部分)は、ユニバーサルサービス交付金制度により補填されている。

## <各機関の緊急通報受理回線の設置状況>

- ・ 警察機関…全国の警察本部等(約50カ所)の指令台にISDN回線を設置
- ・ 消防機関…全国の消防指令センター等(約600カ所)の指令台にISDN回線又はアナログ専用線を設置
- ・ 海上保安機関…全ての海上保安本部(11カ所)の指令台にISDN回線を設置

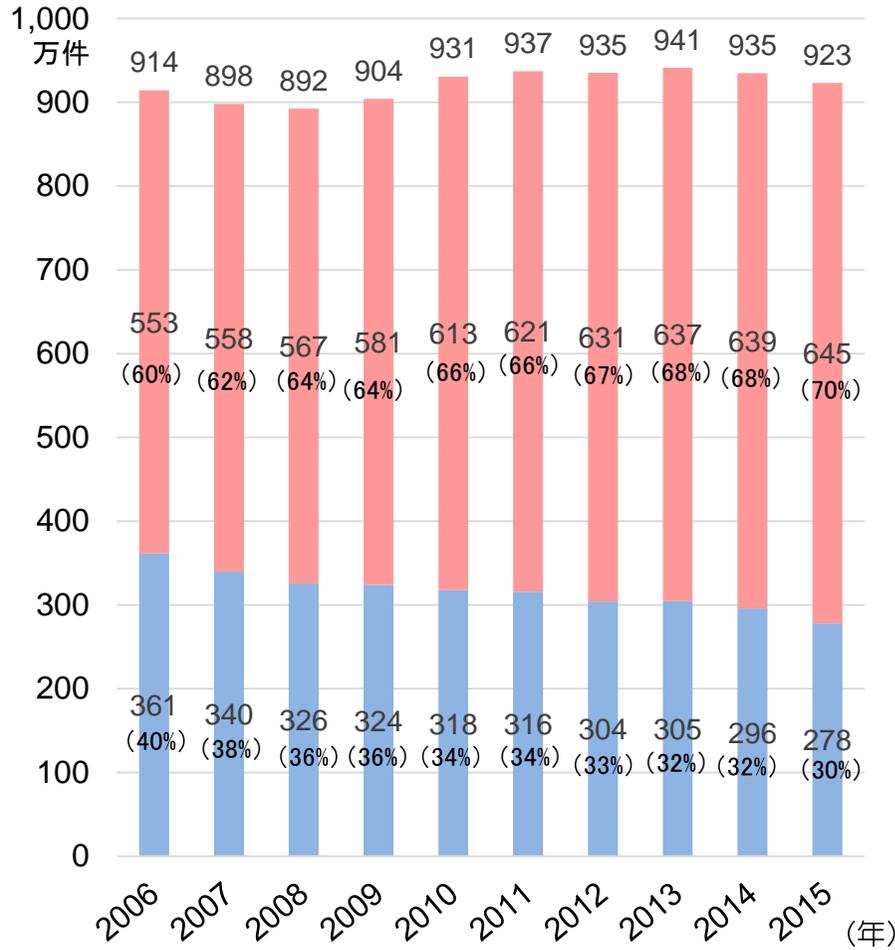
## <NTT東西のメタル電話による緊急通報の機能(イメージ)>



# 緊急通報の現状 (件数等の推移)

○ 緊急通報(110/118/119番)のうち、110番通報及び119番通報の件数・発信元の内訳の推移は以下のとおり。

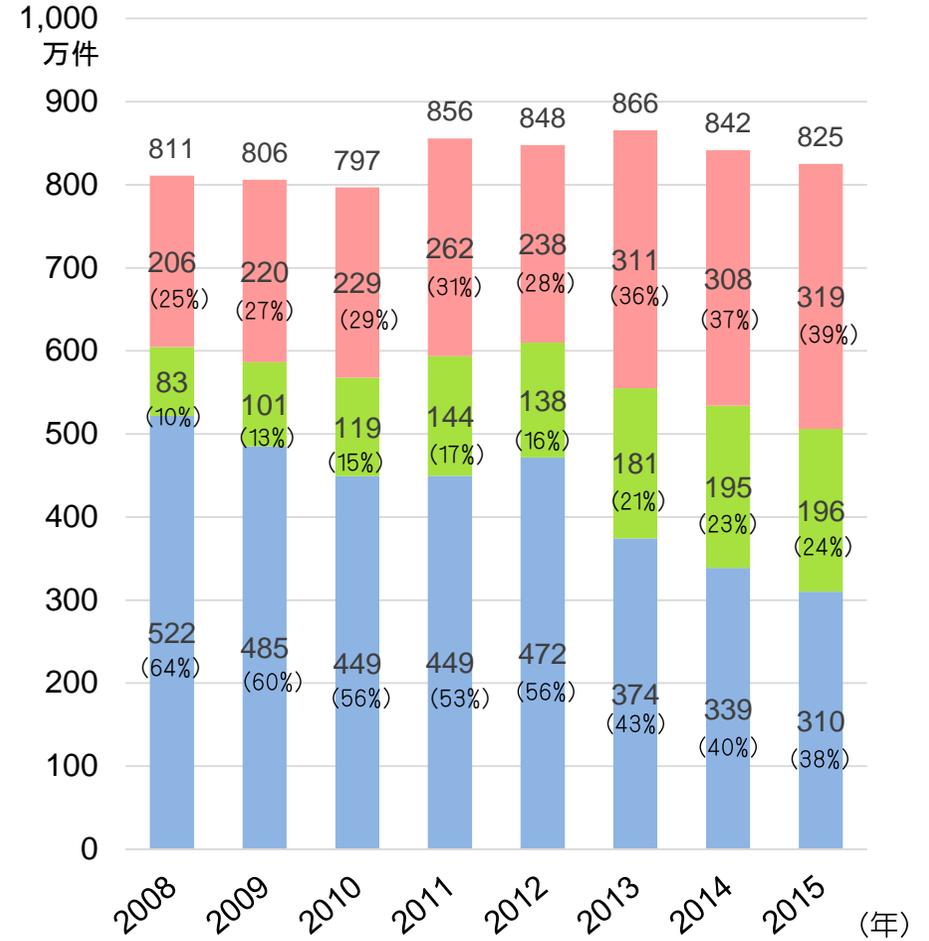
## <110番通報(警察機関)>



■ 固定電話発 (加入電話+IP電話) ■ 携帯電話等発

※括弧内は通報件数全体に占める比率

## <119番通報(消防機関)>

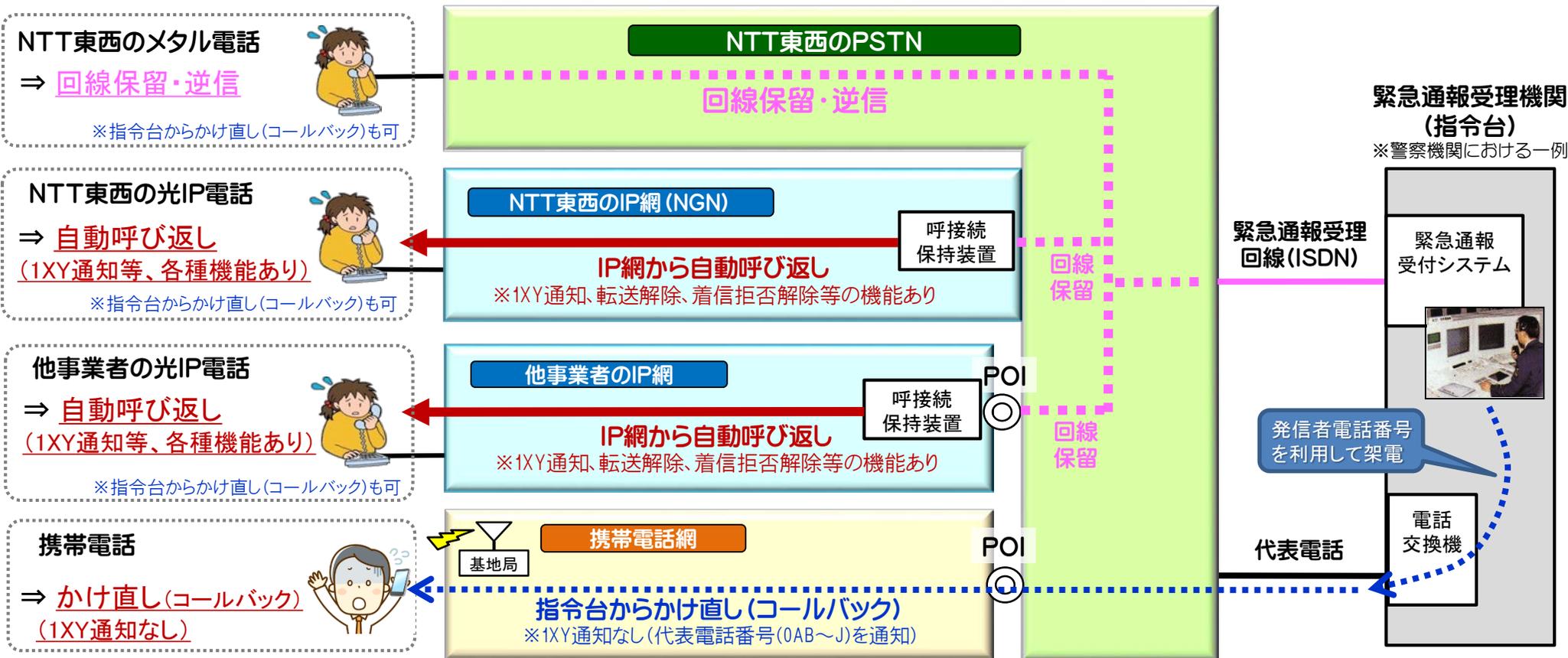


■ 加入電話発 ■ IP電話等発 ■ 携帯電話発

※括弧内は通報件数全体に占める比率

- **メタル電話**は、NTT東日本・西日本のPSTNにより、「回線保留」及び「逆信」が可能※<sup>1</sup>。  
 ※<sup>1</sup>「回線保留」とは、通報者が受話器を下ろしても指令台側が切断しない限り接続状態を維持すること。「逆信」とは、回線保留状態で通報者が受話器を下ろしている時に緊急通報受理機関側から着信音を鳴らすこと。
- **光IP電話**は、IP網内に具備されている「呼接続保持装置」により、IP網からの「自動呼び返し」が可能※<sup>2</sup>。「自動呼び返し」では通報者との通話がつながりやすくなるよう、1XY通知、転送解除、着信拒否解除等の機能が具備されている。【主な事業者の対応状況は5頁参照】  
 ※<sup>2</sup>「自動呼び返し」とは、「呼接続保持装置」がPSTNとの呼接続を保持し、通報者が通話を切断しても指令台側が切断するまでの間は一定時間経過後に通報者端末に着信すること。(情報通信審議会「IPネットワークにおける緊急通報等重要通信の確保方策」一部答申(2005年3月30日)に示された技術的条件の内容をもとに各光IP電話事業者が具備している。)
- **携帯電話**は、指令台からの「かけ直し(コールバック)」※<sup>3</sup>のみが可能。1XY通知の機能は具備されていない。  
 ※<sup>3</sup> 指令台からの「かけ直し(コールバック)」は、メタル電話・光IP電話においても可能。

## <回線保留機能等の仕組みのイメージ>



(参考) 光IP電話等の「自動呼び返し」機能に関する主な事業者の対応状況

委員及び緊急通報受理機関限り

- 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いる。
- 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、「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いる。
- IP網への移行後における対応としては、例えば以下のような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。
  - NTT東日本・西日本のIP網（NGN）において何らかの形で「回線保留」を代替できる機能
  - IP網からの「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との通話がつながりやすくなる機能（1XY通知、転送解除、着信拒否解除、第三者発着信制限等）
  - 「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機能（1XY通知、転送解除、着信拒否解除、第三者発着信制限等）
- これらの点を含め、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、必要な取組について検討することが適当ではないか。