



電話リレーサービスに係るワーキンググループ

< 資料 >

警察庁生活安全局
生活安全企画課地域警察指導室



資料の内容

- 1 緊急通報受理状況
- 2 バリアフリーへの取組
- 3 110番接続の要件



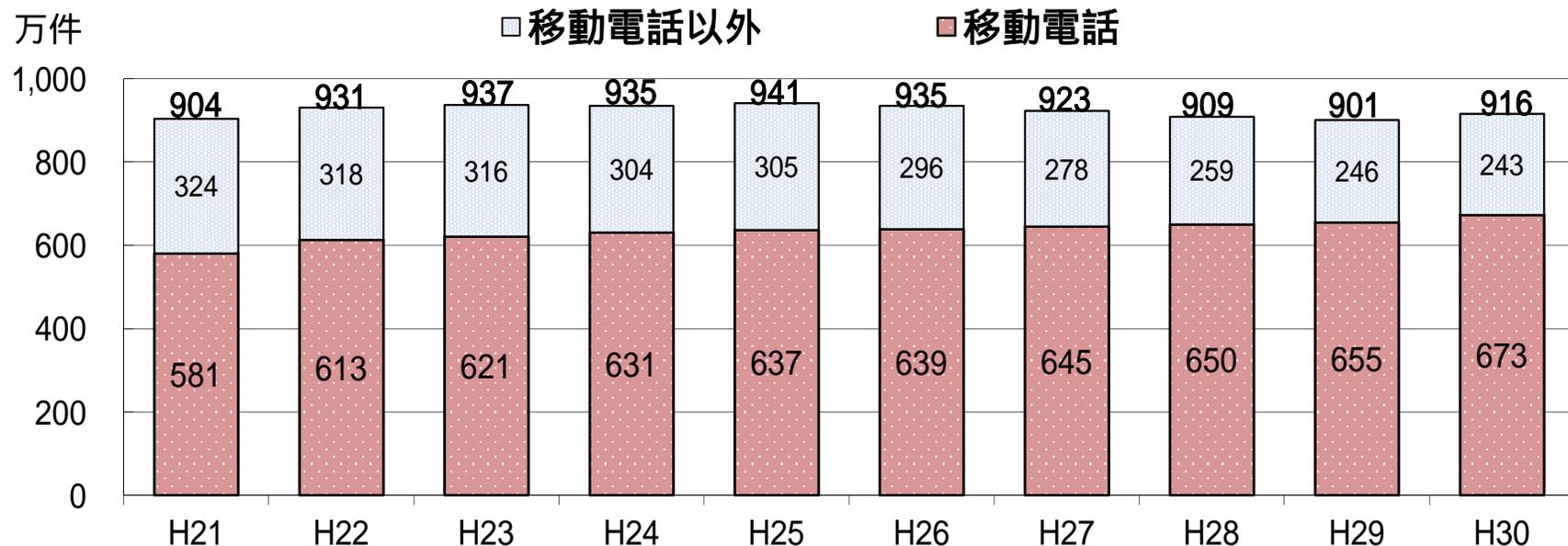
緊急通報受理状況

110番通報受理件数

年間約916万件(前年比約1.6%、約14万件増加)、
【約3.4秒に1件の割合】

この内、**携帯電話**(携帯電話、スマートフォン等)からの通報は
年間約673万件(約74%)、**過去最高**(前年比約2.7%、約18万件増加)

(平成30年、警察の対応を要するもの)





緊急通報受理状況

110番通報の事案別通報状況

事件・事故等の緊急の対応を必要とする通報は約743万件
(全体の約81%)

(内訳)

交通関係：約312万件

各種情報：約137万件

残る約172万件(全体の約19%)は、警察官による緊急の対応を要しない通報

～急を要さない相談は 9110等をご利用ください。～



バリアフリーへの取組

聴覚や言語に障害のある方からの110番通報

音声に頼らない通報手段

➡ 文字や画像による緊急通報の受付(FAX110番)

FAX110番：平成11年度までに全ての都道府県警察が導入済

情報通信技術の普及・発展等

➡ インターネット技術を活用した通報の受付(メール110番等)

メール110番等：平成17年度までに全ての都道府県警察が導入済

スマートフォンの普及等

➡ スマートフォンのアプリケーションを利用した通報

令和元年度中に運用開始予定



緊急通報の要件

事業用電気通信設備規則(昭和六十年郵政省令第三十号)等に規定

品質基準(緊急通報等)に係る規定の詳細

事業用電気通信設備規則において、各電話用設備に対し、緊急通報を取り扱う際には次の機能を持つことを規定。

- 管轄の緊急通報受理機関(警察機関、海上保安機関、消防機関)へ接続する機能
- 発信者の位置情報等を通知する機能
- 回線を保留する機能または呼び返し等を行う機能若しくはこれに準ずる機能

また、災害時優先通信を取り扱う際には優先的取扱いを行えるようにすることを規定。なお、緊急通報も災害時優先通信に含まれるため、災害時優先通信を取り扱う際には緊急通報の優先的取扱いを行えるようにすることが必要。

規定内容(※1)	アナログ電話(メタル電話)	総合デジタル通信	0AB-J IP電話(光IP電話)	携帯電話及びPHS	その他の音声伝送役務
緊急通報	第35条の2、第35条の6、第35条の14、第35条の20 ・発信に係る端末設備等の場所を管轄する警察機関等に接続すること。(携帯電話用設備及びPHS用設備においては、発信に係る端末設備等に接続する基地局の設置場所等に応じ、適当な警察機関等に接続しなければならない。) ・電気通信番号その他当該発信に係る情報として総務大臣が別に告示する情報を、当該緊急通報に係る警察機関等の端末設備に送信する機能を有すること。 ・緊急通報を受信した端末設備から終話信号(アナログ電話用設備以外においては、通信の終了を表す信号)が送出されない限りその通話を継続する機能又は警察機関等に送信した電気通信番号による呼び返し若しくはこれに準ずる機能を有すること。				第36条の6 ・緊急通報を扱う事業用電気通信設備は準用。
災害時優先通信	第35条の2の2(第35条の6の2、第35条の14の2、第35条の21で準用。) ・災害時優先通信(※2)の優先的な取扱いを確保するために必要があるときは、他の通信を制限し、又は停止することができる機能を有していること。 ・災害時優先通信を識別するための信号を付し、及び当該信号により災害時優先通信を識別することができる機能を有していること。				第36条の7 ・災害時優先通信を取り扱う事業用電気通信設備は準用。

※1 表中の条番号は事業用電気通信設備規則の条文を表す。 ※2 緊急通報及び重要通信のうち電気通信事業法施行規則に定める機関が発信する通信。



110番通報にご協力いただくに当たってのお願い

事案発生場所を管轄する警察本部へ接続する仕組みの検討

通訳センターから110番通報すると、事案が発生した場所を管轄する警察本部と異なる（センターが所在する県の）警察本部に通報が接続されてしまうため、事案が発生した場所を管轄する警察本部に接続する仕組みの構築について検討をお願いします。

助けが必要なときに確実につながる仕組み（優先通信）の検討

災害発生時だけでなく、花火大会など多くの人が集まる場所や、オフィス街の昼休み時間などは、携帯電話のデータ回線が輻輳し、映像による通信は難しくなることがあります。映像通信の利用を前提としたシステムを構築する場合は十分な検討をお願いします。

通報者と連絡を取り続けられる仕組み（回線保留・呼び返し等）の検討

例えば、「助けて・・・」という手話の途中で通信が切れてしまった場合であっても、通報者と連絡を取り、安否確認を行うなどの対応が可能な仕組みについて検討をお願いします。

位置情報を取得する仕組みの検討

警察官を現場へ派遣するためには、その場所に係る正確な情報が必要ですが、通報者は自分の居場所を伝えられないことがあります。このため、こうした場合でも正確な位置情報を取得できる仕組みの構築について検討をお願いします。

必要な情報を素早く正確に伝達する仕組みの検討

位置情報等既にデータ化されている情報は、迅速かつ正確に伝達できるよう、データ接続により通知して頂く仕組みの構築について検討をお願いします。