

デジタル活用共生社会実現会議 ICTアクセシビリティ確保部会

電話リレーサービスに係るワーキンググループ（第6回）

- 1 日時 令和元年5月31日（金）10：00～12：00
- 2 場所 総務省 第1特別会議室（合同庁舎2号館8階）
- 3 出席者（敬称略）

○構成員

酒井善則（主査）（東京工業大学名誉教授・津田塾大学客員教授）、加納貞彦（主査代理）（早稲田大学名誉教授）、有木節二（（一社）電気通信事業者協会専務理事）、石井夏生利（中央大学国際情報学部教授）、石井靖乃（（公財）日本財団公益事業部部長）、石原茂樹（（社福）聴力障害者情報文化センター公益支援部門部長）、井上正之（筑波技術大学産業技術学部産業情報学科准教授）、今井正道（（一社）情報通信ネットワーク産業協会常務理事）、小椋武夫（（一財）全日本ろうあ連盟理事）、川森雅仁（慶應義塾大学大学院政策・メディア研究科特任教授）、近藤幸一（（社福）全国手話研修センター）、関口博正（神奈川大学経営学部教授）、藤沢烈（（一社）RCF代表理事）、三尾美枝子（キューブM総合法律事務所弁護士）

○オブザーバー

大木洵人（（株）シュアール）、黒田勝己（日本電信電話（株））、小竹安治（（特非）全国聴覚障害者情報提供施設協議会）齊藤剛（ソフトバンク（株））、関田賢太郎（KDDI（株））、三浦宏之（（株）プラスヴォイス）

○総務省

秋本芳徳（総合通信基盤局電気通信事業部長）、竹村晃一（総合通信基盤局総務課長）、山碓良志（総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課長）、大内康次（総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課調査官）、佐伯宜昭（総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課市場評価企画官）

○厚生労働省

内山博之（障害保険福祉部企画課長）、塩野勝明（厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課長補佐）

○プレゼンテーション機関

重成浩司（警察庁生活安全局生活安全企画課理事官）、田中雄章（消防庁国民保護・防

災部防災課防災情報室長)、前田 雅人 (海上保安庁警備救難部管理課専門官)

4 議事

- (1) プレゼンテーション
- (2) 事務局説明
- (2) 意見交換

【酒井主査】 主査の酒井でございます。それでは、定刻となりましたので、これより第6回電話リレーサービスに係るワーキンググループを開催いたします。本日はお忙しいところ、お集まりいただき、ありがとうございます。

議事に先立ちまして、まず事務局から資料の確認をお願いします。

【長谷川課長補佐】 事務局の総務省の長谷川です。資料の確認をいたします。

資料番号のないものが3点。座席表、議事次第、第5回ワーキングの事務局資料の資料5-1に関するコメント。これは、クリップどめになっているものとは別どめになってございます。資料番号のあるものが4点。資料6-1、警察庁によるプレゼン資料。資料6-2、消防庁によるプレゼン資料。資料6-3、海上保安庁によるプレゼン資料。資料6-4、電話リレーサービスに関する論点整理骨子(案)の合計7点です。不足等がありましたら、随時手を挙げてください。事務局からお渡しします。

会議冒頭のカメラ撮りにつきましてはこれまでとなります。よろしく願いいたします。

【酒井主査】 それでは、議事に入りたいと思います。まず資料6-1から6-3までにつきまして、警察庁、消防庁、海上保安庁からプレゼンテーションしていただきます。質疑につきましては、3機関の説明が終わってからまとまって行います。

それでは、警察庁より資料6-1についてご説明をお願いいたします。

【重成理事官】 警察庁生活安全局生活安全企画課地域警察指導室の理事官をしております重成と申します。

本日は、警察の緊急通報でございます110番通報についてご説明させていただく貴重な機会をいただき、まことにありがとうございます。

それでは、早速ではございますが、説明に入らせていただきます。

まず警察庁資料2ページをごらんください。2ページに本日ご説明の依頼をいただいております内容を表記してございます。緊急通報の受理状況、それからバリアフリーへの取り組み、110番接続の要件ということで説明依頼を受けております。できるだけご依頼

の内容に添えるようにご説明させていただきたいと思います。

それでは、3ページをごらんください。まずは110番通報の受理状況について。これは、客観的にご説明させていただきたいと思います。110番通報の受理件数でございますけれども、警察の対応を要する110番通報受理件数につきましては、昨年1年間で約916万件でございました。現場執行を担う各都道府県警察の通信指令で受理いたしまして、内容に応じ警察官に対応を指令しているところでございます。

この件数は、この1年間に国民のおおむね14人に1人が110番通報しているという単純計算になります。また、これを平均いたしますと、全都道府県警察を合わせますと、約3.4秒に1件の110番通報がなされているという計算になります。実際には通報数は一律ではございませんで、天候や時間帯によって大きく変化いたします。例えば都会など降雪になれていない地域の降雪時には事故などが多発し、ふだんの10倍以上の110番通報が寄せられることもございます。このようなときには、まさにひっきりなしの110番の対応が続くということになります。

各都道府県警察の通信指令の受理担当者は、その後対応する警察官に的確な指令を行うため、このようなさまざまな状況においても、通報者から素早く、かつ正確に必要な情報を聞き出す努力をしております。必要な情報といいますのは、例えば発生場所など警察官を現地に向かわせるための情報であったり、事件・事故の概要など事案対応に必要な人員の規模やその装備を見定めるための情報などのことでございます。

通報の中には、特殊なケースもございます。例えばまれではございますが、警察官をおびき出して襲撃するというようなその通報もあつたり、また犯罪に巻き込まれて声が出しにくい状態のもとでの通報といったものもございます。通報の受理担当者は、お話しただく内容だけでなく、声の抑揚や背景の音なども含めて注意深く聞き、状況を判断する助けとしております。

また、犯人に関する情報、例えば性別、人数、年齢、服装、逃走方向なども、警察官が駆けつけた後、犯人を一刻も早くつかまえたり被害の拡大防止を図ったりする上で、非常に重要な情報となります。

110番通報の受理という行為において、迅速・的確にお話を聞くことによって、110番通報に関する事案の対応を迅速に行ったり、また次々と着信する110番通報を滞留させることなく、円滑に対応していくことができるということでございます。

また、状況がよくわからないまま警察官が現場に駆けつけた場合に、例えば十分な装備

資機材がないままで凶悪な犯人と対峙しなければならないといった状況が出たり、逆に必要以上に多くの警察官を派遣したため、他の事案への対応が後手に回ってしまったりというようなこともございますために、しっかりとした情報を聞き出す努力をしております。

次に、移動電話からの110番通報の受理件数についてご説明いたします。移動電話からの通報受理件数、携帯電話やスマートフォン等からの通報は約673万件でございます。110番通報全体の約74%を占めてございます。これらの通報の中には、通報者が外出中であって、自分自身のいる場所であったり事案の発生場所がわからない、説明できないといったケースも含まれております。そのようなときに、携帯電話等の位置情報の取得機能というのが非常に役立っております。通報内容を的確に把握し、警察官へ指令する上での重要な情報となっております。

それでは、事案別通報状況ということをご説明したいと思います。4ページをごらんください。110番通報の事案別の通報状況でございます。事件・事故等の緊急の対応を必要とする通報は743万件でございます。事案別では交通事故、交通違反等の交通関係が約312万件、不審者情報や事件・事故に関する参考情報など各種情報に含まれるものが約137万件と多い状況になってございます。

それでは、5ページをごらんください。110番通報につきましては、障害を持たれている方、また外国語を話される方など、どのような方からでも利用可能で利用しやすい制度であるべきだと考えてございます。このため、警察ではバリアフリーへの対応を積極的に推進してございます。

その一環といたしまして、聴覚や言語に障害のある方からの110番通報に関しましては、音声に頼らない通報手段として、文字や画像による緊急通報が受けられるよう、各都道府県警察においてFAX110番を整備・運用してまいりました。その後、情報通信技術の普及・発展等が急速に進みましたことから、インターネット技術を活用した通報が受けられるよう、各都道府県警察においてメール110番等が整備・運用されてまいりました。また、現在は、昨今のスマートフォンの普及等を踏まえまして、スマートフォンのアプリケーションを利用し、文字等による110番通報ができる仕組みを検討しており、本年度中に運用を開始する予定でございます。

それでは6ページをごらんください。こちらは情報通信審議会電気通信事業政策部会の資料から抜粋させていただきました救急通報に係る規定でございます。黄色い枠内に重要な部分がまとめられております。

特に太字部分を読み上げさせていただきますと、緊急通報を取り扱う際には、次の機能を持つことを規定してございます。管轄の緊急通報受理機関へ接続する機能であったり、発信者の位置情報等を通知する機能、それから回線を保留する機能、呼び返し等を行う機能でございます。また、災害時優先通信を行う際には、優先的な取り扱いを行えるようにすることも規定されてございます。災害時優先通信を取り扱う際には、緊急通報の優先的取り扱いを行えるようにすることが必要というふうでございます。

そういったことを踏まえまして、次の7ページをごらんください。110番通報にご協力いただくに当たってのお願いということでございます。ここは最後に先ほどのページと若干重複いたしますが、110番通報にご協力いただくに当たってのお願いを記載してございます。

まず1点目に、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をいただきたいということでございます。先ほども触れましたが、110番通報は、発生した場所に対処する権限を有する都道府県警察が受理してございます。また、その警察が受理した後、迅速的確に警察官に対応を指令しているという制度でございます。

仮に手話通訳センターから110番通報いたしますと、事案が発生した場所を管轄する警察本部とは異なる警察本部、通訳センターが所在する県の警察本部につながってしまうという現状がございます。より迅速に事案対処を行うためには、事案が発生した場所を管轄する警察本部に接続される工夫が必要となります。

例えば手話通訳センターは、全国47都道府県の警察本部にある通信指令室と音声通話を行うための緊急通報回線で接続するなど、事案を管轄する、責任を持って対応する警察本部に直接接続するための仕組みの構築について、ご検討いただければ幸いです。

なお、めったにはございませんが、万が一を考えますと、通報に使用する電気通信事業者の回線の故障であったり、災害等で警察本部が倒壊するなど警察本部で通報を受理できなくなった場合には、警察署等の代替施設に回線の接続先を変更するなどの対応も必要になってまいります。

それでは、次の点に参りたいと思います。助けが必要なときに確実につながる仕組みの検討につきまして、大規模災害発生時だけでなく、特別なイベント、例えば花火大会などのような多くの人が集まる場所、またオフィス街の昼休み時間などは携帯電話のデータ回線、インターネット回線は輻輳して、特に映像、動画を利用した通信は難しい場合がございます。映像通信を前提としたシステムを構築する際には配慮が必要な事項かと思いま

す。

次に通報者と連絡をとり続けられる仕組みの検討につきましては、先ほどの電気通信設備規則に、回線を保留、呼び返しを行う機能等々あったことに関係するものでございます。リレーサービスにおきましても、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に、このような機能があればオペレータが助かるのではないかと思います。警察においては、このような緊急通報が入電した場合に、呼び返し等によって、通報者との連絡を試みるほか、電気通信事業者の位置情報、契約者情報等から通報者を特定して、安否確認を行うなどの対応を行ってございます。リレーサービスにつきましても、回線が切れてしまった場合に、通報者と連絡をとり、安否確認を行うなどの対応が可能な仕組みができれば幸いです。

なお、緊急通報の呼び返しを別回線で行う場合には、その回線も優先通信機能のご検討をお願いできればと思っております。

次の点でございます。位置情報を取得する仕組みの検討についてでございます。通報があっても、その場所を特定できないと、なかなか警察官を的確に派遣することができません。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ございます。先ほどもお話をさせていただきましたように、110番通報のときには、ご自分のいる場所を正確に把握し、その場所を他人にわかるように正確に説明するというのは、誰であってもなかなか難しいことでございます。通報者が自分の居場所を伝えられないことも多々ございます。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、ご検討いただければと考えてございます。

また、必要な情報を素早く正確に伝達する仕組みの検討につきましても、一言申し添えたいと思います。位置情報等、既にデータ化されている情報につきましては、言い間違い、聞き間違い、メモの書き間違い、読み間違いなどを防止し、より早く正確な情報を伝達できるよう、各警察本部の通信指令室とデータ通信回線で接続し、これによってデータで電送いただくなどの仕組みの構築について、ご検討いただきたいと思います。このようにデータ電送で送られた情報につきましては、即座に現場付近にいる警察官やパトカーなどにもそのまま伝達することが可能な仕組みがございます。警察としても、より迅速な対応が可能となります。

このようなことが110番通報にご協力いただくに当たってのお願いということでございます。

この中で、1点目の事案発生場所を管轄する警察本部に接続する仕組みの検討というところで、これまでのこちらのグループのご議論の中で、緊急通報窓口を警察庁等に一括で設置するなどの方策についてもお検討されていると伺ったところでございます。

現在警察では、実質的にも現場対応の責任を持って対応する各都道府県警察が直接110番通報を受理し、その内容を正確に現場の地域警察官に伝え、その警察官が的確に対応するということが非常に重要な要素でございます。ですので、実質的にもその間に警察庁が入るというところについては、やや慎重な検討が必要かと考えております。また、法的にも、警察庁と都道府県警察の役割分担というのがございますので、少し検討項目があるかと考えてございます。

それでは、警察庁からの発表は以上でございます。ありがとうございました。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。

それでは、次に消防庁より資料6-2につきまして、ご説明いただきます。よろしくお願ひします。

【田中室長】 消防庁の防災情報室長の田中と申します。引き続きまして、消防庁からご説明させていただきます。

消防庁の説明資料6-2をごらんください。表紙をおめくりいただきまして、1ページ目でございます。緊急通報ということですので、先ほどの警察庁さんのご説明と重なる部分もございますけれども、ご了解いただきたいと思います。

1ページは、これは消防に特有の部分でございます。消防というのは、どういう体制で今動いているかということでございます。消防組織法という法律をそこに引用させていただいております。消防は、国民の生命、身体及び財産を火災から保護する。災害を防除する。災害による被害を軽減する。傷病者の搬送を適切に行うということを任務とするということです。

体制について申し上げますと、水色の部分でございます。市町村消防の原則ということでございます。法制上も実態上も、できるだけ住民の方に身近なところでというのが消防の本旨でもございますので、市町村が消防を十分に果たすべき責任を有する。それから市町村は、消防本部、消防署、消防団を設けなければならないというふうになっております。消防というのは、市町村が実施をするということになっております。

今回の緊急通報、消防で言えば119番通報でございますが、その受理ですとか、消防隊、救急隊の運用というのは各市町村でやられております。先ほどの警察庁さんのご説明

にもありましたけれども、消防庁、私どものこの霞が関で一元的に窓口というのは、これはなかなか実態上も法制上も非常に慎重な検討が必要かなと考えております。消防は市町村が意思決定をしてやっているということをご理解いただいて、次のページに行きたいと思えます。

次は、119番通報に求められる要件ということでございます。これも先ほどのご説明にもありましたが、119番通報につきましては、電気通信事業法の体系の中で、管轄の通報受理機関、つまり事態が発生している、傷病者の方がいらっしゃる場所を管轄する消防へ接続する機能。それから発信者の位置情報を通知する機能。それから緊急通報受理機関が、発信者に対し呼び返しなどを行う機能。それから災害時等、非常に電話が混み合う輻輳時においても優先接続をするという機能の実現が義務づけられております。

こちら、また次のページでもご説明いたしますが、何でもかんでも言っているかといいますと、やはり火災とか救急事案の発生時、これは当然ながら命にかかわるような状況でございます。こういった一刻を争う事態の中で、私どもの消防本部が、消防隊、救急隊を迅速に現場へ派遣するために、これはどうしても不可欠であるということをお願いしているものでございます。

これらの機能を活用して、迅速な対応ができるように消防本部は全国に700以上ございますが、その消防本部側のシステムにおきましても、消防本部の指令台の地図で、どこから発信されているのかというのを表示される機能ですとか、簡単な操作で呼び返しを行う機能などが実現しております、そういう運用を行っております。

今回の電話リレーサービスにつきましても、電話と同等の利用環境の実現を目指すということでご議論が行われているかと承知しております。ということであると、ぜひこの機能につきまして確保いただけるようご検討をお願いできないかというのが、私ども消防の立場としてのご説明でございます。

次のページでももう少し詳しくご説明させていただきます。このページが表題をごらんいただきますと、電話リレーサービスを介した119番通報を実現するためにお願いしたいことということでございます。

まず最初ですが、管轄の機関へ接続するということであります。仮に通報を実際に傷病者の方等がいらっしゃる場所を管轄する消防本部とは違う消防本部に通報、例えば今回の仕組みですと、オペレータの方がいらっしゃるコールセンターのようなところがあるのかと思うんですけれども、例えばコールセンターがある場所を管轄する消防本部等に通報

が行ってしまいますと、当然ながらその通報を受けた消防本部は、傷病者の方なりがいらっしゃる、事態が発生している場所を管轄する消防本部に転送するんですけども、どうしてもそこでタイムラグ、時間がかかってしまいます。そうすると、一刻を争う場合なんか特に、場合によってはほんとうに命がというような場合で、迅速な対応が非常に難しくなってしまうということがございます。

こういったことから、やはり通報の発信場所を特定した上で、その場所を管轄している消防の電話番号を特定できる仕組みを事業者のほうでご準備いただいて、実際に119番、SOS、緊急通報したい傷病者の方等がいらっしゃる、その管轄の本部にご連絡をいただくことをご検討いただきたいということでございます。

2つ目、位置情報の関係でございます。これは、障害をお持ちの方に全く限りませんが、例えば私でもいいんですけども、私が当然ながら地理の明るくない場所に行くこともございます。そういったところで、仮に大きなけがだとか急におなかが痛いだとかになったときに、そうなった場合には、ここはどこなんだろうということに当然なるわけでございます。火災現場、傷病者の居場所を、私が例えば旅行中にそういうことになったときには、なかなか消防本部にお伝えすることは難しいということがございます。

このため、通報者、今の例で言いますと私ですが、から現場の情報が得られなかったという場合でも、その絞り込みに資する位置情報を自動的に取得する仕組みというのは、迅速に対応するためには非常に重要だろうと思っております。

ここにつきましては、仮にリレーサービスを利用される発信者の方の詳細な位置情報を通知することがないまま消防への通報を行うということであれば、消防隊なり救急隊なりが向かうべき場所が特定されない可能性があるわけでございます。そうすると、当然ながら現場への到着に時間がかかってしまうというケースがあり得ることになります。

もし位置情報を特定できなくてもそれは仕方ないんだということなのであれば、そのこと自体について、関係者、具体的にはサービスを利用される方、それからリレーサービスをやられる方、あと消防本部などの間で十分に議論を重ねて、こういう場合にはこうなんだということを、共通認識をしっかりと持った上でやるということが必要ではないかと考えております。

それから、呼び返しでございます。これも、例えばいろいろな状況の中で、そこに書かせていただいておりますが、傷病者の方の数、容態、現場の特定に資する目印などの情報を得る前に通話が切れてしまうことがございます。そういう場合には、消防本部の指令台

のほうから発信者の方にもう一回呼び返して、通報者と連絡をとらないと、これは何が起きているのか、どこに行けばいいのかということがわかりませんので、連絡をとる必要があります。このため、これは間に入ってらっしゃるリレーサービスを行える方のほうで呼び返しを中継していただくなり、そういう仕組みを整備していただくことをご検討いただけないかということでございます。

最後に、輻輳時における優先接続。輻輳というのは、災害等で電話がものすごくたくさんかかって、なかなかつながりにくいという状況がございます。そういった場合に、後ほどご説明する、今私どもでやっているNet 119でも同じなんですけれども、聴覚障害者の方からの電話リレーサービスを介した消防への通報というのは、今、形式的には緊急通報に該当しないという整理になっています。しかし、これは我々としては実施的にはもう障害をお持ちの方からの緊急通報なんだろうというふうに思っておりますので、通常の119番通報と同様に混み合ったときでもつながるように、優先接続が行える仕組みというのをぜひご準備いただきたいということでございます。

以上が、このリレーサービスを介して119番を実施するためにお願いしたい事項でございます。

それでは、次のページをお願いします。以下は、参考といえ参考なんですけれども、ほかの類似のサービスの事例ですとか、先ほどちょっと申し上げましたNet 119について、若干ご説明をさせていただきます。

4ページですけれども、コールセンターを介して消防への通報を行うサービスというのが、今現にございます。そこにありますとおり、交通事故の際に事故車両、車に搭載された車載器からコールセンターを通じて自動通報するというサービスがございます。

これにつきましては、昨年5月に警察庁さん、それから国土交通省さんというのは次にご説明いただく海上保安庁さんですけれども、と私どものほうでガイドライン、つまりこういうサービスを実施される方には、このガイドラインをぜひお守りいただきたいというものを作成しております。詳細は次のページにあるんですが、ちょっと細かいので、そこは割愛させていただきます。

その中でも、下の絵にございますが、ここも詳細なご説明は割愛させていただきますけれども、赤い字をごらんいただきますと、管轄本部への接続、それから優先接続、位置情報の通知、呼び返しにつきましては実現していただきたいということで、ガイドラインの中でお願いさせていただいております。

次のページはガイドラインそのものですが、ごらんいただいたとおり非常に詳細かつ細かい話ですので、割愛させていただきます。

次、お願いいたします。次は、ご承知の方も多いと思いますが、Net 119 緊急通報システムについて、ご紹介させていただきます。これも警察庁さんの先ほどの説明とちょっと重なるんですけども、消防本部におきましてもファクスやメールによる聴覚言語機能障害を持つ方向けの通報手段というのを過去から提供してまいったんですが、そこにありますとおり、ファクスがある場所でないと使えないとか、どうしても居場所確認に時間がかかるなどの課題がございました。

消防庁では、平成29年、2年前の3月にスマートフォンなどの画面上のボタン操作、いわばちょっとクリックすればという、それから文字入力、テキストのチャットで119番通報を行えるNet 119 緊急通報システムの仕様を取りまとめまして、今、全国の消防本部における導入をまさに現在進行形で促進しております。これにつきましては、政府の障害者基本計画におきましても、2020年度までに全国の消防本部での導入を目指すということが掲げられ、閣議決定されております。

サービスの概要は、ご承知の方も多いと思いますが、その下にありますとおり、スマートフォンの画面で救急や火事、あと自宅、よく行く場所から現在地を選択するだけで通報ができ、詳細は消防本部とチャットでやりとりする。登録されていない場所から通報するという場合には、スマートフォンのGPS機能を活用した位置情報の通知というものをやっております。

次のページです。これも詳細なご説明は省略いたしますが、先ほど申し上げましたとおり消防というのは市町村で行っておりますので、各市町村の消防本部で導入していただかないと、これは普及しないわけでございます。なので、私どもとして、消防庁、今日障害保健福祉部もお見えと伺っておりますけれども厚生労働省の障害保健福祉部さんと一緒に自治体向けに文書を発出して、お願いしているということでございます。

次のページです。今どの消防本部でこのNet 119が導入されていて使えるのかというのを、わかりやすく示してほしいというご要望をたくさんいただいております。それに対応する形で、今、消防庁、私どものホームページの中にこういうページがございます。日本地図の県をクリックしていただきますと、そこに岩手県の例が載っております。例えば岩手県であれば、この濃い青の部分は既に導入済みで、薄い青の部分は2020年度までには導入すると。白のところは、現在のところ未定というのを、ホームページに公表し

ております。全国どの県がどういう状況なのかというのを公表しております。具体的にはそこにちょっと小さくて恐縮ですけれども、昨年12月末現在で、導入済みの消防本部が728のうち148と。2020年度末までに導入予定というのが498ということです。このNet119につきまして、引き続き消防庁として、各市町村に導入を促していきたいと思っております。

消防庁からのご説明は以上でございます。ありがとうございました。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。

それでは、次に海上保安庁より資料6-3について、ご説明をお願いいたします。よろしく申し上げます。

【前田専門官】 海上保安庁警備救難部管理課の専門官をやっております前田といいます。

本日は、海上保安庁で運用しております緊急通報118番の概要等について、ご説明させていただきますと思います。

まず、詳細な説明の前にイメージをつかんでいただくために、118番通報を受けた際の対応を動画で見たいと思います。字幕がないもので、非常に申しわけございませんが、動画のほう、お願いします。

(動画上映)

【前田専門官】 次のページをお願いします。118番でございますが、海上における事件・事故の緊急通報用電話番号として、平成12年5月1日から運用を開始しているものでございます。通報いただいております内容につきましては、海上において船舶の海難や海浜での事故に遭遇した場合のほか、不審な船舶や密漁事犯等の事件を認知した場合等にいただいているというものでございます。

次のページをお願いします。こちらは、昨年1年間の通報実績と、右側は、平成12年の運用開始時から平成30年末までの通報実績となります。1年間の通報実績として、海での事故に関する通報につきましては約2,600件、全体の0.6%となっております。事故以外の密漁等の事件に関する通報につきましては約2,400件ということで、全体の0.55%となっております。

次、お願いします。こちらは、海上保安庁の本庁及び管区本部の位置と、管区本部の担任水域を示したものとなっております。管区本部につきましては、全国を11のブロックに分けて配置されております。北海道小樽市、宮城県塩釜市等に所在しております。

次のスライドで、緊急通報の仕組み等を説明します。緊急通報は、本庁と管区本部のいずれかに電話がつながることとなっております。この通報を受けまして、全国に配置されております海上保安部や航空基地に指示が出されて、巡視船艇や航空機等が発動し、緊急通報に対応することとなっております。

次、お願いします。こちらにつきましては、携帯電話を使用した通報の仕組みとなっております。携帯電話のエリア内であれば、その電話通報を受信した基地局が所在する位置を担当する管区本部に電話がつながることとなっております。

次、お願いします。こちらにつきましては、船でございますけれども、衛星電話等を使っております。この衛星電話を使用した場合の通報の仕組みとなります。いずれの海域におきましても、衛星船舶電話を使用した場合につきましては、本庁に電話がつながることとなっております。また、自宅等にある固定電話を使用した場合には、固定電話が登録されております所在を管轄する管区本部に電話がつながることとなっております。

こちらにつきましては、通報者の位置を特定する仕組みのイメージとなります。携帯電話等でGPS情報等を発信して、これを我々が取得できた場合の位置特定の仕組みでございます。GPS信号が、基地局を介して管区本部に通報されることになっておりますので、この管区本部のほうでGPSの情報を取得して、位置を特定するということになっております。GPS情報が取得できる場合につきましては、海上においても誤差数メートルから数十メートルの範囲で、比較的に位置が特定できるということですので、要救助者を発見することが容易になるというところでございます。

次、お願いします。こちらにつきましては、仮にGPS情報が取得できなかった場合の位置特定の仕組みのイメージとなります。この場合につきましては、指向性のアンテナを搭載した基地局があれば、こちらのほうから要救助者が存在する方向を探知しまして、複数の基地局の方向線を交差させて、その交差させた位置で概略の位置を把握することが可能となっております。この概略位置を取得して、巡視船艇、航空機を発動して対応するという状況となっております。

こちらは映像等でも見ていただきましたし、説明をしてきたところですが、通報を受けてから発動・救助までのイメージをまとめた資料となっております。こちらにつきましては、まず通報後、救助を求める方のいる海域を担当する海上保安部等に対応を指示しまして、③で巡視船艇、航空機を発動し、救助に向かうと。その間に、陸上まで搬送した後の消防機関への引き継ぎ等についても調整させていただきまして、最終的に要救助者を発見、

揚収して、陸上まで搬送するというような流れとなっております。

バリアフリー対応ということで、海上保安庁におきましても、今後の予定としてNET 118番の導入を進めているところでございます。導入の経緯につきましては、このワーキンググループのきっかけにもなった事例でございます。愛知県におきまして、聴覚機能障害者が乗船したプレジャーボートが海難に遭遇し、日本財団様が提供しております電話リレーサービスを通じて海上保安庁に連絡があったもので、全員を救助したというものでございます。

こちらにつきましては、電話リレーサービスを通じてということでしたので、連絡のやりとりにより若干時間を要したということでもございましたので、海上保安庁としてもNET 118番の導入を進めております。本年11月の運用に向けて、現在準備を進めているところでございます。NET 118番につきましては、先ほど消防庁様から説明がございましたNet 119と同じようなものを基本導入するような形で考えております。携帯電話のタッチパネルを活用して、簡易な操作により通報ができるようなものとする予定としております。

なお、緊急通報の要件でございます。資料等特にございませませんが、基本的には警察庁様、消防庁様が説明していただいた内容と同じものとなります。海の特異性ということで、まずは位置を通報するときに、通報する方が実際に所在する場所を非常に説明しづらいと。著名物標とか岬とか港の沖で説明せざるを得なくて、なかなかそういったものが難しいということ。あとは海につきましては、風の影響により要救助者が流されてしまう。もしくは潮や海流で流されてしまうということで、実際通報した後も位置が変わっていくというような特異性がございます。そういう意味では、緊急通報の要件として、位置を特定するようなシステムは非常に重要になってくるのではないかと考えております。

説明は以上で終わらせていただきます。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。

それでは質疑を行いたいと思います。今の3つまとめて結構です。ご発言いただく際は、発言者のお名前と、どの資料のどのページについて話をされているか、わかるようにしていただくことをお願いいたします。それでは、どちらでも結構ですから、よろしく申し上げます。

【小椋構成員】 小椋です。

【酒井主査】 どうぞ。

【小椋構成員】 全日本ろうあ連盟の小椋です。説明いただきまして、ありがとうございました。

まず警察庁の方にご質問したいと思います。5ページにスマートフォンのアプリを使って、今年度スタートするというお話がありました。その関係する内容は、Net 119と同じようなやり方になるのでしょうか。その内容について、ご説明をお願いしたいと思います。

また、スタートする前に、まず聴覚障害者関連の団体にヒアリングをしていただくことがあるのかどうかというあたりもご説明ください。

【酒井主査】 それでは、お願いします。

【重成理事官】 それでは、警察庁からお答えします。

当方の今導入を検討しておりますアプリケーションを使った緊急通報、110番通報というものでございます。基本的にはNet 119のようなものと似たような形を考えてございます。もちろん警察の110番通報で知りたい内容が異なってきますので、内容の点では異なりますが、基本的には同じようなものと考えてございます。

また、ヒアリングにつきましては、現に使いやすいものにしないといけないということで、ヒアリングを踏まえ検討していきたいと考えてございます。

【小椋構成員】 わかりました。

【酒井主査】 よろしいですか。

【小椋構成員】 ありがとうございます。以上です。

【酒井主査】 ほかの点、いかがでしょうか。

いずれにしても、皆さん、リレーサービスのときに、とにかくつなぐところを管区の……。

すいません。

【小椋構成員】 たびたび申しわけありません。小椋です。

今カナダで、またアメリカでも電話リレーサービスを使っている国々がありますが、その緊急通報に関するシステム、仕組みがどのようになっているのか。また、今後緊急の通報を電話リレーサービスの中に導入する場合に、どのようにして設備を整えるのか。どのようにシステム化するのか。そのあたりのところをご存じかどうか。検討されるのかどうか。教えていただきたいと思います。お三方全ての方にご質問したいと思います。

【酒井主査】 これは、むしろ総務省のほうかなとは思ったんですが。もしご存じのと

ころがありましたら、警察庁、消防庁、海上保安庁の方、お願いいたします。

特に解がない、今お持ちでないようでしたら、おそらく組織が違うから、例えば警察庁にしる、自分のいるところの管区の警察につながなければいけないとか、消防庁も各都道府県につながなければいけないというようなことにつきましては、外国は、あるいはそこは違うのかもしれませんがね。日本のほうは、逆に言うところからその検討と、これから検討することだというふうに承知しておりますが、そういうことでよろしいのでしょうか。

【小椋構成員】 わかりました。ありがとうございます。

【酒井主査】 よろしいですか。多分今のが一番結構大事な話じゃないかと思っておりますし、国によって制度が違いますので。

ほかの点、ございますでしょうか。

どうぞ。

【ソフトバンク 齊藤様】 ソフトバンクの齊藤です。

資料にはちょっとなかったんですけども、現状、緊急通報がかかってきて、相手方、発信者が無言だった場合、聴覚障害の方だったりするとそういったケースがあり得るのかなと思うんですが、そういった場合にはどのような対応をされているのか、教えていただければと思います。

【酒井主査】 何か実例をご存じでしょうか。呼び返しとかそういう形になるんだと思いますけれども。今できるのかどうか、ちょっと私もよく知りませんので。

【前田専門官】 海上保安庁です。

済みません。全ての運用を把握しているわけではないんですけども、基本的に無音通報があれば、周りの雑音とかそういうものも聞きながら、かつ位置情報が入ってくるので、その位置情報を確認しつつ、ほんとうに事件なのか事故なのかというのを判断して対応しているという運用をしております。

【ソフトバンク 齊藤様】 わかりました。ありがとうございます。

【酒井主査】 よろしいですか。たしかマイグレのときにも話題になったと思いますけれども。

消防庁、どうぞ。

【田中室長】 消防庁でございます。

ご指摘の点なんですけれども、私どもも現場の全てを把握しているわけではございませんし、基本的には個別の状況にということになるんだと思うんですが、まず位置情報が到

達している、無言であってもGPSを使って位置情報が届いている場合がありますので、それを活用して、場所がわかればそこにはやはり救急隊を派遣して状況を確認するという事は、状況に応じてはやっているということでもあります。

全く位置情報も何もわからないということであれば、もちろん「もしもし」という形で努力はするんですけども、そこはどこかの時点でいたし方ないということになっていると伺っております。基本的には、やはり個別の状況に応じた対応ということになると思います。

【酒井主査】 どうぞ。

【重成理事官】 警察庁からお答えいたします。

警察の対応も、ほぼ同じような点でございますが、通報いただいた内容が無言だったという場合には、まず位置情報を確認いたします。また、背景の音であったり、どのようなものが役に立つ情報なのかを、その無言の中からも入手して、事件・事故両方の観点から警察官の対応を検討するということとなります。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。

どうぞ。

【プラスヴォイス 三浦様】 株式会社プラスヴォイス、三浦と申します。

オブザーバーの立場で発言させていただくのは大変恐縮なんですけど、現在埼玉県飯能市において、遠隔手話通訳のサポートのリレーションを行っております。その中で、埼玉県飯能市の中で、埼玉の所沢消防署、それから飯能市警察署にお伺いさせていただいて、緊急通報についてのお話をさせていただいたことがございました。

幸い飯能市において消防や警察への緊急通報というのが、事例があまりなかった。よかったということでもあるんですけど、その際に相談させていただいたときに、先ほどご説明がありましたとおり、弊社のコールセンターは宮城県仙台市と、東京の、現在は新宿なんですけれども、当時は渋谷区のほうにございました。そこから110番、119番をかけた場合には、当然宮城県警、宮城の消防、東京消防庁、警視庁のほうに通知が行くという形になってしまうという状況でございました。

その際に、警察署においてやはりその問題点が話し合われた際に、我々通訳オペレータが110番通報の中での案件を判断して、これは忘れ物だから飯能警察署でいいとか、あるいは埼玉県警であるとか、どこにかけるべきかを判断するのは危険なので、とにかく110番、119番をまずはかけてくださいという、いわゆるガイドラインと申しましょ

うか、そういう取り決めの中でスタートしている経緯がございました。

先ほどのお話を聞くとおり、Net119も、将来的なアプリケーションの活用についても、聞こえない方々の特性をよく理解した上で想像し、開発していただいている素晴らしいアプリケーションだと思うのですが、やはり聞こえない方々というのは、手話を言語とする方々が困っています。そういった方々が緊急時にチャットをするということについてはやはりナンセンスな話です。聞こえない方々が日常的にコミュニケーションをとる方法で位置を伝える場合には、言葉で伝える、あるいは手話で伝えるというよりも、その場を写真で撮ったり映像を見せたりしながら伝えながら、コミュニケーションをとるという工夫というかスキルをお持ちです。

プレジャーボートの事故の際も、昨年10月の山岳事故の際にも、オペレータは映像を通じて状況を把握し、緊急性を理解し、通報するということが行われました。先ほど警察のほうからお話がありましており、無言の通知であるとかそういうものがあつた場合、コールセンターのオペレータも、やはりその状況を理解した中で緊急性を理解し、警察、消防へのヘルプを求めるといふ形になっております。

現在このリレーサービスの検討会においては、海外のように、聞こえない方々がどこにでも電話ができる仕組みをつくっていくという要望の中で、目指されてつくられております。その中で特に重要なのが、命にかかわる緊急通報という部分の位置づけもでございます。その中で、今リレーサービスが日本財団のモデル事業で行われている中で、それをいち早くよいアプリができるまでを待つということではなく、緊急通報、今も対応されているように、無言電話があつた場合でも追求していくというように、そういった制度ができる前に先立って、もう命にかかわる部分なので、アプリの開発を待つということではなく、対策が考えられないものか、ご検討いただけないかなと思っております。

先ほど、消防庁のNet119の普及率についてお話がございました。もしこのリレーサービスが、電話ができれば、各省庁の中で転送されて、すぐにでも救出に当たれるという状況がつけられる状況にあると思うので、その早期の実現が可能かどうかについて、ご質問させていただきたいと思つます。

【酒井主査】 最後のところは、ご質問だと思つてよろしいわけですか。

【プラスヴォイス 三浦様】 はい、そうです。

【酒井主査】 要するに場所の転送じゃなくて、省庁間の転送も入ってくるわけですか。

【プラスヴォイス 三浦様】 はい、そうです。

【酒井主査】 これは、どちらに。そう簡単に……。例えば警察に電話をかけたら、実際これは消防庁だったら、消防庁に回してくれ……。

【プラスヴォイス 三浦様】 違います。すいません、説明がわかりにくかった。

我々コールセンターのオペレータは、110番か119番か海上かということは当然わかりますので、それが各センターからかけた場合には、それぞれセンターの所在地の消防庁からの転送あるいは警察署からの転送をご認識いただければと思います。

【酒井主査】 そうすると、それぞれのところで、皆さん都道府県なら都道府県のところに電話するような仕組みをつくってくださいという話がありましたけれど、そうじゃなくて、それは例えば消防庁なら消防庁で、宮城に電話しても、場所が北海道だったら北海道に転送してくれと。それができれば非常に簡単なんでしょうけれど、そう簡単じゃないというご指摘があったような気がします。

もし何か今お答えできるようなことがあったら。ちょっと難しいかもしれませんが。

【前田専門官】 海上保安庁です。

海上保安庁は、若干警察庁様と消防庁様と違いまして、全国一律で国の機関としてやっておりますので、基本的には、迅速な対応を考えれば、管轄する管区本部に連絡をいただくのが一番ありがたいんですが、そうでなくても、すぐに隣の管区に連絡できるような仕組みがまずできているというところがございます。

あとは、仮に、たまに陸上事案とかでも連絡が入ったりするときもあるんですが、そういったものにつきましても、警察庁様と消防庁様と連携は常日ごろからとっておりまして、こういう事案がありましたという連絡を入れて、一緒に対応するというような対応はしております。

【田中室長】 消防庁です。

なかなかお答えが非常に難しいところなんですけれども、現状を申し上げますと、現場で例えば119番通報があったときに、119番を受けた消防の職員が状況を聞きながら、これは警察にも連絡したほうがいいなという場合には、警察には110番はもうされましたかというようなことは、それは日常的に聞いております。そこは連携をとっていいですか。

あとは警察さんと消防のほうでは、知りたい情報が違ったりする場合がありますので、現場の実態としては、転送とそれを申し上げていいのかどうかはわからないんですが、警察のほうにもご連絡されましたかということは、日常的には状況に応じて聞いているとい

うことは伺っております。

管轄の機関につきましては、先ほどご説明の中でも少し申し上げましたけれども、実態として今お話のあった事例で言いますと、宮城の消防にかかってきたけれども、事態は飯能市で起こっているということであれば、通報を受けた宮城の消防は当然ながら飯能の消防に転送しているわけなんです、その間にどうしても下手をすると分単位でタイムラグが生じてしまうわけでありまして。

仕組みとして電話リレーサービスを介してということであれば、実態として、今、現場の機転、運用の中でタイムラグ、時間は要しているんだけど転送はしているんですけども、一般の119番電話による通報と同じ環境を目指すということから言えば、仕組みとして整理するのであれば、そこは私どもとしては、やはりまさにご指摘もいただいておりますが命にかかわる話ですので、何とか管轄に直接ご連絡をいただけるようお願いしたいという趣旨であります。

今、転送も何もしていないということではないということをご理解いただきたいと思っております。

あと、先ほどお話の中で、一回119番をしてくれという指導を消防なりから受けたというお話がございました。それは、すいません。当然これは確認をしたわけではないですけども、おそらくその仕組みが用意されていない今の中で、とりあえずは119番をしていただければ、それは全国どこかわかりませんが消防にはつながるわけなので、まずは優先的にそれをやってくださるのがいいのではないかという意味で申し上げたのではないかなと思います。

我々としては、先ほども申し上げましたが、やはり仕組みとして用意するというのであれば、通常の電話による緊急、これは同じ緊急通報ですので、同じ環境を用意していただけるようお願いしたいということでございます。

【酒井主査】 どうぞ。

【重成理事官】 それでは、警察庁からコメントさせていただきます。

警察組織内において、他の都道府県警察の通信指令とのやりとりというのは、非常に活発に行われてございます。ですので、管轄の通信指令のほうに即その内容をお伝えし、またその管轄の通信指令はその中身を吟味し、これもまた消防との連携も非常に緊密にやっております、内容として消防の力が必要というときには、連絡されましたか。もしくはこちらからしまししょうかという形で連携をとるといのは、今も行われてございます。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。

最終的にはそれを通信の仕組みで用意するのがいいのか、そういう転送がいいのか。その辺の判断だと思いますけれど。

どうぞ。

【石井（靖）構成員】 ありがとうございます。今日、大変貴重なお話をありがとうございました。

特に警察庁の方のお話を伺って気づいたんですけども、無音の中からも、やはり現場でどういうことが起こっているのかということ、電話を受けた方が察するというか、感じとって適切な対応をなさっているということをお伺いして、この場合、仮に今やっているような電話リレーサービスで通訳者が間に入った場合は、当然そういう情報をつかもうと思ってもなかなかつかめないということがあると思います。結局通訳の方が感じとった状況を、みずからの判断で警察の方に説明していただくという方法もあるかと思うんですけども、その場合でも、かなり一般の通訳とは違う訓練を受けている必要があるのではないかと思います。

一方で、インターネットを使って、いわゆる電話の枠組みの中ではなく通報ができるような仕組みを、各省庁というか、警察庁さんも消防庁さんも海上保安庁さんもお尽力いただいております、一定程度もう整備も進んできているということです。今後このワーキンググループで話し合うべきことかどうかということも含めてですけども、現在のインターネットでの通報の仕組みをさらに発展させて、例えば手話で生活している方が手話で通報できるような仕組みを、現在の例えばNet119とか今後整備されていく警察の仕組みであるとかに機能を付加していくというような形の方法もあり得るのではないかなとちょっとお伺いして、コメントさせていただきました。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。

【田中室長】 Net119の話をいただきました消防庁でございます。

前回Net119を動画にして、手話でならばというお話があったとも伺っています。まず実態を申し上げますと、技術的に無理かと言われるれば、それは多分できるんだとは思いますが、当然コストの問題云々とかはあるんですが。その以前に、まず、じゃ、消防隊のほうで、緊急通報を受けられるレベルの手話の能力を持った人間が、これはもうお恥ずかしい話でもあるんですが、おそらくほとんどいないと思います。

もう一つは、やはり実際に障害のある方が例えば体に異変を来したような場合に、あの

小さな画面で動画を撮って、その前でこう、というのが非常に難しいのではないかということ。あとは、これはちょっと別の論点にも絡むんだと思うんですが、今Net119というのは純粋にインターネットでやっておりますので、災害なんかが起こったときには、インターネットというのはご承知のとおりベストエフォートなので、災害が起こって、電話の通話がものすごい輻輳しているというようなときに、おそらくインターネットもものすごくゆっくりになってしまうだろうという中で、動画による119番通報というのが実際に機能するのかという問題もあるかなと思っています。

ご指摘の点はよくわかるので、消防庁としては今ご紹介もしましたけれども、正直まだNet119が全国に普及しているとは言いがたい状況になっていますので、まずはこのNet119を全国の消防本部に入れていただくようお願いしている段階ということでございます。

【酒井主査】 よろしいですか。

【三尾構成員】 弁護士の三尾と申します。

お三方にお聞きしたいんですけども、緊急通報に求められる要件として4つあるとお聞きしまして、管轄の通報受理機関へ接続する機能と、発信者の位置情報を通知する機能と、呼び返しを行う機能と、これ、ちょっと難しい事案ですけど優先接続をするという4つの機能があるということなんですけれども、今お話をお伺いいたしますと、管轄が少しずれていてもそれは転送等で対応していただいているということとか、呼び返しが難しかったとしても、いろいろなことを判断して対応していただいている、尽力していただいているということをお聞きして、非常にいいなと思いました。

この4つの要件の中で、これがなければ絶対にだめといったものがあるとすると、これだけではなければもう緊急通報はできないといったような必須の要件というのがもしあるとすると、この中でどれになるんでしょうか。それをちょっとお聞きしたいと思ひまして、質問させていただきたいと思ひます。

【酒井主査】 優先順位みたいなものだと思いますけれど、もしご意見がございましたら、お願いいたします。

【前田専門官】 海上保安庁です。

迅速な救助ということを考えれば、全てあったほうがありがたいということなんですけれども、先ほど海の特特殊性の話をさせていただいたんですが、やっぱり海につきましては、位置の特定というのは非常に難しいということがございますので、我々まず位置を特定し

たいという思いはございます。

【酒井主査】 どうぞ。

【田中室長】 消防庁でございます。

4つというのは、すいません。私どもの資料をごらんいただいているのかなと思っているんですけれども。

【三尾構成員】 はい。

【田中室長】 やはりまずこの4つというのは、法的なことを申し上げますと、電気通信事業法の下で規則で義務づけられているものですので、それは4つとも義務づけられているわけですから、なかなかどれがということではないというのが、まず最初のお答えなんです。

では、あえてとおっしゃいますと、やはり私どもとしては、位置情報はこれはやはりないと、どこにいるかわからないというのが消防の現場では一番困ってしまいますので。よく位置情報がわからない中、当然救急車は出るんですが、それで探しているということになると、その方だけから通報があるんならいいんですけれども、同じ管内でものすごい数の119番通報が当然あるわけですので、ほかの119番通報への対応にも支障を来しかねないというようなことがあります。どれかと言われれば、4つともなんですが位置情報なのかなというのは。これは消防庁というよりは私の個人的な見解ですけれども、そういうふうに思います。

【三尾構成員】 ありがとうございます。

【重成理事官】 それでは、警察庁からコメントさせていただきます。

先ほど消防庁さんからのご説明もございましたけれども、先ほど4点挙げられたものについては、規則で定められているということございまして、これに優劣はないというような内容でございます。

警察といたしましては、一番最後のページにご協力いただくに当たってのお願いということで、こういったことがあれば、より迅速に、よりの確に対応できるという内容を書いてございます。どれかというところはなかなかご説明しにくいという状況でございます。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。

いろいろご意見がまだあると思うんですが、時間の関係もありますので、とりあえず次の議事に進ませていただいてよろしいでしょうか。

それでは、後から戻っていただいても結構ですけれど、次の議事に進みたいと思います。

次に資料6-4につきまして、事務局から説明していただきます。お願いいたします。

【佐伯市場評価企画官】 事務局の総務省でございます。

お手元の資料番号6-4、電話リレーサービスに関する論点整理骨子（案）につきまして、ご説明させていただきます。

前回資料5-1という形で、同じタイトルのものをご説明させていただきました。今回の資料につきましては、前回資料5-1に追記・修正するような形で修正したものを提示させていただいております。特に変更した点といたしましては、前回第5回のワーキンググループで構成員の先生方からいただいた意見をなるべく反映したつもりでございます。また、一部不明確なところがあったと思われる点につきましては、多少の修正を行っているところがございます。変更点は赤字にて修正箇所がわかるような形になっていると思いますので、赤字のところについて、特にご説明させていただければと存じます。

それでは、おめくりいただきまして、1ページ目から4ページ目までの最初の概要のところにつきましては、特段の変更は行っておりません。

その次、5ページ目以降、公的な電話リレーサービスの提供の条件・費用負担等というところから説明させていただきます。

まずスライドの6ページでございます。主な意見といたしまして、3つ目のポツでございます。利用者の音声を手先相手にそのまま伝え、相手先からの返答だけを利用者へテキストで伝える方式についても検討を進めるべきであるという意見を追記させていただいております。また、考え方（案）のところでございます。最後のポツのところでございます。以上のことから、手話通訳と文字通訳のいずれも対象とすることが、前回は「適当ではないか」とさせていただいておりましたが、「適当である」という形で修正を行っているところでございます。

続きまして7ページ、利用者の範囲でございます。主な意見のところの最後のポツでございます。健聴者から聴覚障害者への通話を可能とするためには、電話番号についても検討が必要という意見を追記させていただいております。また、考え方（案）につきましては、下から2つ目のポツでございます。以上のことから、利用者の範囲を限定せず、通話の双方向化を目指すことが適当であると申した上で、最後のポツでございます。ただし、電話リレーサービスの双方向化を実現するためには、聴覚障害者側に常時着信可能な端末が必要であること。新たにシステム開発が必要であり、相応の時間と費用が必要となることに留意すべきであると書かせていただいております。

続きまして、利用用途のところでございます。ページ9、考え方のところでございます。こちらにつきましては、下から3つのところにつきまして、以上のことから、利用用途や内容に制限を設けないことが適当である。ただし、現状の電話リレーサービスでは、利用者への従量制課金システムが存在しないことから、新たに当該システムを開発・構築するためには、相当の時間・費用が必要となることに留意すべきである。なお、本人確認については、利用者の財産等を保護するための手続である場合もあること。電話による本人確認が可能なサービス対象の範囲、方法はまちまちであり、その理由もさまざまであることを踏まえると、一律に結論づけるのは適当でないとさせていただいております。

10ページ、緊急通報の要件でございます。主な意見のところの下2つでございます。電話リレーサービスの緊急通報は、PSTNマイグレーションの中で実現すれば可能ではないかという点と、例えばNet 119にビデオ通話の機能を付加するだけでもかなり今のニーズに応えることができる可能性があるもので、特に緊急通報については、電話リレーサービスの仕組みの中で解決することにこだわらず、早急にさまざまな可能性を検討することが必要とさせていただいております。

当然、本日緊急通報受理機関の皆様方からプレゼンテーションをしていただきましたし、活発なご意見もいただきましたので、こちらにつきましてはまた追記等必要になるかと考えている次第でございます。

11ページ、考え方のところでございます。2つ目のポツ、「一方」とあるところでございます。前回PSTNマイグレーションの話が少し出ましたので、こちら、平成29年9月に別の会合でございますが、このマイグレーションに関する答申をいただいているところに書いております、指令台からのコールバックにおいて通話がつながりやすくする5機能という部分について、若干追記させていただいております。その上で、最後のポツにつきまして、最終的には可能な限り電話による緊急通報と同等の利用環境を整備することを目指すことが適当であるという形で修正させていただいております。

続きまして、12ページでございます。利用料金のところですが、主な意見の3つ目でございます。電話リレーサービスの場合は、健聴者同士の音声通話と比較して、前提としてインターネット接続が必要となることや、通信に時間を要することから、料金面での負担が大きいことを踏まえて、今後利用料金の検討を進めるべきであるという意見を追記させていただいております。

その上で、考え方のところでございます。以上のことから利用料金については、24時

間、365日の提供を目指しつつ、音声通話の利用料金と同程度の従量制の料金体系とすることが適当であるとさせていただいております。最後の「ただし」につきましても、再掲となりますが、相応の時間・費用が必要となることに留意すべきであるとさせていただいております。

続きまして、13ページの実施体制のところでございます。主な意見の中で、下の2つでございます。まず、これまでのノウハウや経験を生かして、電話リレーサービスを安定的・継続的に提供する環境整備を進めていくことが重要であり、そのためには各プレーヤーの役割を明確にすることが必要という意見を追記しております。また、制度全体を効果的・効率的に、あるいはコストを安くしていくことを考えると、競争的な提供の仕組みがあったほうがよいのではないかと。一方、公共インフラとしての電話リレーサービスでは、競争的な仕組みがなじまないとの考え方もあるので、整理したほうがよいという意見を追記させていただいております。

14ページ、考え方のところでございます。1つ目でございます。障害者差別解消法における事業者の社会的障壁の除去の実施について、必要かつ合理的な配慮義務の観点からは、音声サービスを提供する電気通信事業者も一定の役割を担うことが期待されると書かせていただいております。また実施体制については、例えば以下のような提供主体が考えられるとするとともに、その次のポツですが、①、②のいずれについても、プラットフォーム事業者として運営団体を設立し、システムの開発や問い合わせ対応機能などを共通化し、効率的な実施体制を構築することも考えられるとしております。

さらに次のポツでございます。「一方」のところでございます。例えば次のような要件に適合することが求められるとした上で、これらの要件の実現に当たっては、提供主体において相当程度の体制を整備するとともに、緊急通報の取り扱いに当たり、通信事業者が設置する通信設備と接続する等のシステム整備が必要となるとさせていただいております。

下から2つ目でございます。具体的な提供主体については、これまでリレーサービス事業者が培ってきた運用、技術、知識等を活用することを前提としつつ、基本的考え方を踏まえ、上記要件に適合した上で電話リレーサービスの提供を実現可能であって、安定的・継続的な提供を確保できる事業者とすることが適当であるとさせていただいております。

最後の部分です。求められる上記要件について、詳細に具体化するとともに、提供主体になり得る事業者と当該要件との適合性について、専門的に検証することが必要であるとしております。

続きまして15ページでございます。主な意見の最後の3つ目でございます。手話通訳や文字通訳に関する資格を持っている人はいるが、公共インフラとしての電話リレーサービスの通訳者になる人がいないといったことにならないように、今後人件費の単価が適切なのかなど、想定した費用で足りるのか検討すべきであるという意見を追記させていただいております。

また、考え方のところでございます。2ポツ目の最後でございます。基本的考え方を踏まえ、今後、利用実態や人件費の動向などを見きわめつつ、適正性かつ効率性の観点から定期的に見直しを行うことを前提に、中利用のケースを想定して検討を進めることが適当であるとさせていただいております。また、最後の部分、「ただし」のところでございます。システム開発・構築の費用が別途必要となることに留意すべきであるとしております。

16ページ、費用の負担のあり方でございます。主な意見の最後の部分でございます。費用負担について、現行のユニバーサルサービス交付金制度による負担金と音声サービスの利用者による負担（ユニバーサルサービス交付金制度と類似の制度）を比較すると、前者は法制上困難であることが課題であり、後者がより現実路線として実現可能と考えられるので、それを踏まえて、国に検討を委ねるのがよいという意見を追記させていただいております。

続きまして17ページでございます。考え方のところでございます。まず1つ目、負担すべき費用の対象範囲といたしましては、直接的な費用とすることを前提とするべきであるというところ。2つ目は、音声サービス利用者の全員が、電話リレーサービスから受益すると考えられるという最後の部分でございます。3つ目につきましては、料金のところでも踏まえました。再掲で、従量制により負担すると整理することが合理的であるとしております。4つ目、基本的考え方を踏まえると、公的インフラとしての電話リレーサービスを運営していくためには、安定的・継続的な財源が不可欠であるとさせていただいております。

その上で、費用負担については、例えば、以下のような考え方があるとした上で、①②③でございますが、一部、語尾の部分を変えております。最後のポツでございますが、基本的考え方を踏まえ、直接または間接的に利用者に広く、薄く負担を求めるに当たっては、国民理解を得ることも重要であり、意見公募などを通じて、国民の意見も反映することが必要であるとさせていただいております。

18ページについては、特段変更はございません。

19ページのスケジュールのところでございます。考え方といたしましては、電話リレーサービスの早期実現を求める声に応えるためには、基本的考え方を踏まえ、可能なものを段階的に導入することが適当であるとしております。また3つ目、利用実態や利用者の声をフィードバックして継続的に改善することが重要であり、将来的にも拡張可能なシステムとすることが適切であるとした上で、今後、スケジュールの工程表を策定すべきであるとしております。また、スケジュール（工程表）の策定に当たっては、より具体的、実務的な事項の検討、必要となる制度整備、実施体制の具体化・体制整備、システム開発・構築、事前の周知広報などに必要となる期間を考慮すべきであるとしております。

また、最後のポツでございます。より具体的、実務的な事項などの検討については、国において、電話リレーサービスの提供主体となり得る電気通信事業者、電話リレーサービス事業者などの協力を得て、早急に実務者レベルの検討を進めるべきであるとしております。

20ページでございます。考え方のところでございます。まず1ポツ目でございます。あらかじめ特定のサービスに限定したり、あるいは除外したりする必要はないとした上で、2つ目でございます。電話リレーサービスにおいても、例えば文字通訳の際に、音声認識技術の導入によるリスピークの自動下書きなどへの活用により、効率的な通訳の実施に資するとした上で、以上のことから、電話リレーサービスの実現を前提として、技術開発は車の両輪として、並行して進めることが適当であるとさせていただきます。

続きまして21ページからは、オペレータとなり得る通訳者の要件等のところでございます。

22ページの考え方、通訳者の要件について。オペレータとなり得る通訳者の要件についてでございます。考え方のところでございます。まず原則として、利用者の発する内容をそのまま通訳すべきであるという点と、2ポツ目は、誤訳等について、実施事業者やオペレータの責任の範囲については、電話リレーサービスの契約約款において明記することが適当であるとしております。3点目でございます。オペレータは、利用者保護の観点から、一定基準以上の資格、技能を有する者とする必要があると必要であり、手話通訳士・手話通訳者・要約筆記者またはこれらと同等の資格や技能を有する者とするのが適当であるとしております。

また、下から2つ目でございます。利用者保護の観点から、オペレータの守秘義務を確保する必要があるとした上で、最後でございます。基本的考え方を踏まえ、安定的・継続

的なリレーサービスの提供を確保するためには、オペレータ業務を提供する事業者について、一定の要件に適合することを確認することが必要であるとしております。

23ページ目、オペレータとなり得る通訳者の養成と確保の点でございます。前回いただいた意見といたしまして、下の3つを追記しております。まず、電話リレーサービスにおける通訳に必要な特有の事項について研修、養成が必要という点。それから通訳者の資格があっても、所得が低いという状況について、検討すべきであるという点。3つ目、最後のポツになります。通訳者の養成については、国と事業者全体の課題として、協力して取り組んでいくのがよいという点を追記させていただいております。

それを受けまして、考え方（案）のところでございます。基本的考え方を踏まえ、電話リレーサービスの安定的・継続的な提供を確保するためには、利用実態に応じた電話リレーサービスの提供に必要な通訳者の確保のため、通訳者の養成や待遇改善に関する取り組みを進めることが必要であるとしております。また、緊急時の通訳は平常時の通訳とは異なることから、緊急時通訳に対応できる通訳者の養成が必要であるとしております。

その他の課題に移らせていただきます。

25ページにつきましては、考え方のところでございますが、各関係者がそれぞれの立場から周知広報を行うことが必要であるとした上で、2つ目、リレーサービスの使い方の講習などを通じて、実際に使ってもらうことが重要である。また3つ目、認知度踏査の実施・公表を通じて、広く国民に周知し、サービスの普及につなげることが重要であるとしております。

最後の26ページでございます。実現に必要な制度整備という点でございます。最後の考え方（案）のところでございます。国は電話リレーサービスの実現に向け、必要となる制度整備について検討を進めるべきであるとした上で、制度整備の検討に当たっては、本ワーキンググループの報告書を踏まえて、安定的・継続的な提供が可能な制度とするべきであるとさせていただいております。

なお、一部、前回資料5-1の中に入れておりました参考スライドを含めて、別冊的な参考というところにまとめておりますが、こちらの説明は割愛させていただきます。

事務局からは以上でございます。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。

それでは質疑を行いたいと思います。

どうぞ。

【加納主査代理】 委員の加納です。

前回5-1が大変いい資料で、随分前へ進んだと思えました。そして、今回出していた資料も、非常に前回の意見なんかを反映して、いい資料だと私は満足しております。

その後5-1の資料が出た後、この委員の中で何人かで自主的にいろいろ議論しまして、今日お配りしていただいた資料をつくりました。この資料の中に書いていない、私がこの資料をまとめたんですが、書き忘れたと言っていいことが、今日の資料の15、16ページにある費用の負担のあり方ですね。それを前回委員の1人から、国の税金を使うのもあるのではないかというような案もあって、私どもは別途グループの中でいろいろ議論した結果、やっぱり15、16ページに書いてある書き方でよろしいんじゃないかと。

それで、16ページの下にも音声サービスの利用者による負担を比較すると、後者がより現実路線としていいと書いてあるので、次の17ページの真ん中以降に、費用負担については例えば以下のような考え方があるとして①②③が出ていますが、実質的には③がいいんじゃないかとおっしゃっているのと同じだというふうに読んだんですね。

ですから、それをもっとはっきりとして、最後に書いてあるとおり、利用者に広く薄く負担を求めるに当たっては、国民理解を得ることも重要であり云々というのはもちろんそのとおりなんですけど、③の方法を中心としてと。何か③にもう一つ重点を置いた書き方を。次回おそらく最終回には報告書が出ると思うんですが、報告書では③を中心に考えていくというようなことを明確に書いていただきたいと思います。

それから、ちょっとお手元にお配りしていただいた資料に基づいて、順番に申し上げます。今でもページ7かな。ごめんなさい。これは資料5-1に書いてあるとおりなんです。1つ電話番号ですね。電話番号については、今後検討する必要があるとお書きいただきました。健聴者から聴覚障害者への通話を可能とするためには、電話番号についても検討が必要とあるんですが、今後のいろいろなことを考えると、なるべくはっきりした方向性を出していただきたいと思ひまして、我々3人及び、実は番号なんかに関する、私が知っている専門家にも相談した結果、ここに書いてありますように0A(B)0-DEFGHJ(K)(A=3または5)とするのが適当ではないかと。それから、この番号は、通訳事業者が変わっても変わらないのが適当ではないかと。番号ポータビリティですね。そういうことを書いてあります。ちょっと理由は省きます。

それから次のページ、私のあれでP.15関連：実施体制というところなんです。今度の資料では、13、14ページですが、ここで電話リレーサービス事業者と書いてあって、事業

者と書いたんですが、その前にもありましたけれど、これは13ページの下の意見のポツの赤で書かれた上のほうです。これまでのノウハウや経験を生かして、電話リレーサービスを安定的・継続的に提供する環境整備を進めていくことが重要でありということで、これまでのもう既にやっておられるサービスを、安定的・継続的かつ早期提供を実現するためにということで、我々の提案は、電話リレーサービス事業者が複数あるのと、電話リレーサービスプラットフォーム事業者。もとの原案は、こういうふうにあったのを、我々は、通訳サービス事業者あるいは通訳事業者が複数あって、電話リレーサービス事業は、公益法人なり何なりで1つとするのがいいんじゃないかという提案をしております。

というのは、電話リレーサービス事業は、当面聴覚障害者だけを対象とする限り、高い収益を見込めないの、安定してサービスを提供できる体制が必要であるから、現状からの移行を容易にするためには、一社として公益法人的な形が適当ではないかと。将来いろいろ事態が変わったときにはまた別途検討するという、こういうことが必要ではないかという提案をさせていただいております。

あと、料金原則は今日も12ページで説明いただいたとおりで、従量制が適当である。その辺も全部同じなんですけれど、通訳事業者の場所がロケーションフリーだから、距離によらない従量制で考えるのが適当ではないかということをおっしゃっております。もちろん今までの議論であったように、昼夜間の差を設けるとか、聴覚障害者は健聴者に比べて通訳を介する分だけ長くなることをどう考慮して、具体的な水準を考えるかなどは、今後さらに検討する必要があるが、距離によらず、通話時間だけに基づく従量制料金とするのが適当ではないかということです。

あとページ7関連で、今のページ7かな。これは、着信しているところだから、今回の資料の7ページの最後の項目。ただし、電話リレーサービスの双方向化を実現するためには、聴覚障害者側に常時着信可能な端末が必要であること、新たにシステム開発が必要であり、相応の時間と費用が必要なることに留意すべきであると書いてあるんですが、実際には、iPhoneの場合、常時着信可能で、着信時には振動あるいはLEDランプをフラッシュさせることで聴覚障害者に着信を知らせる機能があるので、既に聴覚障害者用の端末はあると言ってもよいのではないかと。

なお、これらの機能は、iPhoneではオプション機能として実装されているので、オプションを有効に設定する必要がある。しかし、アンドロイド端末では機種によって一定していないが、着信時に光をフラッシュさせる無料アプリがあるので、一応機能を有すると言

ってよい。ただ、iPadでは着信を知らせる振動も光をフラッシュさせる機能もありませんが、このようにiPhoneとかAndroid端末で既にあるので、開発にそれ相応の時間を必要とするというのはいかがなものかと考えております。

以上です。お時間ありがとうございました。

それから、最後のページに、以上の議論をしているときの想定した網構成を考えております。今の、実は日本財団さんがやっているサービスでは、通話回線は②のほうで、発信の場合ですけれど、聴覚障害者Aが発信して、これを電話リレーサービス事業公益法人というのが日本財団さんが今やっているファンクションですけれど、それが通訳事業者に知らせると、サーバーを介して、ウェブRTCを介して電話網を介してつながるので、②のほうの発信番号に聴覚障害者のGPSを載せることはサーバーにおいて可能なので、比較的できるのではないかなと。呼び返しとかいろいろ問題はありますけれど、位置情報の転送に関してはインターネットのこういうウェブRTCの機能を使えば、かなり実現が容易になるのではないかなと思っております。

以上です。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。

このご意見のうち、最初の口頭だけのご意見は、この資料そのまま①②③と書いてある料金の負担の考え方について、最終的にはもうちょっと③にウエートを置いてもいいんじゃないだろうかというご指摘だったと思います。あとの点につきまして、番号等からいろいろご専門的な立場からご指摘いただいておりますけれども、これは要するにこの資料と矛盾するわけじゃなくて、今後の検討に対する意見というふうに捉えてよろしいですね。

【加納主査代理】 はい。それで、そういう意見があったということをWGできちっと言わないと、何となくみんな暗黙の了解として、ああ、これは総務省さんは、この資料は③を前提としているんだなという感じに私は読めたんですが、WGの場ではっきりみんな議論して、このWGとしては③がいいのではないかという意見であったということにしたいんですね。ですから、ぜひ委員の皆様のご意見もお願いいたします。

【酒井主査】 ただ、すいません、ちょっとお言葉を返すようですが、この3つの考え方は、ほかにもあるかもしれませんが、これは実際もうちょっと作業してみないと、ほんとうにどれがいいのかというのが。何となく③がよさそうだと、実際に法律をつくる上では問題なさそうだというお話があったんですけれども、あまりこれは決めつけていいのか。WGで議論して、こういう結論になった、そういう意見が多かったと言っていいのか。

ちょっと私もそのところはどうかのかなと思ったんですけども。

③でうまくいけば別に問題はないんですけど、うまくいかなかったときに、例えばほかに戻っちゃいけないのかと。そんなこともないだろうと思いますので。

【加納主査代理】　　そういう意味で、私は今後③を中心にして検討を進めるのがいいんじゃないかというぐらいの……。

【酒井主査】　　わかりました。

【加納主査代理】　　表現にするのがいいんじゃないかと思っております。

【酒井主査】　　わかりました。

そうしますと、今の点も含めて、何かご意見……。

どうぞ。

【石井（夏）構成員】　　中央大学の石井です。

この費用負担については、私が意見を申し上げたように思いますが、取りまとめの内容の粒度について、意見を申し上げたいと思います。

先ほど座長がおっしゃったように、あまりこれというふうに決めつけてしまうことは控えた方が良くと考えます。これからリレーサービスについては基本的考え方を踏まえて、国のほうで制度整備を行っていくという方向性が示されておりますので、現時点で確定的な結論になりそうな形での取りまとめというのは、かえってこれからの実現を困難にしまうのではないかという懸念があると思います。

もう一点、制度整備の中でも、立法作業に触れるような論点も含めて、今日石井先生をはじめとして資料が出ていますが、技術的な立法作業に関する事柄については、非常に複雑な、かつ慎重な整理が必要になってくると思います。そうした点も踏まえて、こちらの検討会では、骨子案で示されているような粒度で考え方を示すということで、可能な範囲から進めていただくというのが、むしろ柔軟な形で検討を進めることができやすいのではないかと考えております。

以上です。

【酒井主査】　　書き方のトーンだと思いますけれどね、そのあたりは。

どうぞ。

【近藤構成員】　　違う論点でもいいですか。

【酒井主査】　　結構です。

【近藤構成員】　　研修センターの近藤です。

今、事務局から提案をいただきました資料の22ページなんですけれど、オペレータの資格基準のところ、手話通訳士・手話通訳者・要約筆記者またはこれと同等の資格や技能を有する者とする書かれています。要約筆記者についてなんですけれど、私の理解では、要約筆記というのは、内容を要約して情報を保証するという機能だと思います。これと電話リレーで求められるオペレーションに対する文字保証とは少し違うのではないかという気がするんですが、ここに要約筆記を入れておられる意味はどこにあるのかということと、それから同等の資格や技能を有する者ということになりますと、どこかがそれを認証しなければならないということになると思うんですが、その辺はどういうふうに想定されているのかということをお聞きしたい。よろしくお願いたします。

【酒井主査】 総務省から、何かこれに対するとりあえずの見解をお願いいたします。

【佐伯市場評価企画官】 こちらにつきましては、手話通訳士、手話通訳者、要約筆記者というのは初回の資料から書かせていただいております、今々こういうような資格があるということで認識しております、今回文字ですとか手話を介した電話リレーサービスについて、このような資格あるいは同等の技能を有する者が適当ではないかと書かせていただいた次第でございます。

逆にちょっと要約筆記者というものが何か必要でないとか、そういうところがございましたら、少し厚生労働省さんとも相談させていただきまして、書きぶりについては検討させていただければと思います。

【酒井主査】 よろしいですか。

【近藤構成員】 同等の資格や技能というところがちょっと。するものと書いてあるのが、これ、同等の資格や技能というのは、どういう基準でどこが認証するのかなというのがちょっとわからないので。

【佐伯市場評価企画官】 失礼しました。2点目の質問に回答しておりませんでした。こちら制度全体の中で、そもそもリレーサービスのオペレータ全体をどのように要件を当てはめていくのかという中の一環として検討するのが必要かと思っておりますので、こちらまた厚労省様と相談しながら、実務的に検討を進めていければと考えております。

【酒井主査】 よろしいでしょうか。

どうぞ。

【井上構成員】 筑波技術大学の井上でございます。

まず先ほどご説明がありましたように、資料は非常にすばらしくまとめている。基本的

にはこのような形で進めていっても問題がないと考えております。

そこで、あえて1つだけ少しつけ加えていただきたいことがございます。それは何かと申しますと、19ページ。スケジュールについてです。

当然いろいろな法律整備等のこともございますし、また緊急に決定し進めるということとはなかなか難しい部分があります。ただ、できればいつからいつというふうに具体的な期日、日程をお示しいただければ幸いです。とにかく聞こえない人が、リレーサービスを早くスタートしてほしいと、非常に待っているわけですね。ですから、できればいつからというような日程的なことも具体的に少し盛り込んでいただければ幸いに存じます。いかがでしょうか。

【酒井主査】 これはどうしようかな。実務者レベルの協議をやってからなのか、やる前にそこまで書けるかどうかという話もあるとは思いますが。

【佐伯市場評価企画官】 事務局でございます。

今まさに座長がおっしゃられたとおりの話でございます。これは、おそらく今後実務的な会合を進めた上でも、まだ法律の整備ですとか、さまざまな、事務局の意気込みですとか努力だけでは何ともしようがないようなところもいろいろ多々出てくると思いますので、今回の報告書のレベルでは、ちょっとなかなか具体的にいつからというようなスケジュールを出すところまでは少し困難かと思えます。

もちろん基本的考え方に書いてありますように、可能なものを段階的に導入するということで、それは当然できるだけ早くという認識ではおりますところ、ただ、一方ではそのような事情もございますので、ご理解いただければと思います。

【酒井主査】 よろしいでしょうか。

【井上構成員】 はい。承知いたしました。

【酒井主査】 どうぞ。

【小椋構成員】 全日本ろうあ連盟の小椋でございます。

23ページになります。手話のオペレータ養成に関することです。どのような養成システムが必要か、非常に重要な視点だと思います。全日本ろうあ連盟の中でも今検討しているさなかでございます。手話通訳者の団体あるいは全通研の関係、施設あるいはまた大学、専門等々の有識者等々が集まりまして議論しております。

5月または7月あるいは8月の期間、オペレータの現状、あるいはオペレータ養成のためのカリキュラムをどのように構築すればいいかというような検討をする予定です。そし

て、電話リレーサービスの事業者に対してヒアリングも行い、まとめという計画があるということ。いずれにしても総務省と情報交換しながら進めていければと思っているところです。

【酒井主査】 これはよろしいでしょうか、そういう形で。

【佐伯市場評価企画官】 当然カリキュラムとかそういう話になりますと、手話通訳士の養成とかそういうところとも関係すると思いますので、厚生労働省様とも連携して、いろいろと情報交換させていただければと思います。

【酒井主査】 そうしますと、まだあるかもしれませんが、電気が消えましたとおり、ほんとうはそろそろ時間なんです。とりあえずよろしいでしょうか。何かどうしてもという話……。

どうぞ。じゃ、あと1件ぐらいということで。

【藤沢構成員】 RCFの藤沢でございます。

まず、本日の議論を経て、緊急通報の話や電話番号を付与する方法など、さまざまなテクニカルな論点が残っていると感じました。一方で、井上委員がおっしゃっていただいたように、至急このサービスを導入することが大変重要だと思いますので、事務局へのお願いとしては、取りまとめに当たり、第1期として現実的にできる範囲を示していただきつつ、残っている論点は整理していただいて、引き続き議論していく形にしたいと思っております。

以上です。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。

それでは、かなり議論したと思いますけれども、この論点骨子(案)そのものについて、完全にこれはいけないという……。

どうぞ。すいません。

【塩野課長補佐】 厚生労働省でございます。

やや細かいところで恐縮でございますが、23ページの通訳者の養成や待遇改善のところでございます。通訳者の方々の待遇改善は非常に重要な点だと思いますが、全体、リレーサービスだけでなく、通訳者、通訳士の方の処遇改善につきましては、また別途の議論・検討が必要だと考えておりますので、ちょっとすいません、行政間の話かもしれませんが、表現ぶりについて、またご相談させていただければと思います。

すいません。念のための意見ということです。

【酒井主査】 わかりました。それはむしろ厚労省のほうでお考えいただくことが中心
かもしれませんので。

そういたしますと、いろいろな点、先ほど加納先生がおっしゃった費用のあり方、ある
いは今の点、いつまでにやるかという書き方。ちょっとこのあたり少しいろいろとあると
思いますけれども、このあたりは例えば費用の点なんかは、ほんとうに3番だけで書い
ちゃっていいなら、別に私は構わないんですけれども、ほんとうに書けるのかどうかもわ
かりませんので、少しその辺を取りまとめの段階でいろいろやっていただいて、それでとり
あえずの案の書きぶりは私のお任せいただけるということでよろしいでしょうか。

では、どうもありがとうございました。そうさせていただきます。

それでは、事務局のほうで連絡事項をお願いいたします。

【長谷川課長補佐】 事務局の総務省の長谷川です。次回の日程につきましては、構成
員の皆様に既にご連絡させていただきましたとおり、6月28日金曜日、13時から開催
させていただきます。場所につきましては、別途ご連絡させていただきます。

また、本日の議事概要につきましては別途ご紹介させていただきますので、ご確認をお
願いたします。以上です。

【酒井主査】 それでは、これで本日のワーキンググループを終了いたします。警察庁、
消防庁及び海上保安庁の皆様におかれましては、本日はお忙しい中、プレゼンテーション
いただき、まことにありがとうございました。皆様、長時間、どうもありがとうございました。
した。