

119番通報の多様化に関する検討会（第1回）議事概要

1. 検討会の概要

- (1) 日時：平成27年9月1日（火） 13:30～15:50
- (2) 場所：中央合同庁舎4号館12階 全省庁共用1211会議室
- (3) 出席者：加納座長、石井座長代理、浅利委員、白井委員、小川委員、倉野委員、酒井委員、高松委員、前田委員、消防庁（事務局）

2. 議事概要

事務局から、資料1及び資料2に関する説明があった後、検討会の要綱に基づき、座長に加納委員、座長代理に石井委員が選出された。

(1) 検討背景及び経緯

(2) 検討会の概要

事務局から、資料3及び資料4について説明があった。

(主な質疑応答)

【委員】 資料4のP2「検討前の前提条件」の中の「Web119既存事業者と同等レベルのサービス提供を想定する」という意味は何か。

【事務局】 119番通報があった際、指令台担当者が情報を聞き取るためのプロトコルというものがある。Web119既存事業者もそのプロトコル範囲内で運用されており、事務局としてはその範囲を超えないようにしたいと考えている。プロトコル自体の検討については対象としない。

【事務局】 補足だが、資料4のP4に参考として示した接続標準インターフェイス内には、外国語対応事業者等という記載があるが、この図は将来的な理想図を示しており、今年度の検討対象以外の部分も含まれている。外国語については、消防庁としても多言語化を系統的に進めていきたいとも考えているものの、検討の結果、運用の観点から適さないという結論になるかもしれない。その場合、外国語で音声会話を行う事業者が取り次ぐといった方法もありえるということを示しているものである。

【座長代理】 高齢者が利用する場合を考えるとリテラシーの問題が出てくるが、何か対策はあるか。

【事務局】 例えば総務省では高齢者のリテラシー向上に向け検討等が進められるなど、政府全体としてリテラシー向上には取り組んでいるところ。事務局としても、リテラシーの問題があるからこそ、高齢者にとって操作も簡単で分かりやすいインターフェースとなるよう本検討会でご議論いただければと考えている。

【座長代理】 個人情報の取扱い方法について、法的根拠の整理が必要である。

- 【座長】 本件はGPSで位置情報が取得できない場合、どう対応するかということにも関連する大きなポイントである。消防本部の運用として位置情報が取得できない場合、現状どのように対応しているのか。
- 【委員】 GPSオンの携帯電話から通報があった場合でも精度が悪いのが現状。当然、室内となるとさらに精度が悪くなるため、固定電話以外からの通報だと、消防本部側が聴取しながら位置を特定していくしかない状況である。
- 【座長】 音声の場合は、リアルタイムにやりとりしながら場所を特定出来るが、メール形式になると、チャットで聞く等の工夫が必要。一方、場所が特定出来ない消防本部も出動が出来ない。
- 【委員】 位置情報が取得できない場合は、通信事業者にお問い合わせを行い、固定電話の場合であれば、加入者情報を取得する。携帯電話の場合であれば、発信があった基地局の情報を取得し、電話がつながった状態であれば、近くでサイレンを鳴らし、音が聞こえる方向や音量等の情報をもとに場所を絞り込みを行う。ただ、場所の特定は、現状かなり時間を要してしまう。
- 【委員】 本部によっては、近くにある電信柱の番号を教えてほしいと言われることがある。また、近くの写真を撮って送ることも一案ではないか。
- 【座長】 写真を送るという話が出たが、現場としてはどれほど役にたつものか。
- 【委員】 東京消防庁はとても広い管轄エリアだが、埼玉西部消防局の管轄エリアであると、ある程度は写真だけで場所の特定が出来るのではないか。
- 【座長】 消防本部によって状況が異なるようだ。地元の事情に詳しい指令員が受ければ良いが。そうでない人が受けたら、なかなか難しい。
- 【座長代理】 GPSが取れない場合は、基地局の情報やWiFiアクセスポイントの情報を元に、だいたいの位置を把握する方法はないか。
- 【事務局】 音声の場合は、基地局の情報を消防本部へ送るシステムがあるが、データ通信の場合は、そもそもシステムがない。
- 【座長】 半数以上のメールがスパムメールとなっている現在、その全てのメールに対して位置情報を組み込むことは実質的に不可能。メールが届くまでの経路すべてを通信事業者が履歴として残す必要があるが、事業者にとっては多大な負担になり、理解が得られないのではないか。なお、これまでの（一社）情報通信技術委員会における検討では、通報者が地図上にプロットした居場所を位置情報とするとして検討されてきた。通報者自身、居場所が分からない場合もあるだろうが、位置情報が全くないよりか良いのではないかと思う反面、間違った情報をプロットされると無駄な出動になりかねない。明確な解決策は無いが、信頼度の高い位置情報取得に向け、知恵を絞っていかなければならない。（一社）情報通信技術委員会の前田委員の方で、位置情報取得方法に関する技術的な内容を取りまとめ、次回の検討会で報告してほしい。
- 【座長代理】 本システムは、消防庁が運用するのか。

- 【事務局】 運用主体によって、適用される個人情報に関する制約も変わってくると思う。個人情報の制約の議論にあまり触れない範囲で、検討できればと考えている。
- 【座長代理】 個人情報の制約に触れないということは無理だろう。ただ、緊急時の場合については、例外規定もあるため、割と正面から検討しても大きな問題にはならないと思う。ただ、例外規定に該当するという整理は必要。
- 【座長】 (一社)情報通信技術委員会における検討では、通報受理事業者のサーバーに情報を蓄えるという前提で議論していた。既に銀行等では民間事業者が個人情報を管理している。消防庁は消防・救急活動が使命だろうから、個人情報の管理を行うのは本来業務ではなく難しいだろう。今年度、アプリ方式での実証実験を行うことから、通報する際の個人情報の置き場所はサーバーではなく通報する端末となる。ただ、最近では、WebRTCと呼ばれる新たな技術があり、Web方式でも端末に個人情報を置くことが可能になる。まだ主要なOS全てに実装されている訳ではないようだ。アプリ方式とWebRTCを含むウェブ方式の技術的な内容についても、専門家がいる(一社)情報通信技術委員会の方で、技術的な内容をとりまとめ、次回の検討会で報告してほしい。
- 【座長代理】 総務省の個人情報保護に関するガイドラインの中では、救助・救出を要する者の生命又は身体に対する重大な危険が切迫しており、要救助者を早期に発見するために必要な場合に位置情報が取得可能となっている。また、その要件が備わっているかについては、救助機関が判断するとされているが、実務上対応可能なものなのか。また、救助の場合は、この要件は満たしそうだが、火災の場合については整理する必要があるのではないか。
- 【委員】 火災の場合でも、国の統計にあるように救助出動件数としてカウントする。実際に救助工作車の出動もある等、火災と救助は当然緊急性があるものとして扱っている。
- 【座長】 消防本部側は119番通報があれば、火災・救急に限らず、緊急性があると判断し、なるべく早く現場に出動することを優先しているとのこと。
- 【座長】 本検討会においては、前提条件として検討対象を通報時に限るとすることは問題ないが、将来的には通報後の検討も考えていかなければならない。
- 【事務局】 通報後の検討となると、事務局の所掌をこえ、救急を扱う別の部署が担当となるため、本検討会は通報時に限っている。

(3) 検討項目

事務局から、資料5について説明があった。

(主な質疑応答)

- 【委員】 例えば、火災の際などは、時間に猶予がないため、入力を省略する機能もあって良いのではないか。また、最初から細かい症状を聞かれても、通報者はパニックになって分からないこともあるだろうから、大体の情報を

つかむ程度で良いのではないか。また、火災の際は、最低限、場所と燃えている対象物が分かれば大丈夫と思う。

【委員】 同意見で聴取項目はもっと簡略化すべき。最低限の情報でまずは消防本部に連絡してもらい、その後、「落ち着いてください」、「少し教えてください」といった感じで、細かい話を聴取する方が良い。流れとしては、火事・救急の選択、場所、助けが必要な人数といった最低限の情報が分かれば、まず出動する。隊員が現場にいけば、そこから情報はとれる。あくまで出動に必要な情報のみを聴取すれば良いので、性別や本人通報かどうかといった質問は不要だろう。他にも、本来電話だと「大きな声をかけて反応がありますか」、「呼吸をしていますか」という質問をして、電話で口頭指導するが、コミュニケーションが円滑に出来ない場合は、早く行ってあげた方が良い。それは外国人の場合も同じで、指令員が英語で指示が出せれば良いが、出せない場合はとにかく早く行くことが重要。

また、GPS情報を取得できないと画面表示されることとなっているが、パニック時には冷静に行動できないため、自動的にGPSをONにすることが出来れば良い。

【委員】 現案だと7つの聴取項目を入力しないと通報できないようになっているが、3つ程度で通報できるようにして欲しい。細かい情報の聴取は、出動中もしくは出動後に聴取すれば良いのではないか。また、地図上のプロットだけではなく、文章で居場所を知らせるような入力項目を作って欲しい。

【委員】 本システムは、いたずら防止の観点から事前登録性とする記載されているが、登録者が誰か消防本部側でわかるという意味か。

【事務局】 これは運用方法に関わってくる話である。例えば、事前登録をした人だけが、本システムを利用するためのアプリのダウンロードもしくはウェブサイトのアクセス権限を付与されることとし、通報する際に通報内容とともに個人情報も送信されるという仕組みであれば、消防本部は誰から通報があるか分かるだろう。

【委員】 東京消防庁でも今年度から、ウェブ方式の通報システムの運用を開始するが、利用者には、申請内容に間違いがないか確認した上で、登録してもらおうことを考えている。本システムの場合、申請内容の確認はするのか。

【事務局】 基本的に消防本部に確認してもらおうと考えている。ただ、ある消防本部で確認したものが、他の所に伝わらないと困るが、それは先ほど事務局が説明した方法をとれば、問題ないのではないか。それぞれの消防本部できちんと確認して、事前登録をした人が使うという形を想定している。

【委員】 東京消防庁では、都内に在住者と都内での通勤・通学者を対象とすることを想定している。申請者が住んでいる地域を管轄している消防本部が確認するというのが原則か。

【事務局】 いろいろなパターンがあるのであれば、今すぐ即答は困難。ただ、そうしたことを含めて運用の方法を検討する必要がある。

【座長】 議論を整理すると、迅速出動が最優先のため、最初に聴取すべき項目は火事か救急か、場所、助けが必要な大体の人数程度で十分で、細かい情報は後から聴取していけば良いということであった。

もう1つの議論は、事前登録内容をどのように行い、またその内容を確認する仕組みを設けるかどうか。仮に設けなければ、事前登録は利用者自身でやることになるが間違いの有無等の確認ができない欠点がある一方、個人情報を消防本部側が持たなくて良いという利点がある。

【事務局】 事前登録方法は、先ほど説明したとおり、例えば事前登録をした人に対してのみ、固有IDを付与することで、本システムを利用するために必要なアプリのダウンロードもしくはウェブサイトのアクセス権限を与えることとし、通報する際に通報内容とともに個人情報も送信されるという仕組みにするといったことを想定している。また、事前登録内容の確認方法については、紙で消防本部に提出する方が望ましいと考えている。

【座長】 話が複雑になっているので、次回以降の検討会で資料をもとに議論した方が良い。

(4) その他

事務局から、10月上旬頃に次回検討会の開催を想定している旨、連絡があった。

以上