

119番通報の多様化に関する検討会（第2回）議事概要

1. 検討会の概要

- (1) 日時：平成27年10月7日（水） 9：30～12：00
- (2) 場所：ミツヤ虎の門ビル6階 A会議室
- (3) 出席者：加納座長、石井座長代理、浅利委員、早坂委員、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）（注）委員の欠席者なし

2. 議事概要

冒頭、事務局から臼井委員の異動に伴い新たに委員就任した早坂委員の紹介があった。

(1) 第一回検討会議事概要（案）

事務局から資料1について説明があり、特段の意見なく、承認された。

(2) 位置情報に関わる技術検討結果

前田委員及びTTC中林氏から、資料2について説明があった。

(主な質疑応答)

【委員】 通報時、パニックだろうからボタン押下のみでGPS設定をONに出来ないか。

【TTC】 技術的には可能。ただし、OSサイドの協力が不可欠。Androidの場合、仕様が公開されているが、iOSだと仕様が公開されていないため対応出来ない。

【座長】 音声による119番通報時、端末のGPS設定がOFFでも、指令台から位置情報を取得できるのではないか。

【委員】 GPS情報ではないものの、基地局の位置情報は取得可能である。

【座長】 音声通報時の位置情報取得状況については、引き続き調査することとしたい。

【委員】 逆探知のようなことは出来ないか。

【座長】 音声の場合は回線が保留されているので出来るが、Net119ではパケットが消防指令台に届いても途中通過してきた経路の履歴が残っていないので、方法があるとは思えない。

【事務局】 技術的に出来ないという現状がある中で、ご議論をいただきたい。

【座長】 GPS設定をONにするとWi-Fi設定もONになるという理解で良いか。

【委員】 GPS設定をONにしなくても、基地局の位置情報は得られるのでWi-FiのON設定は必須ではない。

【委員】 GPS、Wi-Fiも設定をONにするアプリもあるが、自動的にONに出来ないか。

【委員】 技術的には可能。ただし、仕様の公開の有無によるため、Android端末では出来るが、iPhoneでは出来ない。

【委員】 Android端末だけでもONに出来る機能を付与すると良いのではないか。

【TTC】 検討する。

【委員】 緊急用の通報として、規制のような形でなく要求条件として明確に規定されれば、世界的な標準化の動きも十分にあるだろう。業者を巻き込み、世界標準を作成するという希望は捨てていない。

(3) 通報者聴取項目及び通報者／消防本部インターフェース

事務局から、資料3について説明があった。

(主な質疑応答)

- 【委員】 第三者に通報を依頼する画面もあれば良いのではないか。
- 【事務局】 検討する。
- 【委員】 もう少し通報を早く出来ないか。救急隊出動時、病気や交通事故といった種別や年齢によって、出動する隊は変わらないため、不要ではないか。一方、助けが必要な人数は、出動隊の規模が変わるため、必要だろう。通報する際の聴取項目の順番を精査すべき。
- 【委員】 「火事」「救急」「場所」を入力したら、まずは一度通報し、その段階で消防は部隊を動かす。その後のチャット等のやりとりで部隊の増減を考えれば良いと思う。
- 【座長】 出動優先ということで、ご意見いただいた流れが良いだろう。救急の場合、自宅からの通報が多いようだが、住所は事前登録されているため、位置情報の取得を待たず、通報ボタンの押下で出動することとすれば良い。
- 【座長】 火事の場合、救急隊が出るかどうかを判断するため、「逃げ遅れた人はいますか？」という質問は重要ではないか。
- 【委員】 ポンプ隊に加え、必ず救急隊も同時に出動するため、大きな問題ではない。
- 【座長】 「何が燃えているか」という質問は必要か。
- 【委員】 出動車両数は、燃えている物によって事前に定めている。ただ、燃えている物が分からずとも、火災通報を受けた段階でまず出動し、車両数が多すぎれば帰るという選択肢もある。
- 【座長】 工場火災も多いと思うが、「その他」の前に、「工場」を入れてはどうか。
- 【委員】 工場火災の場合、他からも間違いなく通報があるため不要だろう。
- 【座長】 了。チャットでの情報収集はなるべく避けるべき。火災の場合も救急時同様、場所入力後に一度通報し、追加情報をチャット等で収集することで良いか。
- 【事務局】 了。今回の資料で掲示した場所入力後の聴取項目については、チャット形式で聴取するイメージか。
- 【委員】 チャットより、ボタンプッシュの方が良いと思う。
- 【事務局】 了。
- 【座長代理】 GPS 設定が OFF の場合、「現在の位置情報を取得できません」と表示されるが、通報者はその時点で諦めてしまう気がする。GPS 設定にリンクさせ、通報を一旦止めることなく、通報画面に戻るようなスムーズな画面設定を望む。
- 【TTC】 「通報する」か「練習する」という画面を立ち上げた段階で、GPS 設定が OFF の場合、ON を促すポップアップが表示される。ON の状態で通報の流れに入ればポップアップが表示されることもなく通報を一旦止めることはない。
- 【座長代理】 キャリア側で端末設計しているフィーチャーフォンなら可能ではないか。

- 【座長】 キャリアに要求すれば出来る可能性はあるが、端末の買い替えが必要な点等、実質的に不可能と史料。
- 【座長】 GPS 設定が OFF の端末でも自宅からの通報は許容すべきではないか。
- 【TTC】 「自宅」と選択すれば GPS 情報を送出する必要性がないだけ。
- 【委員】 「自宅」を選択した場合は、ポップアップ画面を見ないで済むのならありがたい。
- 【事務局】 本システムは、位置情報を ON にしておくことが前提。話の流れだと、OFF 端末でも通報出来てしまう。位置情報は ON の状態で使用しないと、利用者側で混乱をきたす可能性がある。「本通報システム利用するにあたって」という項目で整理している。
- 【座長】 利用者全員が GPS 設定を ON にしてくれるかということと、救急の場合は、自宅からの通報が多い中で、助かるべき人が助からないという懸念がある。酒井委員、「救急通報は自宅からが多い」という認識は正しいか。
- 【委員】 然り。自宅からは高齢者の方が多い。
- 【座長】 GPS 設定を OFF のため、通報を受け付けないというのは不親切ではないか。外出時は、ON が必須ということを利用者に身に付けてもらう必要がある。
- 【事務局】 場所によって設定を変更することは、実際は難しいと史料。本件は、GPS 情報の取得に係るタイムラグが問題という指摘と思うが、直接消防本部側のインターフェースに自宅と表示させれば、解決ができるのではないか。
- 【委員】 国民全員に常に位置情報を ON にしておいて下さいというのが、基本的な考えか。
- 【事務局】 本システムの利用者は、国民全員ではなく、事前登録した方々である。利用の前提条件である位置情報 ON については、事前登録時に啓発を行うことで対応する。仮に位置情報 OFF の端末で通報したのに、実際に救急車が来なかったということになれば、消防側の責任になってしまう。OFF でも一部の機能は出来るとすると問題が起きてしまう。
- 【委員】 確かに、日常生活で常に位置情報を OFF にしている人は、それに慣れてしまうため、外出時に ON にしなければならないのは現実的には難しいだろう。
- 【座長】 位置情報を ON の端末での利用が基本だということは理解。ただ、OFF にして自宅にいた場合、救える人を救えなくなる。事前登録もさせて、自宅にいて通報出来ませんでしたというのは、理由が立たないのではないか。
- 【座長代理】 座長の意見同様、ユーザーフレンドリーではないと思う。
- 【委員】 事前登録の段階で、利用者は必ず練習することを推奨する。ON にし忘れ、何か起きてしまったら大変である。混乱を避けるという意味で、事務局の意見に賛成である。
- 【委員】 委員の意見に同意。事前登録の段階で利用者がこうした動作を経験しておくことが有効と考える。位置情報の設定方法について関心が高まれば、OS や技術自体も新たな流れが出てくるかも知れない。
- 【座長】 了。必ず ON にすることにします。

(座長後記： 最近の自分の引越経験からいっても、住所変更を届け出る箇所が大変多く、届出を忘れていたところが数箇所あった。119 番通報はたまにしか使わないので事前登録の住所変更は忘れられることが多いと思う。従って、GPS は必ず ON にするというこの結論は正しいと考える。)

- 【座長代理】 普段から位置情報がOFFになっている人に対し、お知らせすることは出来ないか。
- 【事務局】 定期的にONにするよう促すメッセージを送るということは可能と史料。
- 【委員】 火災通報の場合は、身の安全の確保を促す表示が必要ではないか。
- 【事務局】 検討する。
- 【委員】 ユーザーの立場からの意見だが、GPS設定をONにしても、お金を取られることはないという旨の説明を事前登録時にする必要があると感じた。
- 【座長代理】 プライバシー設定で、項目ごとにGPS設定の切り替えが可能になっているものもあるが、本システムの場合、初期設定で自動的にONにすることは可能か。
- 【TTC】 個人情報の観点から、位置情報のGPS設定をONにした後で、項目ごとに送出するか送出不いのかという最初の設定が必要ではないかという意見だが、事前登録の時に必ず練習をしていただき、そこでGPS設定をONにする。一度練習すれば、その設定が記憶されるため、通報の際に再設定は不要。

(4) 実証実験の進め方

事務局から、資料4について説明があった。

(主な質疑応答)

- 【座長】 擬似サイトを用いるとのことだが、実際のWeb方式に近いサイトで検証していただければ幸い。
- 【事務局】 可能な限り検討する。
- 【座長】 本システム非導入本部の管轄内から通報があった場合、消防側で管轄外からの通報であると分かるようにしておく必要がある。
- 【委員】 実験協力者に、聴覚障がい者及び高齢者とあるが、聴覚障がい者かつ高齢者という意味か。
- 【事務局】 否。聴覚障がい者とは別で、前回の議論の中で、高齢者にもわかり易いインターフェースにすべきという意見を踏まえ、協力していただく予定。
- 【委員】 今回の実証実験では、事前登録も実証項目に含まれるのか。
- 【事務局】 含まれない。
- 【委員】 実証実験の時に、要約筆記で文字を伝えられる通訳者を付けていただきたい。
- 【事務局】 実証実験協力者の方にもよるが、当然、必要な場合は対応する。
- 【座長】 情報保障を行うという表現が適切だろう。

(5) その他

事務局から、1月下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