

1 1 9 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 28 年 11 月 14 日（月）14:00～16:00
- (2) 場所：ミツヤ虎ノ門ビル 6 階 A 会議室
- (3) 出席者：加納座長、浅利座長代理、小川委員、酒井委員、関根氏（前田委員代理）、高橋氏（中西委員代理）、高松委員、早坂委員

2. 議事概要

(1) 第 1 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) 検討項目①について

事務局から、資料 2 の P.1～16 について説明があった。

（主な意見）

【委員】 フィーチャーフォンについては、まだ半数以上の方が、Cookie が使えない古い携帯電話を使っている。また、たとえば EZweb では 1,000 バイト程度の Cookie しか使えず、1,000 バイト全てを事前登録項目の保管用として使えるわけではない。さらに、保存期間は明示的に期限を設定しないと使えない。事前登録情報の保管場所を Cookie とするならば、Net119 システムがサポートする端末を制限する必要がある、Cookie としないのであれば端末保管の方式を見直す必要がある。

【事務局】 Cookie に様々な課題があることについては理解したが、将来的に端末保管の対応が可能になることもあり得るので、端末保管を否定しないというスタンスで検討を行った。ご発言があったような課題があることは、きちんと記録をしておきたい。

【座長】 端末保管にした場合、現時点では特に聴覚障がい者の方でフィーチャーフォンを使っている方が多いため、その方たちへの対応をどうするかといった問題が生じる。将来、新たな技術が出てきたとしても、現時点では利用できないため、現状のフィーチャーフォンに関しては×、将来はどうか予測ができないため△となるのではないかと。

7 ページ目の正確性については、消防本部としては、正確ではない情報を基に救急車、消防車を出動・指令するというのは問題が大きいと思う。

【委員】 おっしゃるとおり、正確な情報が必要であり、場所の特定を最も重要視している。

【座長】 端末保管の場合は、引っ越し等の際に利用者が自発的に情報を更新する

必要があるが、更新を忘れることは大いにあるため、そのまま引越先で 119 番通報した際に元の住所が出てきたりすると大変混乱するのではないかな。

【事務局】 引っ越しの際は、サーバ保管と端末保管のどちらでも、利用者が自らの責任で更新を行っていただく必要がある。サーバ保管であれば運用者側から定期的に更新依頼のメールを送り、注意喚起をすることができるという違いはあるが、いずれの方式においても、正確性の確保は利用者側でしっかりやっていただくようお願いしておかなければならない。

【座長】 8 ページ目の「利用申請時に必要な項目」と「通報時に必要な項目」について、氏名／フリガナは必要で、性別は見た目で大体把握できるため×になり、実際に現場に行ったときにあまり重要な情報ではない。生年月日は△で、年齢が分かればよいとのことだが、第 1 回検討会の議論では、指令員の方から、現場の隊員が本人確認をするときに必要だというご意見があったと記憶している。なぜ△にしたか、事務局に説明をお願いしたい。

【事務局】 第 2 回会合で「年齢が分かればよい」というコメントがあったので、生年月日全てではなく、何歳という形に変換した形で送ることでも足りるという趣旨で記載している。議論の結論としては、これからまた変わることはあり得るものと考えている。

【委員】 指令する側としては、氏名、性別、生年月日の 3 点があったほうが望ましい。間違いなく対象者と接触するということと、その後の医療機関への搬送・収容等全てを考えると、この 3 点があったほうが速やかな救急活動につながる。

【委員】 実際に指令台に通報が来たときのイメージは、「利用申請時に必要な項目」が全部、指令台の画面に表示されるというわけではないのか。

【座長】 必ずしも通報時に全ての情報が必要ではないのではないかと議論になっている。「利用申請時に必要な項目」は、紙やセキュリティが確保されたデータベースに保管することができる。一方、「通報時に必要な項目」は通報時に転送される情報であるため、セキュリティの観点から項目を可能な限り減らした方がよいという議論になっている。よって、本当に指令業務で必要な項目だけを指令台に表示した方がよいのではないかと考える。例えば、事故で大勢の負傷者がいる場合、実はある人だけが通報してきた場合に、通報してきた人を優先的に搬送するかどうかは別として、通報してきた人が誰か確認を行うために本人確認を行う必要がある。

【委員】 火災の場合には、通報者本人の情報というのはあまり関係ない。どこで何が燃えているか、どこでどういう交通事故があったか等の情報があればよい。通報種別によってフローを分けた上で、「通報時に必要な項目」を議論する必要があるのではないかな。

【委員】 この件に関して、TTC では、障がい者の方に対してのプライバシーの保護を含めて、例えば、火災の際に、音声通報の場合も通報する時に通報者の緊急連絡先は不要なため、Net119 でも不要である等、消防に提供する情報を通報内容に応じてフィルタリングして提供することが望ましいという方向で議論している。

【委員】 聞こえない人が緊急通報をした時に、落ち着いて自分の居場所を通報できなかった場合や、ネットの接続が突然切れてしまって通報が完了できなかったという場合があると思う。通報を受けた側では、そのような時にその方のいる場所が分かるようになっているのか。

【座長】 その点は一番重要な問題であり、消防が救急車や消防車をどこに派遣すればいいのかというのが分かるために、ずっと議論してきた。基本的に、携帯電話による GPS 情報が転送されることによって通報者の場所が分かるようになっている。

問題は屋内にいる場合等に GPS 情報がとれない時であるが、最近は屋外屋内問わず Wi-Fi を活用して、ある程度の位置情報が分かるようになってきている。よって、通報者の人が位置情報を伝える方法は、GPS やネットワーク測位、あとは、予め登録してある「自宅住所」や「よく行く場所」を選択する形で位置情報がきちんと伝わるようになっている。それらがいずれも取得できない場合は、チャットで通報者の場所を聞かなければいけないが、可能な限り最小限にしたいという方向で今まで進んでいる。

【委員】 通報するケースとしては、その時に助けがほしい人に代わって通報することもあると思う。そのような時に、聴覚・言語障がいのない方は電話でどのような人が倒れたのかという話ができるが、私自身の携帯電話で Net119 通報する場合は、助けを求めている人の情報が登録されていないため、どのようにして情報を伝えればいいのか心配である。

【座長】 これも以前議論しており、1つは周りの方に、音声で「私の代わりに通報をお願いします」といった機能がある。助ける人が聴覚障がい者であった場合は、その人の端末か、助けを求めている人の端末で、Net119 の機能を使って通報してもらうことになる。

昨年度の議論で通報者側インターフェースを決めたが、本人に代わって第三者が通報しているということを、消防側に通知する機能を追加すべきである。

項目の話に戻ると、電話番号について、資料には「通報者の電話を鳴らし、場所の特定を行う」旨の記述があるが、これだけでなく、携帯電話の場合は消防から携帯電話事業者に照会をかけると、携帯電話事業者が電話番号から位置を特定できると聞いたことがあるが。

- 【委員】 正確には、119 番、110 番、118 番への音声による緊急通報が切れてしまったときに限り、各携帯電話事業者に照会をかけている。これは各事業者との確認書に基づいて運用しているものだが、Net119 は音声による緊急通報ではないので、携帯電話事業者に照会をかけても事業者側が我々に位置情報等を伝える義務はない。
- 【座長】 そうならば、資料の説明文のままで問題ない。次の「メールアドレス」も問題ない。「緊急連絡先」については、今まで通報者とうまく連絡がとれず、緊急連絡先に指令員から連絡した例があると聞いている。指令員だけではなく、現場に出場した救急隊員がどのようにしたらいいか分からない場合に、緊急連絡先に電話をするということがあり得るため、「緊急連絡先」、「緊急連絡先電話番号」は 2 つとも○だと思うが、いかがだろうか。
- 【委員】 ○で問題ない考える。一点確認だが、今議論している「通報時に必要な項目」というのは、あくまでも利用者自身が登録している消防本部とは異なる消防本部に通報が転送された場合に送られる情報ということで問題ないか。
- 【座長】 ご認識のとおりである。
- 【委員】 当本部もある Net119 事業者と契約をしており、Net119 通報があった場合は、自宅住所等登録されている項目全てが見られる状態になっている。今の議論は、その情報を利用者が利用申請を行った消防本部ではない別の消防本部に転送された場合に、個人情報の観点から、どの程度フィルタリングをかけるかという議論であると認識した。その中で法的にクリアできる部分がどこまでかというのが、おそらく 9 ページ目に記載されている、個人情報の該当可否だと思われる。そこがクリアできなければ、○にしたくても○にできないのではないか。
- 【座長】 利用申請時に、登録した情報は通報地点を管轄する消防本部に転送されることが条件であることを承諾してもらえれば問題ない考える。
- 【委員】 利用申請を行った消防本部ではない別の消防本部に、全ての事前登録情報を転送することにセキュリティ上の懸念があるのではということで、転送する項目の整理を行うことになったと認識している。
- 【座長代理】 8 ページ目の「通報時に必要な項目」という言葉の意味がよく分からない。
- 【事務局】 住所地の消防本部に登録する情報が「利用申請時に必要な項目」となる。通報時は、登録した消防本部の管轄外から通報することも当然ありえるが、そのような場合を含めて救急救助、火災が起きた場所の消防本部に送られる情報が「通報時に必要な項目」となる。
- 【座長】 「通報時に必要な項目」に×がついている項目は、転送先の消防本部へ送る必要はないということか。

【事務局】 そのとおり。しかし、倒れた人、通報を求めている人とは別の人に何らかの連絡をとらなければならないという情報は自動的に送られるべきだということであれば、ここは○になる。それは利用者登録されている消防本部に問い合わせるという考え方もあると思う。事前登録項目の整理については、運用面等、色々な価値観を総合的に考えて結論を出さないといけないところだと考える。委員の皆様の考えをお伺いしたい。

【委員】 消防本部としては、情報はたくさんあるに越したことはないが、これを実現するために、仮にそれが法的に障害になってしまうのであれば必要最低限の情報で、必要に応じて先方の消防本部に問い合わせれば、情報は確保できる。まずは、実現するためのご議論をいただいたほうがよい。

【座長】 私としては、一般的に通信の暗号化を行った上で、予め利用者が利用申請を行った消防本部ではない別の消防本部に情報が転送されることの了解をもらって転送したほうが、現場の救急隊員がいざというときに速やかに処置ができるため、「氏名／フリガナ」、「性別」、「生年月日」は○がよいと考える。

そのほかにも TTC の会合の中でも意見があったが、「緊急連絡先」には具体的にどのような項目を入れるかを検討する必要がある。「緊急連絡先氏名」だけでなく、子、妻、夫等、本人との関係も必要なのではないか。また、「住所」については、利用申請した消防本部とは別の消防本部に転送した場合、あったほうがよいのかもしれない。

「電話番号」については、TTC で、聴覚障がい者は電話ではなく FAX を使うため、FAX 番号も必要ではないかとの意見があった。また、メールも使うから、「メールアドレス」も必要ではないかと。さらに、聴覚障がい者の緊急連絡先が、例えば、夫婦ともに聴覚障がい者のケースもあると思われるため、緊急連絡先の方に電話で連絡するべきか、メールで連絡するべきか、FAX で連絡すべきかが分かるよう、緊急連絡先の方の聴覚障がいの有無も入れた方がよいのかもしれない。「緊急連絡先電話番号」については、電話番号だけでいいのだろうかという問題もある。聴覚障がい者同士で互いにやり取りをする場合、電話だけでは不十分ではないかという意見も挙がった。

【委員】 自宅からの通報とそれ以外の場所からの通報それぞれについて、利用申請を行った消防本部以外の消防本部に転送する場合の情報をどう考えるかということだと思う。外出先からの通報の場合には FAX 番号の情報などはあっても使えない。

【委員】 SMS (Short Messaging Service) であれば、携帯電話やスマホの提供事業者がお互い違っていても、携帯電話の番号で連絡ができる。そのような

ものを利用してはどうか。

【座長】 SMS は携帯電話同士でしか利用できないので、消防指令センターにあるパソコン端末からは利用することは難しい。ただし、携帯電話のメールアドレスにメールを送ることはできるため、「メールアドレス」に携帯電話のメールアドレスを登録しておけばよい。「電話番号」については、聴覚障がい者の場合は電話が取れないため、FAX やメールを使わなければならない。

【事務局】 利用される方々のお考えをきちんとお伺いしながら、今座長からいただいた論点についてはきちんと整理をしたい。SMS の利用については、技術的なことも含めて利用可能か確認させていただく。本人との関係まで登録してもらおうかどうかについては疑問も残るが、そこはまた検討させていただきたい。

【座長】 10 ページ目の事前登録情報の漏えい対策については、次回の検討会で具体的な議論を行う。

12～13 ページ目は、利用申請時に登録情報のチェックが入り、駄目な場合のフローがあるのではないかと考える。また、フローの真ん中の「紙・Web 申請共通」と書いてあるところについては、事前登録情報をサーバに保管する、端末に保管するといったフローも入るのではないか。

【事務局】 おっしゃるとおりである。修正させていただく。

(3) 検討項目②について

事務局から、資料 2 の P.17～21 について説明があった。

(主な質疑応答)

【座長】 B 案の場合は、例えば、消防本部がある Net119 事業者と契約している場合は、必ず契約している Net119 事業者ゲートウェイを通してのみ通報情報が来ることになり、別の事業者のゲートウェイから通報が来ることはない。消防本部側から見たら、常に自分が契約している Net119 事業者のゲートウェイからしか通報は来ないことになり、運用しやすいのではないかということになる。

(4) 検討項目③について

事務局から、資料 2 の P.22～26 について説明があった。

(主な意見)

【委員】 25 ページ目の不通になる場合の障害箇所だが、事業者間の接続を行う場合は、事業者間のインターネット接続も含まれるのではないか。

【座長】 通報できないことを認識させる仕組みについては、資料に記載のとおり Net119 以外の代替手段を利用するということは重要。

(5) 検討項目④について

事務局から、資料 2 の P.27～30 について説明があった。

(主な意見)

【座長】 現段階の資料上は、参考までにメトリクス案が記載されているとのことだが、例えば、稼働率は 99.999%となっているが、これは先ほどの IPA（行政法人情報処理推進機構）の非機能要件で定められているということか。

【事務局】 IPA の非機能要件グレード表でメトリクスの選択肢がいくつか示されており、その中から設定をするというやり方になる。その選択肢にそぐわない場合については、Net119 として独自に設定する形になる。

【座長】 色々質問したいことがあるが、今回は時間がないため、次回以降メトリクスが設定されてから、確認を行うこととする。

(6) 検討項目⑤について

事務局から、資料 2 の P.31～37 について説明があった。

(主な意見)

【座長】 技術的には訪日外国人が日本で利用する携帯電話で Net119 通報を利用できても、実際の運用では様々な課題があるということがわかった。実証実験を行うことはよいと思うが、本当に訪日外国人を Net119 の対象とする必要があるかどうかについて、私は大きな課題があると考えている。今現在運用されている音声による 119 番通報の通訳センター、三者通話でやむを得ないのではないかと考える。

1 点だけ問題があるとすれば、訪日外国人でろうあ者の場合はどうするかといった話があるが、これは今後の検討課題とする。

(7) 検討項目⑥について

事務局から、資料 2 の P.38～39 について説明があった。

(主な意見)

【座長】 TTC の会合で共通電文仕様を検討する上で、転送する際にどこの管轄消防本部か分かるように、消防本部の名称をアルファベットと英数字で統一しておく必要があるという議論になった。その他にも、事業者に関しても

複数事業者参入してくることがあるため、事業者コードのようなものを決めて管理しておく必要があるということが議論になった。全部おそらく消防庁が管理することになるのではないかと思います。

【委員】 現在、メール 119 を登録しているが、登録した後、消防側から何の連絡も来ないため、利用できるのか少し不安がある。私の職場には、防災メールというものがあり、そちらは、1 年に 1 度定期的に必ずポストメールが来るので、きちんと使えることがわかり安心する。

メール 119 についても、できれば 1 年に 1 度ぐらいきちんとした形で連絡がとれるという確証が得られると、安心して使えると思う。

【座長】 おっしゃるとおり、緊急通報というのはほとんど使わないため、一度登録してから利用できるかどうか分からないということがある。もし要望に沿うのであれば、Net119 事業者から利用者にメールを送って、「試験をしてください」、「練習通報がありますよ」というようなことを定期的に行うというようなことも考えたほうがよい。

(8) その他

事務局から、12 月中旬頃開催予定の次回検討会の日程調整の回答依頼について、連絡があった。

以上