

119 番通報の多様化に関する検討会

報告書概要（素案）

総務省消防庁防災情報室

平成 29 年〇月

# 1 Net119 緊急通報システムの概要等

## 1. 1 システムの概要

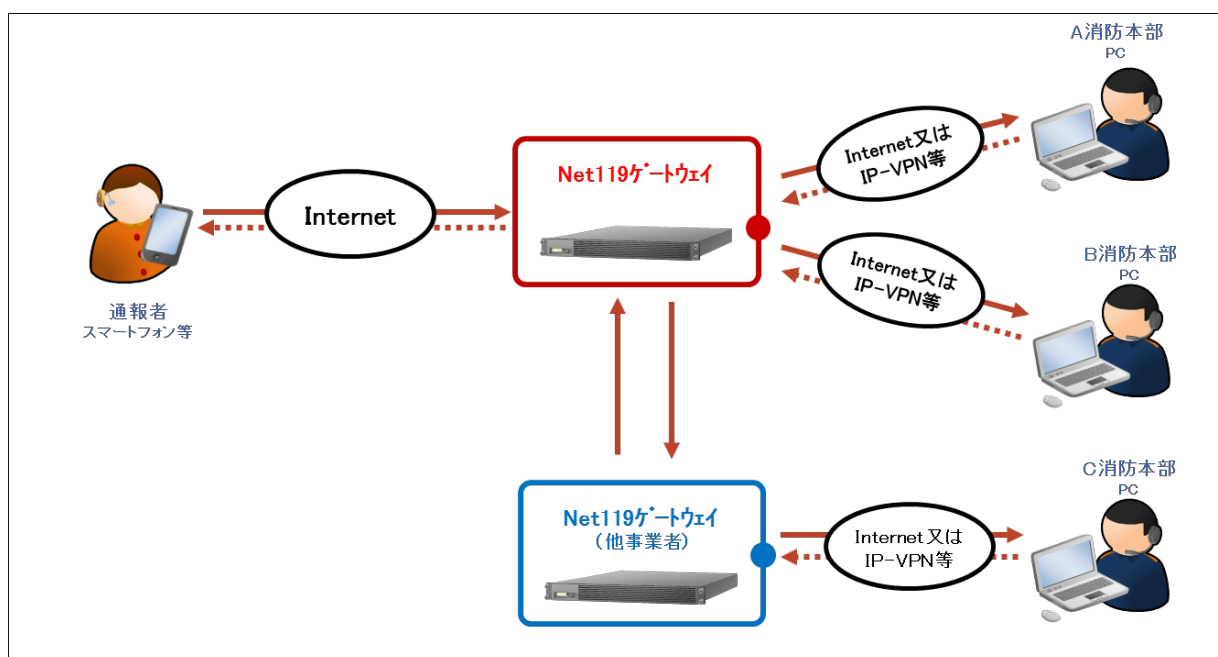
Net119 緊急通報システム（以下「本システム」という。）の利用希望者は、あらかじめ住所地の消防本部（非常備消防にあつては市町村。以下同じ。以下「登録地消防本部」という。）に利用申請を行った上で、緊急通報を行う場合は、GPS 測位機能を ON にした状態でスマートフォン等を操作し、119 番緊急通報が必要な緊急事態に遭遇した際には、登録地消防本部が契約するサービス提供事業者が提供する緊急通報機能を用いて通報を行う。

通報者の登録地消防本部が契約するサービス提供事業者は、通報者の GPS 測位による位置情報等に基づき通報の振り分けを行う。これにより、通報者が全国どこにいても、通報者の通報情報（事前登録情報、位置情報、通報時情報）は、登録地消防本部が契約するサービス提供事業者から通報場所を管轄する消防本部（以下「通報地消防本部」という。）が契約するサービス提供事業者に伝達され<sup>(注1)</sup>、通報地消防本部に送られる。

通報を受理した通報地消防本部は、必要に応じて通報者とのチャットにより詳細な状況等の聞き取りを実施することができる。

通報地消防本部は、通報情報に基づき、消防隊・救急隊を現場に派遣する。

(注1) 登録地消防本部が契約するサービス提供事業者と通報地消防本部が契約するサービス提供事業者は、同じ場合もあれば異なる場合もある。



## 1. 2 システム利用者（通報者）

本システムを利用することができる通報者は、音声電話による意思疎通が困難な聴覚・言語機能障がい者<sup>(注1)</sup>であって、住所地の消防本部に事前登録<sup>(注2)</sup>した者とする。

(注1) システムを利用できる通報者の範囲

身体障害者手帳が交付されている者のほか、音声電話による緊急通報が困難であると消防本部が認めた者とする。

(注2) 事前登録

会話に不自由な通報者が緊急時に自らの情報を正確に伝えるためには、一定の情報を事前に登録しその情報を活用する必要があることや、いたずら通報を防止する観点から、利用者に事前登録を求めることとする。

## 1. 3 通報者端末

消防本部が、緊急通報に迅速かつ的確に対応するためには、位置情報が不可欠であり、通報時に通報者の位置情報が得られない場合、通報を受理しても対応が困難となるおそれがある。

このため、通報に使用する端末は、インターネットに接続することとGPS機能が付いていることを要件とし、スマートフォン、タブレット、フィーチャーフォン等の名称や形態を問わないこととする。

また、本システムのセキュリティを確保する観点から、安全性が確保された通信方式に対応できる端末に限ることとする。

なお、本システムと同様のシステムを既に導入し、上記の通信方式に対応していない端末を使用した利用者がすでに存在している消防本部において、引き続き当該端末による利用を許容する場合には、他の消防本部へのいたずら通報やセキュリティリスクの拡大を防ぐため、当該端末からの通報を通報場所にかかわらず他の消防本部に転送せず受理しなければならない。

## 1. 4 消防本部端末

本システムを用いた通報は、インターネットを介して送られるものであることから、各消防本部は、既存の消防指令システムとは独立した端末（パソコン等）により通報の受理及びシステム操作を行う。

## 1. 5 円滑な全国導入に向けた対応

全国で本システムを利用することができるようにするためには、全ての消防本部において通報を受理する体制が整備される必要がある。

全国的な導入に当たっては、消防本部がそれぞれシステム事業者とサービス提供契約を締結するほか、個々の消防本部における導入・維持コストを軽減するため、複数の消防本部が共同で契約すること等により共同でサービスの提供を受けることも考えられる。

導入初期においては、本システムを用いた通報件数は必ずしも多くないと見込まれることから、複数の消防本部が協議の上、一つの消防本部が代表して通報をまとめて受け付けた上で、通報地の消防本部に電話等で伝達することも考えられる。

## 2 システム利用者へ対応等

### 2. 1 事前登録等

#### (1) 利用申請

システムの利用希望者は、登録地消防本部に申請する。

申請方法について、文書による、インターネットを通じた電磁的文書による、それらを併用する等は、消防本部の定めるところによる。

利用申請に先立ち、利用希望者を対象に説明会を開催することも考えられる。

#### (2) 登録項目

利用希望者は、申請に当たって、下記①から⑨に掲げる項目に係る情報を消防本部に提出する。それらの情報に変更があった場合も同様である。

#### ○ 利用希望者本人に係る項目

##### 【必須登録項目】

① 氏名／フリガナ ② 生年月日 ③ 性別 ④ 住所 ⑤ メールアドレス

##### 【任意登録項目】

⑥ 電話番号 ⑦ 利用者がよく行く場所として登録する場所の住所

#### ○ 本人に不測の事態が発生した場合等の緊急連絡先に係る項目

##### 【任意登録項目】

⑧ 緊急連絡先の氏名／フリガナ ⑨ 緊急連絡先の電話番号（注）

### 2. 2 本人確認

消防本部は、利用希望者の本人確認を行う。

### 2. 3 利用者の確認・同意

消防本部は、申請受付時に、利用希望者に対して、一定の項目について同意と確認を求めることとする（資料編 資料1 利用者への説明・同意項目（例）参照）。

緊急連絡先とされた者に係る登録情報の取扱いについては、当該緊急連絡先とされた者の同意が必要である。

#### 【同意事項（例）】

- ① 登録地消防本部から通報地消防本部、さらに、通報時消防本部から搬送先医療機関へ登録情報を含む通報情報を提供すること
- ② 一定の場合に利用の停止又は登録の削除が行われること
- ③ サービス提供事業者を変更する場合において登録情報の引き継ぐこと

#### 【確認事項（例）】

- ① 技術的な理由等からサービスが利用できない場合とその際のとるべき対応等
- ② サービス提供事業者の変更の際に利用者に求める対応等

## 2. 4 登録者への連絡

登録情報の正確性を確保すること等を目的として、定期的に登録者に電子メールを送信することや、システムの不具合等の緊急事態を同報メールで周知することなどが考えられる。

## 2. 5 登録情報の取扱いに係る留意点

登録情報は、個人情報であることから、個人情報保護法や市町村等の個人情報保護条例に基づいて取り扱われなければならない。

また、「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン（平成 16 年 8 月 31 日総務省告示第 695 号、最終改正：平成 27 年 6 月 24 日総務省告示第 216 号）」、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（平成 13 年 3 月 30 日総務省策定、最終改訂：平成 27 年 3 月 27 日）」及び「情報セキュリティ対策基準の例文」を踏まえ、適切に取り扱われなければならない。

(参考①) 国の行政機関の場合は、「行政機関の長は、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の保有個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない」とされており（行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 58 号）第 6 条第 1 項）、この規定は、「行政機関から個人情報の取扱いの委託を受けた者が受託した業務を行う場合について準用する」とされている（同条第 2 項）。

(参考②) 「行政機関の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針（平成 16 年 9 月 14 日付総管情第 84 号）」では、業務の委託等についての留意点を規定しており、同様の措置を講ずる必要がある。なお、事業者との書面での取り決めにあたっては、保有個人情報の漏えい等安全確保の上で問題となる事案又は問題となる事案の発生のおそれを認識した場合の対応についても明記する必要がある。

### 3 Net119 緊急通報システム調達仕様書（例）等の取扱い

#### 3. 1 基本的な考え方

##### (1) Net119 緊急通報システム調達仕様書（例）

Net119 緊急通報システム調達仕様書（例）（資料編 資料3）は、消防本部が新規に本システムを導入する場合又は導入済の同様のシステムを全面更新する場合に活用されることを想定している。

本システム調達にあたっては、システムの導入準備から一定期間の運用までのトータルコストを重視する必要があることから、長期継続契約又は債務負担行為に基づく複数年契約が適切であると考えられる。

##### (2) Net119 緊急通報システム共通電文仕様書

Net119 緊急通報システム調達仕様書（例）において引用する「Net119 緊急通報システム共通電文仕様書」（資料2。以下「共通電文仕様書」という。）は、通報者の登録地消防本部と通報地消防本部が異なる場合であって、それぞれの消防本部が契約するサービス提供事業者が異なる場合であっても、相互接続するための共通電文仕様を定めたものであることから、相互接続の際の電文はこの仕様書による必要がある。

#### 3. 2 既導入本部における取扱い

##### (1) システム改修

既に本システムと同様のシステムを導入している消防本部は、通報者が管轄外で行った通報が通報場所を管轄する消防本部に円滑に接続されるよう、共通電文仕様書に基づき他の消防本部との連携を行うためのシステム改修を行う必要がある。ただし、それ以外の部分の動作については、従来の取扱いを必ずしも変更しなくてもよいものではない。

##### (2) 旧来型のスマートフォン等の取扱い

スマートフォンのOSのバージョンアップへの対応やシステムセキュリティの確保の観点から、十分な周知期間を設定し登録利用者への十分な周知を行った上で、旧来型のスマートフォン等への対応を打ち切る必要があることも考えられる。

#### 3. 3 Net119 緊急通報システム調達仕様書（例）の見直し等

情報通信技術は日々進歩しており、Net119 緊急通報システム調達仕様書を作成する際には、Net119 緊急通報システム調達仕様書（例）にかかわらず、最新の技術に対応するよう努めなければならない。セキュリティの確保等に当たって、最新の動向に継続的に対応しなければならないことを求める必要がある。

また、技術の進歩に対応して、Net119 緊急通報システム調達仕様書（例）及び共通電文仕様書を定期的に見直すことも重要である。