

事 務 連 絡

平成 30 年 5 月 11 日

各都道府県消防防災主管部長  
東京消防庁・各指定都市消防長 殿

消防庁消防・救急課長  
消防庁防災情報室長  
( 公 印 省 略 )

接続機関における自動車からの緊急通報の取扱いに関するガイドラインの  
策定について

近年、国内において、交通事故や車内での緊急事態発生時に、搭載されている車載器を用いた通報を行い、その通報を管轄する消防本部へ繋ぐサービス（以下「緊急通報サービス」という。）が提供されているところです。

また、欧州連合においては、平成 30 年 4 月以降発売の新型の乗用車及び軽貨物車に同様のサービスに係る車載機の搭載が義務付けられるなど、今後、国内外において緊急通報サービスの普及拡大が予想されているところです。

こうした背景を踏まえ、今後、緊急通報サービスを接続する事業者（以下「接続機関」という。）が増加した場合でも警察や消防が円滑に通報へ対応できるよう、消防庁、警察庁及び国土交通省とで協議し、別紙のとおり、接続機関が満たすべき自動車からの緊急通報の取扱いに関するガイドラインを策定しました。

貴職におかれましては、貴都道府県内の市町村（消防の事務を処理する一部事務組合等を含む。）に対して、この旨周知されるようお願いいたします。

消防庁消防・救急課 警防係 仙波課長補佐、伊藤係長、喜多事務官 電 話 03-5253-7522 (直通) 消防庁防災情報室 阿部課長補佐、城門係長、古川事務官 電 話 03-5253-7526 (直通)
---

接続機関における自動車からの  
緊急通報の取扱いに関する  
ガイドライン

平成 30 年 4 月

警 察 庁

消 防 庁

国土交通省

## 1 背景

国内における平成 29 年中の交通事故死者数は 3,694 人で、警察庁が統計を取り始めた昭和 23 年以降最少となったが、依然、多くの尊い命が交通事故で失われていることには変わりはなく、近年では、高齢者人口の増加等を背景として、交通事故死者数の減少幅が縮小する傾向にある。平成 32 年に交通事故死者 2,500 人以下という政府目標を達成するためには、更なる交通事故死者の削減対策の推進が必要である。

このような中、第 10 次交通安全基本計画においては、緊急通報サービス<sup>1</sup>の普及が、交通事故死者の削減や被害の軽減に大きく貢献すると認められることを踏まえ、緊急通報システム（HELP<sup>2</sup>）及び事故自動通報システム（ACN<sup>3</sup>）の普及・高度化に向けた環境整備に取り組んでいくこととされている。

他方、国際連合欧州経済委員会の自動車基準調和世界フォーラム（WP29）において、緊急通報システムの基準の検討が進み、成立することとなり、我が国においても、今後様々な緊急通報サービス事業者が参入してくる可能性がある。そのため、各事業者の接続環境次第では、交通事故等緊急事態発生時における負傷者の早期かつ的確な救出等に支障を来すことが懸念され、各事業者の接続環境まで含めたシステム全体の性能評価の必要性が生じているところである。

これらの状況を踏まえ、緊急通報サービス事業者から救援機関までの接続を含めた緊急通報サービス全体の在り方の検討を行うため、平成 29 年 8 月に関係省庁からなる「緊急通報サービスに関する評価検討会」を設置して検討を重ねてきたところ、この度、その検討内容を反映させた「接続機関における自動車からの緊急通報の取扱いに関するガイドライン」を、別添のとおり策定したものである。

## 2 ガイドラインの位置づけ

1 背景でも挙げたとおり、各接続環境次第では、交通事故等緊急事態に適切な救急活動が行えなくなる可能性があることから、通報を受けた後の適切な救出活動等のために必要とされる接続環境、特に、接続機関が救援機関に自動車からの緊急通報の内容を連絡する際に遵守すべき各項目について本ガイドラインに定めることとする。これにより、「・・・発生場所の位置情報や事故情報を消防・警察等の通信指令室の地図画面に表示できるよう自動通報することなどにより緊急車両等の迅速な現場急行を可能にする緊急通報システム（HELP）や事故自動通報システム（ACN）の格段の普及と高度化を図るために必要な環境を整備する。」という政府の第 10 次交通安全基本計画に示された取組を推進し、救援機関による迅速・的確な救援業務の遂行を可能とする緊急通報サービスの普及の加速化に寄与するものである。

---

<sup>1</sup> 日本国内において、交通事故等緊急事態発生時、エアバッグ展開等と連動した自動通報若しくは車両内に設置されたボタン又はナビ表示ボタンの押下等による手動通報により、オペレーションセンター等を介して救援機関に接続されるサービス

<sup>2</sup> Help system for Emergency Life saving and Public safety の略

<sup>3</sup> Automatic Collision Notification の略

### 3 用語の定義

本ガイドラインで用いる用語は、以下のように定義する。

#### (1) 救援機関

警察本部、消防本部（非常備消防町村を含む。）

#### (2) 接続機関

自動通報装置からの緊急通報を受け、救援活動に資する情報を運転者等に代わって救援機関に連絡する機関。

#### (3) 緊急通報受理回線

110 番通報又は 119 番通報の受理に使用している電話回線（当該電話回線に割り当てられたダイヤルイン番号を用いた接続を含む。）。

#### (4) ダイヤルイン番号

特定の内線に着信させることが可能となる番号情報。

#### (5) 緊急通報呼表示

呼が緊急通報呼であることを示すため、順方向に送信される情報（社団法人情報技術委員会 TTC 標準 JT-Q762 ISUP 信号と信号情報の機能概要 3.116 参照）。

## 接続機関における自動車からの緊急通報の取扱いに関するガイドライン

- 1 自動車に搭載された自動通報装置（搭載された自動車に係る事故等の発生を検知し、自動的に通報を行う機能を有する装置をいう。以下同じ。）からの緊急通報は、救援機関ではなく、接続機関宛に行うこと。
- 2 接続機関は、24時間365日の運用体制を構築すること。
- 3 接続機関は、緊急通報の内容を確認し、交通事故等の救援機関による対応が必要となる事態が発生している又は発生しているおそれがあると認められる場合に限り、自動通報装置の所在地を管轄するそれぞれの救援機関に通報内容等を連絡することとし、虚報、誤報等の救援機関による対応が不要であることが明らかな場合は連絡しないこと。
- 4 救援機関への連絡は、原則として消防、警察の順に双方に対して行うこと。  
ただし、消防の回線が話中である等の特別の事由がある場合には、消防への連絡を行う前に警察に連絡することを妨げない。この場合において、接続機関は、警察に対してその通報が消防に連絡済でない旨を伝え、警察への連絡の完了後に改めて消防への連絡を行うこと。  
なお、救急、救助、消火活動等の消防の対応が不要であることが明らかな場合は、消防への連絡は要しない。
- 5 救援機関への連絡は、原則として110番通報又は119番通報の受理に使用している電話回線（当該電話回線に割り当てられたダイヤルイン番号を用いた接続を含む。以下「緊急通報受理回線」という。）により、緊急通報呼表示を付したうえで行うこと。  
ただし、緊急通報受理回線の数が少なく、接続機関からの連絡を緊急通報受理回線により行うことで他の緊急通報の受理に支障が生じるおそれがあるなど、救援機関から他の電話回線による連絡を行うよう求められた場合にはこの限りでない。  
なお、救援機関への問い合わせ等、通報内容等の連絡以外の用途には、緊急通報受理回線は使用しないこと。
- 6 接続機関は、救援機関が迅速な対応を行うことができるよう、救援機関への連絡を行う際に、別表に掲げる情報を原則として指令台等とのデータ接続により通知すること。  
なお、データ接続に係る指令台等の改修又は新設が必要となる場合については、その改修等が完了するまでの間はファクシミリ等により通知すること。  
ただし、現にいずれか一の接続機関との間でデータ接続が行われている指令台等については、他の接続機関についても、追加の改修を可能な限り回避することに留意しつつ早期のデータ接続を目指すこと。
- 7 接続機関は、救援機関から通報者への呼び返しの求めを受けた場合は、両者間の通話を確立すること。
- 8 接続機関は、自動通報装置又は通報者の携帯電話と救援機関との間の通話を傍受又は記録しないこと。

別表 緊急通報接続時に救援機関に通知する情報

項番	通知事項	内容
1	自動/手動通報	自動通報、手動通報の別
2	緯度・経度	緯度、経度情報 (測地系及び表現形式(度表記)は救援機関の指定する条件に合わせる こと)
3	位置精度	緯度、経度情報の誤差半径(単位:メートル)
4	車両の進行方向	車両の進行方向を示す方位等
5	走行軌跡	事故発生場所まで走行してきた経路を表す軌跡情報 (一定間隔で取得された複数地点の軌跡情報(上記2~4)10地点程度(※ 1))
6	車両の種類	大型車、バス、車両の車種名等
7	車体番号	車台番号 又は 車両の特定に用いる通報機器ごとに付与された一意の 番号
8	燃料種類(※2)	ガソリン、軽油、LPG、電気、水素等の燃料名
9	事故発生時刻	通報が発生した時刻
10	呼び返し用電話番号	通報者と連絡が可能な自動通報装置、携帯電話等の電話番号
11	契約者氏名	車両所有(使用)者の氏名(法人を含む)
12	登録ナンバー	車両登録番号(例:名古屋123あ1234)
13	事業者ID	接続機関を特定するための識別子
14	発信元電話番号	接続機関の発信元電話番号
15	通報要因	接続機関のオペレータが通報者との会話の中で確認した通報区分 (例:交通物損、応答なし)

(※1) FAX を利用している場合は走行軌跡を地図上に表示することとし、地図の視認性を考慮してより少ない  
地点数にすることを妨げない。

(※2) この項目の通知については、当分の間は、データ接続によらずに必要なに応じて口頭での連絡を行うこ  
とで代替することができる。