

原議保存期間	5年(令和7年3月31日まで)
有効期間	一種(令和7年3月31日まで)

警視庁地域部長
各道府県警察本部長 殿
各方面本部長
(参考送付先)

警察庁丁生企発第366号
令和元年9月17日
警察庁生活安全局生活安全企画課長

庁内各局部課長
各付属機関の長
各地方機関の長

110番アプリシステム運用管理細則の制定について(通達)

110番アプリシステムの運用について、「110番アプリシステム運用管理要領」(令和元年9月17日付け警察庁丙生企発第28号別添)に基づき、別添のとおり「110番アプリシステム運用管理細則」を定めたので、事務処理上遺漏のないようにされたい。

別添

110番アプリシステム運用管理細則

第1 目的

この細則は、「110番アプリシステム運用管理要領」（令和元年9月17日付け警察庁丙生企発第28号別添。以下「運用管理要領」という。）に基づき、110番アプリシステム（以下「本システム」という。）の運用管理に関し、必要な事項を定めることにより、その効率的かつ適正な運用を図ることを目的とする。

第2 用語

- 1 この細則において使用する用語は、運用管理要領において使用する用語の例による。
- 2 この細則において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。
 - (1) アプリ通報
事前登録を行った者が、本システム専用のスマートフォン用アプリケーションプログラム又は本システム内に設けられたフィーチャーフォン用ウェブサイトを利用して行う、文字等による通報をいう。
 - (2) 事前登録
音声による110番通報が困難な者等が、アプリ通報を行うことができるよう、あらかじめ携帯電話番号及びパスワード等必要な事項を登録することをいう。
 - (3) 事前登録情報
事前登録された情報をいう。
 - (4) ユーザID
管理者及び受理者が、適切な権限の下、受理端末を起動するために付与された文字列をいう。
 - (5) パスワード
管理者及び受理者が、適切な権限の下、受理端末を起動する際の認証情報として、ユーザIDと組合せて用いる文字列をいう。
 - (6) SMS認証
事前登録の際、入力された電話番号宛てにSMSで「認証番号」を通知し、事前登録用画面に通知した「認証番号」の入力を求めることで、入力された電話番号を登録者本人が利用していることを確認する認証方式をいう。
 - (7) 事案端末
音声による110番通報に係る情報を記録するための端末をいう。

第3 利用者情報の管理等

- 1 警察庁管理責任者は、本システムの管理等に必要な管理者用ユーザIDを発行し、警察庁システム管理者に使用させることができる。
- 2 本部運用管理責任者は、当該警察本部において、本システムの運用管理等に必要な

管理者用ユーザIDを発行し、本部運用管理者に使用させることができる。

- 3 本部運用管理責任者は、当該警察本部の通報受理等に必要な受理者用ユーザIDを発行し、本部運用管理者及び受理者に使用させることができる。
- 4 警察庁管理責任者及び本部運用管理責任者は、ユーザIDを発行するときは、これと併せて初期パスワードを発行しなければならない。
- 5 警察庁管理責任者及び本部運用管理責任者は、発行したユーザIDが不要となったときは、不要となったユーザIDを削除しなければならない。
- 6 本部運用管理責任者は、受理端末において、指名した受理者に関する情報について、登録を行うとともに、これを適切に管理しなければならない。

第4 運用

1 入電監視

本部運用管理者は、警察庁管理責任者が通知した運用停止期間その他やむを得ない事情がある場合を除き、常時、受理端末を起動し、入電監視が行える状態を確保しなければならない。

2 アプリ通報の受理

- (1) 受理者は、入電監視中、入電を知らせる警報が鳴動した場合は、速やかに内容を確認し、通報者から当該通報に係る詳細事項の聴取を行う等、所要の措置を講じなければならない。
- (2) 受理者は、必要に応じて、本システム内にあらかじめ設定された質問による聴取の完了を待つことなく、文字入力による聴取を行うこと。
- (3) 受理者は、通報者が現場において画像撮影を行い、これを提供する意思がある場合は、必要に応じて、これら画像情報の提供を受けることができる。
- (4) 受理者は、通報者が通報現場等の撮影を行うことを認知した場合は、通報者自身の安全確保に配慮し、必要な注意喚起を行うよう努めなければならない。
- (5) 受理者は、原則として、本システムで受理した内容について、事案端末に入力しなければならない。
- (6) 受理者は、事案端末への入力、臨場指令、その他必要な場合は、当該事案の内容を印刷することができる。ただし、印刷資料は、用済み後、裁断等復元不可能な方法で確実に廃棄しなければならない。
- (7) 受理者は、他の都道府県警察が管轄すべき事案を受理した場合は、当該事案について、管轄すべき都道府県警察に速やかに転送すること。
- (8) 受理者は、事案の扱いを終了する際は、必ず受理者名、事案名及び管轄署を本システムに入力すること。

第5 事前登録情報の管理

- 1 受理者は、アプリ通報に関し、その通報内容から必要と判断した場合には、当該通報を行った者の事前登録情報を閲覧することができる。
- 2 本部運用管理者及び受理者は、データ通信専用契約回線等SMS認証ができない回線を利用する者に対し、必要に応じてSMS認証以外の認証方法を提供することがで

きる。

- 3 本部運用管理責任者は、アプリ通報に関し、本システムの運用に支障を来すおそれのある通報又は警察業務の妨害と認められる通報を行う通報者を認知した場合であつて、当該通報者に警告等を行つてもなお、反復して同様の通報を行う通報者については、当該通報者からのアプリ通報を本システムの機能を用いて一定期間拒否することができる。
- 4 本部運用管理責任者は、アプリ通報に関し、本システムの運用に支障を来すおそれのある通報又は警察業務の妨害と認められる通報を行う通報者を認知した場合であつて、当該通報者に警告等を行つてもなお、反復して著しく悪質な通報を行う通報者については、当該通報者に係る事前登録情報を本システムの機能を用いて削除することができる。
- 5 本部運用管理責任者は、明らかに不正な事前登録情報を認めたときは、本システムの機能を使用して当該事前登録情報を削除することができる。
- 6 管理者及び受理者は、職務遂行以外の目的で不正に事前登録情報を閲覧し、出力し、又は漏洩してはならない。

第6 運用状況等の管理

- 1 本部運用管理責任者は、当該警察本部に設置された受理端末の運用状況並びに管理者及び受理者の指定状況を適切に管理しなければならない。
- 2 警察庁システム管理者は、管理端末において、本システムの全国統計に係る情報を取得することができる。
- 3 本部運用管理者は、受理端末において、本システムで当該警察本部が取り扱った事案の統計に係る情報を取得することができる。
- 4 システムの保守・点検
 - (1) 警察庁管理責任者は、本システムの保守・運用上必要と認めるときは、あらかじめ期間を定め、本システムの運用を停止することができる。また、必要に応じて、指定した者に、管理端末又は受理端末の操作をさせることができる。
 - (2) 前項により指定された者が管理端末又は受理端末の操作を行うときは、警察庁システム管理者又は本部運用管理者は、職員にその立会いをさせなければならない。

第7 情報セキュリティ対策

1 認証方法

受理端末の起動方法は、原則として指紋認証によるものとする。

ただし、指紋認証による認証が著しく困難な者がいる場合その他警察庁管理責任者又は本部運用管理責任者が必要と認めた場合は、パスワードによる認証によることができる。

2 ユーザID・パスワード

ユーザIDは半角英数字で8文字固定とすること。また、パスワードは半角英数字で8文字固定とし、大文字、小文字、数字を最低でもそれぞれ1文字以上含むものとする。

3 パスワード管理の徹底

管理者及び受理者は、パスワードを適正に管理しなければならない。

4 本システム上の情報の取扱い

受理端末で閲覧及び印字可能な情報については、法令に基づく場合を除き、原則として当該通報に係る通信指令業務のみに使用することとする。

5 情報保持期間

本システムにおける情報の保持期間は、取得の翌日から1年以内とする。

6 情報セキュリティ

本システムにおける情報セキュリティに係る事項については、本規程及び警察における情報セキュリティに関する訓令（平成15年警察庁訓令第3号）等警察情報セキュリティポリシーに定めるもののほか、各都道府県警察における関係規定の定めによる。

第8 教養・訓練

本部運用管理責任者は、本システムの特殊性に鑑み、受理者に対し、本システムの運用等について必要な教養を行うとともに、適宜必要な訓練を実施しなければならない。