

警 視 庁 地 域 部 長
各 道 府 県 警 察 （ 方 面 ） 本 部 長
（参考送付先）
各管区警察局広域調整担当部長

原議保存期間	3年(令和12年3月31日まで)
有 効 期 間	一種(令和12年3月31日まで)

警 察 庁 丁 生 企 発 第 5 6 9 号
令 和 8 年 9 月 1 5 日
警察庁生活安全局生活安全企画課長

電話リレーサービスを利用した緊急通報への適切な対応について（通達）

電話リレーサービスを利用した緊急通報への対応については、「電話リレーサービスを利用した緊急通報への適切な対応について（通達）」（令和8年2月5日付け警察庁丁生企発第66号。以下「旧通達」という。）により定めているところ、当該通報にあっては、下記のとおり、通訳オペレータを介することなどの留意すべき点があることから、引き続き、遺漏のないよう対応されたい。

なお、旧通達は廃止する。

記

1 電話リレーサービスの概要

電話リレーサービスは、「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」（令和2年法律第53号）に基づき、総務大臣により電話リレーサービス提供機関として指定された者が提供するものであり、聴覚、言語機能又は音声機能の障害のため、音声言語により意思疎通を図ることに支障がある者（以下「聴覚障害者等」という。）と聴覚障害者等以外の者との間に通訳オペレータを介することにより電話での意思疎通を可能とする「手話・文字リレーサービス」及び難聴者、中途失聴者等（以下「難聴者等」という。）が自身の声で相手先に発話し、相手先の声を音声認識エンジン又は文字入力オペレータによる文字表示によって認識することを可能とする「文字表示電話サービス（以下「ヨメテル」という。）」がある。

同法律第7条第1項の規定に基づき定められた「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本的な方針」（令和2年総務省告示第370号。以下「基本方針」という。）には、電話リレーサービス提供機関は、緊急通報番号（110、118及び119）の電気通信番号が利用できるようにしなければならないこと（基本方針三1②）、緊急通報受理機関に対する緊急通報については、当該通報とともに通報者の本人情報及び現在地に関する情報を適切な手段かつ適切なタイミングで、通報者の現在地を管轄する緊急通報受理機関に伝達する機能を有していなければならないこと（基本方針三1③）等が規定されている。

2 電話リレーサービス提供機関等

(1) 電話リレーサービス提供機関

一般財団法人日本財団電話リレーサービス

(2) 接続機関

株式会社日本緊急通報サービス（以下「HELPNET」という。）

3 電話リレーサービスを利用した緊急通報の接続の概要

電話リレーサービスを利用した緊急通報（以下「緊急通報」という。）は、次の手順で都道府県警察の通信指令室に接続される。

(1) 手話・文字リレーサービス（別添 1 参照）

ア 聴覚障害者等（通報者）は、一般財団法人日本財団電話リレーサービスの通訳オペレータ（以下「通訳オペレータ」という。）に対し、緊急通報への接続を依頼する。

イ 通訳オペレータは、手話又は文字チャット、位置情報等により、通報者の現在地等を把握した上で、HEL PNETのオペレータに対し、通報者の現在地等を管轄する都道府県警察の通信指令室への接続を依頼する。

ウ HEL PNETのオペレータは、通報者の現在地等を管轄する都道府県警察の通信指令室へ接続する。

エ 通信指令室の受理担当者は、通訳オペレータを介し、通報者からの通報を受理する。

(2) ヨメテル（別添 2 参照）

ア 難聴者等（通報者）は、専用アプリケーション又はブラウザ版利用者サイトから緊急通報の発信操作を行う。専用アプリケーションは、位置情報の利用許可を求められ許可することで、ブラウザ版利用者サイトは、通報場所の住所を指定することでHEL PNETへ位置情報等のデータが送信される。同時に、一般財団法人日本財団電話リレーサービスの文字入力オペレータ（以下「文字入力オペレータ」という。）にも接続される。

イ HEL PNETのオペレータは、通報者の現在地を管轄する都道府県警察の通信指令室へ接続する。

ウ 通信指令室の受理担当者は、通常の110番通報と同様、通報者と直接会話しながら緊急通報を受理する。その際、受理担当者の声は音声認識エンジンにより文字表示され誤記や漏れがあった場合に文字入力オペレータによる修正を行うことで、難聴者等であっても、円滑なコミュニケーションが可能となる。

4 緊急通報を受理するに当たっての留意点

(1) 緊急通報は、HEL PNETのオペレータから接続されるが、その通報内容は、交通事故に限定されるものではなく、凶悪事件等の通報も想定されることに留意すること。

なお、HEL PNETのオペレータは、緊急通報を接続するとき、通信指令室の受理担当者に対し3(1)の場合は「電話リレーサービスからの緊急通報である。」旨を、3(2)の場合は「ヨメテルからの緊急通報である。」旨を通知することとされている。

(2) 3(1)の通報者が、通報者の現在地とは異なる都道府県に警察官の派遣を希望する場合は、派遣希望先を管轄する都道府県警察に緊急通報が接続されることに留意すること。

(3) 緊急通報が接続されるときは、聴覚障害者等及び難聴者等が事前に登録した利用者情報（氏名、性別、年齢、住所又は現在地、登録会員番号（通報者の電

話番号))に加え、通訳オペレータ又は文字入力オペレータ（以下「通訳オペレータ等」という。）の電話番号（緊急通報用電話番号）が提供されるため、これらの情報を通信指令業務に活用すること。

- (4) 緊急通報が接続されたときの電話番号（入電番号）はHELPNETの電話番号であり、HELPNETに折り返しても通報者と接続することはできない。

緊急通報の切断後、当該緊急通報に対応するため、通報者と連絡をとる必要があるときは、当該緊急通報に係る通訳オペレータ等の電話番号に架電し、通訳オペレータ等を介して通報者と通話すること。

- (5) 一般財団法人日本財団電話リレーサービスは、通信指令台に表示される利用者情報のほか、緊急連絡先、電子メールアドレス等の情報を有している場合があり、これらの情報については、電話による照会が可能である。
- (6) 3(2)において、受理担当者の声は音声認識エンジンにより文字表示されるため、音声を明確に伝えることを意識し、通信指令業務に当たること。

5 各都道府県警察において執るべき措置

- (1) 電話リレーサービスの周知徹底

全ての警察職員に対し、電話リレーサービスを周知すること。また、通信指令室の職員等に対し、緊急通報の受理要領を習得させること。

- (2) 効率的な聴取方法の工夫

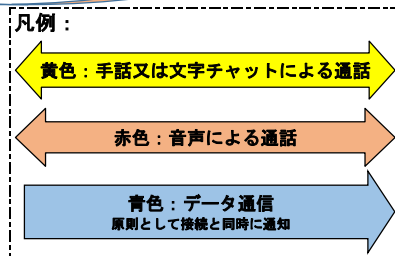
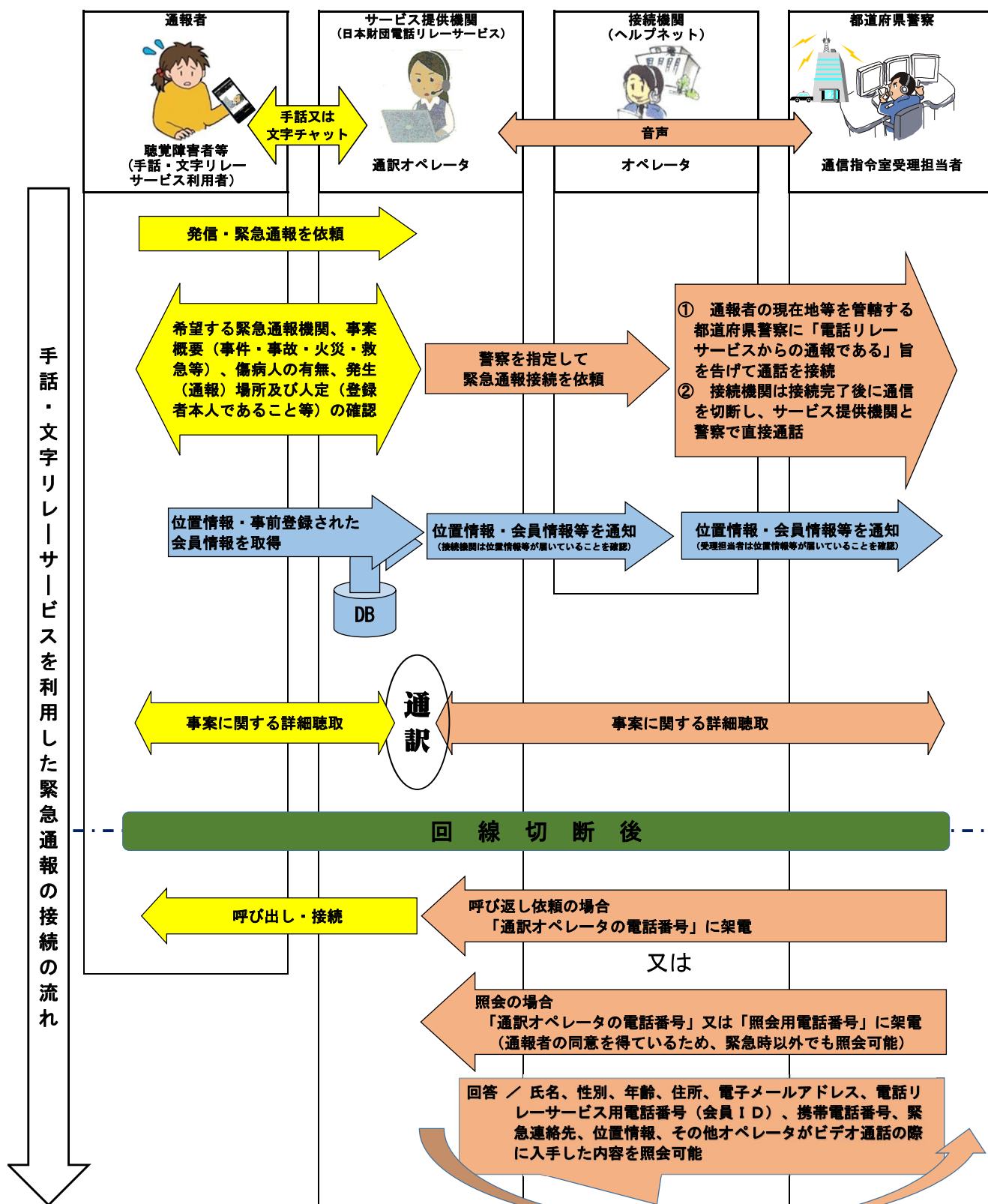
緊急通報は、通訳オペレータ等を介して行われるため、会話の間が異なるほか、受け答えに時間を要することから、複数の質問をまとめて行うなど、効率的な聴取ができるよう工夫すること。

また、警察用語や擬音語は、手話での伝達が困難であることに配慮すること。

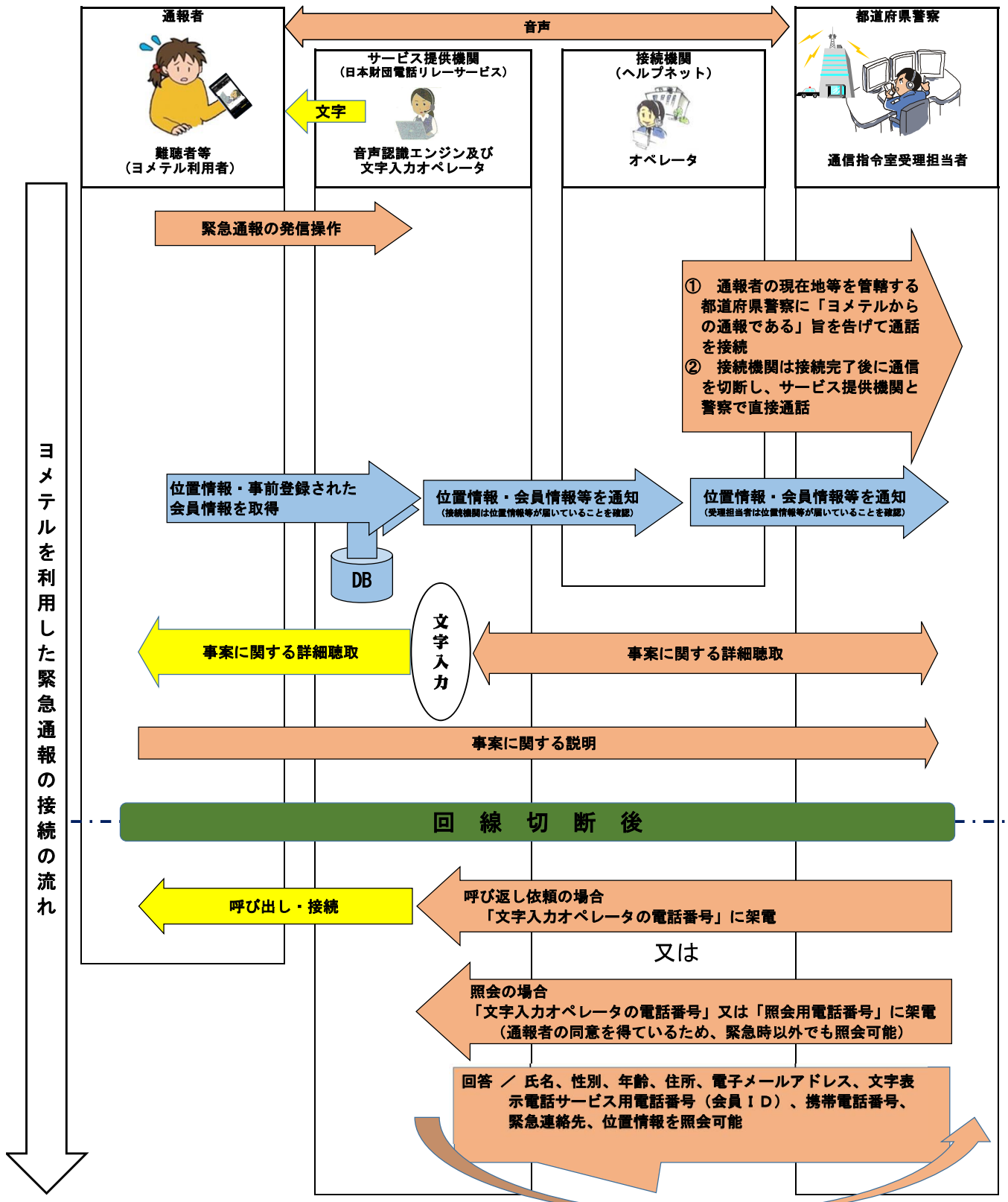
- (3) 現場臨場時の対応

電話リレーサービスの範囲は電話での応対のみに限定され、直接対面している場合（現に警察官が対応している場合等）には本サービスは利用することができないことから、現場臨場を指令する際は、筆談の準備等について具体的に指示すること。

手話・文字リレーサービスを利用した緊急通報の接続の概要



ヨメテルを利用した緊急通報の接続の概要



凡例：

黄色：文字による通話

赤色：音声による通話

青色：データ通信
原則として接続と同時に通知