

原議保存期間	1年(令和5年3月31日まで)
有効期間	二種(令和5年3月31日まで)

警視庁地域部長
各道府県警察本部長 殿
(参考送付先)
各管区警察局広域調整担当部長
各方面本部長

警察庁丁生企発第459号
令和3年6月23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)
本年7月1日から見出しのサービスが運用開始されること、各都道府県警察本部通信指令課(室)においては、下記の事項に十分留意の上、対応に遺漏のないようにされたい。

記

1 電話リレーサービスの概要

総務大臣が電話リレーサービス提供機関として指定した機関が提供するサービスで、聴覚、言語機能又は発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会話を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サービスである。

「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)及び「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)により、電話リレーサービスを利用する聴覚障害者等は、同サービスを介して緊急通報受理機関と通話することができることとされ、同サービス運用開始後は、別添「電話リレーサービスによる緊急通報接続の概要」のとおり、同サービスを利用する聴覚障害者等は電話リレーサービス提供機関を介し、各都道府県警察への緊急通報が可能となる。

2 サービス開始日

令和3年7月1日(木)

3 提供機関・接続機関

(1) 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。)

4 電話リレーサービスから緊急通報を受理するに当たっての留意点

- (1) 本サービスを利用する聴覚障害者等からの緊急通報は、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。)が、手話等で通報者の所在地等を把握し、HELPNETのオペレータを通じ、当該所在地等に対応する各都道府県警察通信指令室等に接続されることとなるが、

当該緊急通報については、通常の110番通報と同様に取り扱うこと。

- (2) HELPNETから通信指令室等へ接続される際は、HELPNETのオペレータが受理担当者に対して「電話リレーサービスからの通報である。」旨説明した後、通訳オペレータと受理担当者が通話することとなるが、本サービスに係る通報内容は、交通事故に限定されるものではなく、重要凶悪事件等の通報も想定されることに留意すること。
- (3) 通信指令室等に接続される際には、聴覚障害者等が事前に登録した利用者情報等（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）等）に加え、通訳オペレータの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。
通報者は聴覚障害者等であるため、通報者の電話番号に直接架電しても気が付かない可能性があり、また、現に着信があった電話番号はHELPNETの電話番号であって、同社を通じても通報者に連絡できないことから、通報者に連絡する場合は、通訳オペレータの電話番号に架電し、同オペレータを介して通報者に連絡すること。
- (4) 一般財団法人日本財団電話リレーサービスでは、通信指令台に表示される情報のほか、緊急連絡先や電子メールアドレス等の情報を有している場合もあり、これらの情報については、電話による照会が可能である。

5 各都道府県警察において執るべき措置

- (1) 緊急通報受理業務を担当する職員への周知徹底
緊急通報受理業務担当職員（通信指令課（室）、署指令室等）に対し、本サービスの概要や通訳オペレータからの緊急通報受理要領等を周知徹底すること。
特に、手話又は文字による通訳には、通常の音声による緊急通報に比べ、受け答えに時間を要すること及び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。
- (2) サービスの範囲
本サービスは電話での対応のみに限定され、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）は、本サービスは利用できないので、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など配慮すること。
- (3) 通信指令業務上支障が生じた場合の対応
本サービスの開始に伴い、通信指令業務上の支障が生じた場合は、速やかに一般財団法人日本財団電話リレーサービスに連絡の上、応急の対応を申し入れるとともに、遅滞なく警察庁に報告をすること。

電話リレーサービスによる緊急通報接続の概要

