

原議保存期間	3年(令和8年3月31日まで)
有効期間	一種(令和8年3月31日まで)

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

警察庁丁生企発第145号
令和5年3月6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）

令和3年7月1日に運用が開始された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3年6月23日付け警察庁丁生企発第459号。以下「旧通達」という。）により示達したところであるが、当該通報にあつては、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、対応に遺漏のないようにされたい。

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ものである。

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（別添参照）。

- (1) 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。
- (2) 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 P N E T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。
- (3) HEL P N E T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。
- (4) 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。

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 P N E T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 P N E T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「電話リレーサービスからの通報である。」旨を通知することとされている。
- (2) 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HEL P N E Tの電話番号であり、HEL P N E T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の電話番号に架電し、通訳オペレータ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。

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、通報者からの手話又は文字チャットによる通報が通訳オペレータを介して行われるため、通報者と音声言語により直接通話するときとは、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、例えば、受理担当者

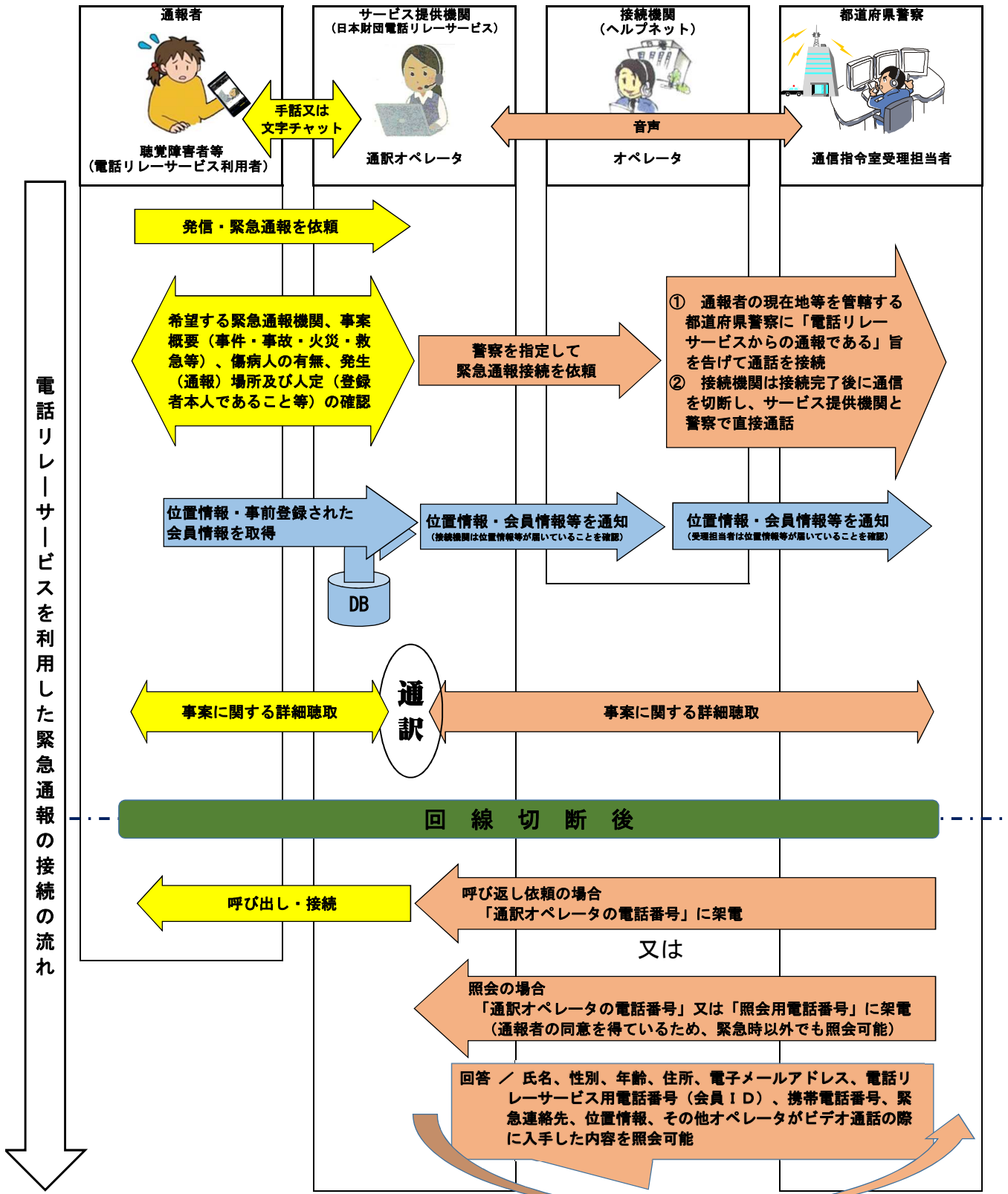
と通訳オペレータとのやりとりは一問一答ではなく、複数の質問をまとめて行うなど、効率的な聴取ができるよう工夫すること。

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）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。

電話リレーサービスを利用した緊急通報の接続の概要



- 凡例:
- 黄色: 手話又は文字チャットによる通話
 - 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