

~.....*~*

▼△110番通報の新システムと、相談専用の#9110番を知ろう△▼

~.....*~*



警察への緊急通報ダイヤルである110番で、音声に加えて、映像や画像が送れる新たな「110番映像通報システム」の試行運用が始まっています。

今回はこのシステムについて、活用事例や利用する際の手順などを紹介します。110番通報のうち、およそ2割が緊急対応を必要としない内容となっています。緊急ではないけれど、警察に相談したいという時のためのもう一つの電話窓口#9110番についても紹介します。

110番通報の新たなシステムは、昨年10月から全国の警察で試行運用がスタートしており、既に事件・事故の対応に役立っています。今年の春頃から本格的に運用が始まる予定です。

110番は、ご存じのとおり、電話で事件や事故の発生を通報する緊急通報ダイヤル。

これまでは、発生した事件や事故の状況を、言葉だけで伝えることになっていました。

新たな「110番映像通報システム」では、110番通報中に、通報者のスマートフォンやタブレット端末から、警察に事件・事故の映像などを送信することができます。映像は通信指令室の担当者がリアルタイムに確認、現場に向かう警察官にも送信することができるシステムです。

事件や事故があった際、今の状況を伝えようと思っても、言葉では難しいニュアンスや表現などあります。例えば、自動車の多重事故が発生した場合、映像や画像があれば、言葉の説明だけでは分かりづらい現場の状況が視覚的に分かります。

それによって警察は何台のパトカーで現場に向かうべきか、何の装備や機材などが必要か、交通規制の必要性はあるかなどを素早く判断できます。

また、現場に警察官が到着する前に、状況に応じて関係各所に連絡して、事故の対応にスピーディーに当たれることができるようになります。

●どのようにして映像や画像を送ればいいのか？

スマホを例に実際の利用の流れを説明します。

110番通報すると、通報を受理した通信指令室の担当者が「事件ですか？ 事故ですか？」と状況について質問があります。

ここまでは、通常の110番通報と同じです。

そのやり取りのなかで担当者が必要だと判断すると、「映像通報にご協力いただけますか？」と訪ねられます。

つまり、こちらから一方的に映像や画像を送信できるわけではなく、あくまでも、担当者が必要と判断したときのみ、協力を求められます。

そして、同意すると「映像送信依頼」がショートメールでスマホに届きます。

このメールに記載されているURLにアクセスすると、数字4桁のアクセスコードを入力する画面が現れます。

アクセスコードは電話で話している担当者から口頭で伝えられますので、それを入力します。するとシステムにログインできます。

ログインしたら、「留意事項画面」が表示されます。

次の4つの事項が記載されています。

- 1「送信する映像等に係る著作権は放棄していただきます」
- 2「GPS機能を用いて通報者の位置情報を取得します」
- 3「第三者のプライバシーを不当に侵害することがないように撮影してください」
- 4「映像等の送信に係るデータ通信料金は通報者の負担となります」

これに同意する場合は「同意する」を押すと、カメラモードが起動して映像をリアルタイムで警察と共有できるようになります。

やり取りのイメージとしては、ビデオ通話をしているような感じで、スピーカー機能を使って、映像を撮りながら会話もできます。

さらに、映像を撮影中、画面上に「もう少し右側を写してください」など、担当者からの指示がテレビのテロップのように、画面上に文字で表示される機能もあります。

このテロップ機能は、特に交通事故現場など、人がたくさんいる場合は周りの音がうるさくて、電話の音が聞き取りにくい場合もあり、そのための指示を文字で伝えることもできるようになっているということです。

また、通報者は撮影に夢中になってしまう場合もありますので「安全な場所から撮影してください」というような注意事項なども画面上に表示して、通報者の安全確保に留意しています。

こうした映像は、現場に向かう警察官にも共有されるので、それにより、事件がスピーディーに解決することも期待できます。

この新システムでは、リアルタイムの映像だけでなく、その場で撮影した写真や、既にスマホに保存していた映像なども送信することができます。

現在は試行運用中ですが、傷害事件で被疑者が被害者に傷害を加えて逃走、被害者と一緒にいた人が逃走する車のナンバーを撮影、その画像を送信することで被疑者を割り出し検挙することができたという事例があります。ちなみにたとえナンバーが写っていないなくても、車の映像や画像があると、車種や色などを正確に伝えることができるので、捜査に役立ちます。

また、小学生の女の子が学校から帰宅しないという通報を受け、警察の担当者がその女の子の写真データを管轄の警察官と共有し、公園内での発見につながったケースもあります。

●もう一つの警察への窓口「#9110番」

ところで、昨年の1月から11月までの間で、日本全国で受けた110番通報の件数は、およそ850万件です。これは、人口でいうと国民のおよそ15人に1人が110番通報し、また、頻度で言えば、約3.4秒に1件の割合で誰かが110番通報をしているということになります。

ただ、そのうちの2割ほどは「身の上相談」や「免許更新の問い合わせ」など、事件や事故ではない、緊急対応を必要としない通報となっています。

こうした通報が寄せられると、本当に緊急を要する事件や事故への対応が遅れてしまうことにもなりかねません。

そこで、もう一つの警察への窓口「#9110番」(シャープ きゅう いち いち まる)があります。

全国どこから掛けても、電話を掛けた地域を管轄する警察本部などの相談窓口につながる全国共通の電話番号です。

110番とは何が違うかについては、110番は今すぐ警察官に駆け付けてもらいたいような、緊急の事件・事故などを受け付ける緊急通報ダイヤルです。

#9110番は、緊急ではないけれど、警察に相談したい、問い合わせたいことがあるというときのための「警察相談専用ダイヤル」となっています。

実際にあった相談としては、いじめやDV事案に関する相談、痴漢など性犯罪被害の相談、悪質商法・サイバー犯罪に関する相談、交通相談などとなっています。

相談には、内容に応じて関係する部署が連携して対応し、指導、助言、相手方への警告、検挙など、相談者の不安などを解消するために必要な措置を講じてくれます。

また、相談内容によっては、弁護士が助言してくれる法テラスや消費生活センター、児童相談所など他の専門機関へ引継ぎや紹介をしてくれます。

この#9110番は、基本的には、各都道府県警察本部の受付時間内で対応しています。

時間外や土日・祝日は24時間受付体制の一部の県警を除き、当直または音声案内で対応しています。

また、ダイヤル回線や一部のIP電話からは利用できませんのでご注意ください。



□お知らせ MEMO

ネットで誹謗中傷の書き込み！削除するには？

～「違法・有害情報相談センター」～

インターネットは私たちが生活をする上で欠かせない便利なものですが、その反面、誹謗中傷やプライバシーの侵害など、深刻な問題も起きています。

このようなトラブル時の相談先に「違法・有害情報相談センター」（総務省委託事業）があります。

同センターへの相談件数は、2011年に1560件だったものが2021年は6329件と4倍以上となっています。相談で多いのは、「個人情報が勝手に公開された」「自分の写真が無断で掲載された」などの『プライバシーの侵害』や、「SNS上で誹謗中傷の書き込みをされた」など『人の名誉を損なうような書き込み』です。

また、個人事業主や学校から「ネットの口コミに誹謗中傷が掲載された」といった相談もあります。

同センターでは、専門の相談員が相談を受け付け、対応方法をアドバイスしてくれます。

例えば、「誹謗中傷の書き込みを削除したい」という場合、まず誹謗中傷が書かれたサイトを個別に確認し、そのサイトの利用規約やポリシーなどに沿って具体的な削除方法をアドバイスしてくれます。

管理者の連絡先が公開されていないサイトもあるので、そうした場合は削除依頼先を調査したうえで、それぞれの相談内容に応じたアドバイスを受けることができます。

インターネットが普及し、自分がネットに書き込んだことに対して、突然多くの人から、誹謗中傷を受けたり、トラブルのきっかけになったりする場合があります。トラブルに遭ったら一人で悩まず、まず相談することが大切です。

相談はセンターのHPにある相談登録フォームから行うことができます。

©「違法・有害情報相談センター」

<https://ihaho.jp/>

なお、匿名で誹謗中傷を受けた人が損害賠償請求を行うために発信者の情報を開示するための制度もあります（プロバイダ責任制限法）。

2022年10月からこのための裁判手続きが簡略化されました。詳細は「総務省 プロバイダ責任制限法」で検索を。

以上