

令和元年10月15日

第94回 神戸市個人情報保護審議会

スマートフォンを活用した火災や事故状況等
の映像による通報システムの導入について

(消防局)

神消警司第 1053 号
令和元年 10 月 15 日

神戸市個人情報保護審議会
会長 西村 裕三 様

神戸市消防
長 岡 賢



諮 問

神戸市個人情報保護条例第 7 条第 2 項及び第 3 項の規定に基づき、下記の事項について、
貴会の意見を求めます。

記

スマートフォンを活用した火災や事故状況等の映像による
通報システムの導入について
(条例第 7 条「収集の制限」に関して)

担当：消防局警防部司令課

スマートフォンを活用した火災や事故状況等の映像による通報システムの導入について
(条例第7条「収集の制限」に関して)

◎：条例第7条第3項に該当する情報

【災害出動の要請又は救急要請に関する情報】

- ・◎救急車を必要とする傷病者の状態
- ・通報者の位置情報
- ・通報開始・終了日時
- ・通話時間
- ・電話番号

※個人情報以外の情報

- ・火災及び事故等の形態

神消警司第 1054 号
令和元年 10 月 15 日

神戸市個人情報保護審議会
会長 西村 裕三 様

神戸市消防
長 岡 賢



諮 問

神戸市個人情報保護条例第 11 条第 1 項及び第 2 項の規定に基づき、下記の事項について、
貴会の意見を求めます。

記

スマートフォンを活用した火災や事故状況等の映像による
通報システムの導入について
(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

担当：消防局警防部司令課

スマートフォンを活用した火災や事故状況等の映像による通報システムの導入について
(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

◎：条例第 11 条第 2 項に該当する情報

【電子計算機処理を行う情報】

◎救急車を必要とする傷病者の状態

- ・通報者の位置情報
- ・通報開始・終了日時
- ・通話時間
- ・電話番号

※個人情報以外の情報

- ・火災及び事故等の形態

スマートフォンを活用した火災や事故状況等の

映像による通報システムの導入について

1 趣旨

119番通報により消防機関の出動要請を受理している事務について、音声情報だけでは把握しきれない情報を、映像通報システムを活用することにより補完するものである。このことにより、火災や事故の被害軽減や、傷病者の予後の改善に寄与するものである。また、消防機関が到着する前の火災現場の映像を見分けることにより、火災原因の判定上の資料となる。

2 システムの概要

(1) 本システムは、以下の要素により構成される。

- ア クラウドサービス提供事業者が所有するサーバー
- イ 消防局管制室内に設置された専用（PC）端末
- ウ 119番通報者の携帯電話（スマートフォン）端末

(2) 本システムの使用手順は以下の通り。

- ア 通報受理員が、119番等による通報者に対し、本システムを活用した映像通報の協力を依頼し同意を得る。
- イ 通報受理員は、管制室内の専用端末に電話番号を入力し、通報者のスマートフォンにSMSで、映像送信用のURLを送信する。
- ウ 通報者は、受信したURLをタップしてスマートフォンのブラウザを起動、専用ウェブサイトにアクセスする。
- エ 通報者は、同意画面で傷病者のプライバシーに配慮すること、盗撮行為と間違われまいよう傷病者に配慮して撮影すること、撮影した映像が録画される可能性があること、通信量は通報者負担であることの同意画面を経て、映像、音声及び位置情報の送信を開始する。なお、スマートフォンで撮影したデータ送信は、スマートフォンの記録媒体に保存されず WRTC 方式により直接サーバーに送信され、保存される。
- オ 通報受理員は、必要な情報を取得した後は、通話を終了することを通報者に伝えブラウザを切断する。
- カ サーバー上の映像等のデータは、切断後 24 時間経過後に自動で消去される。映像を活用する場合は、消防局司令課がダウンロードし、保存する。

3 システム導入による効果

(1) 地理が不案内な通報者からの音声通報では、要請場所の把握に多大な労力と時間を要していたが、映像及び位置情報を活用することにより瞬時に場所を確定する

ことができ、レスポンスタイムの大幅な短縮に資する。

(2) 火災や事故の形態を視覚的に確認することで、必要な消防車両や救急車両の判断を的確に行うことができるほか、出動する部隊が事前に必要な準備を行うことができ、被害の拡大防止につながる。

(3) バイスタンダー（救急現場に居合わせた人）による応急処置を口頭指導する上で、傷病者の体位や意識呼吸等を視覚的に確認することで正確な口頭指導を行うことができ、ひいては救命率の向上が期待できる。

4 スケジュール（実施時期）

令和元年 11 月 9 日～3 月 31 日 119 番通報での実証実験

令和 2 年 4 月 運用開始（予定）

5 システム利用件数

携帯電話による 119 番の年間通報件数約 6 万件のうち、映像での確認が有効である約 2,300 件で活用する。（1 日当たり平均件数 6.3 件）

6 個人情報の保護

個人情報を含めたデータの保護については、「神戸市個人情報保護条例」、「電子計算機処理にかかるデータ保護管理規程」及び「神戸市情報セキュリティポリシー」に基き以下のとおり厳格に対処する。

また、システムにより情報収集し、集約された情報の管理について委託を行うが、委託事業者との契約においても個人情報の保護について「神戸市個人情報保護条例」、「電子計算機処理にかかるデータ保護管理規程」及び「神戸市情報セキュリティポリシー」に基き厳格に管理する。

(1) システム上の保護

ア クラウドサーバ内に保存された映像ファイル、通報者の電話番号は 24 時間以内に削除される。

イ 管理者サイトへのアクセスは IP フィルタリング（指定されたグローバル IP アドレス（消防局管制室内）以外の接続を許可しない）を行ない、不正なアクセスを防止する。

ウ 管理者サイトへのログイン時は ID、パスワードの入力による ユーザ認証を経てアクセスをする。

エ データの通信は SSL（TLS）暗号化技術を用い、通信傍受を防止する。

オ 撮影依頼時に発行される URL は、端末の紛失や URL の漏えいに備え一定時間の経過で無効となる。

(2) 運用上の保護

ア サーバーで使用するソフトウェアの修正パッチが提供された場合、サービスを

維持しつつ速やかに適用する。

イ サーバーが設置されるデータセンターではICカードや生体認証等の入退室管理を実施する。

ウ サーバーは、ファイアウォールによる不正アクセス制御及びウイルス対策ソフトによるコンピュータウイルス並びにマルウェア対策等を実施する。

エ 消防局側から本システムに接続する端末は専用端末のみとし、指紋認証による入室管理を実施している消防局管制室内で司令課員のみが使用する。

この専用端末にはURLフィルタを設定し、WEBサイトへの接続を制限する。

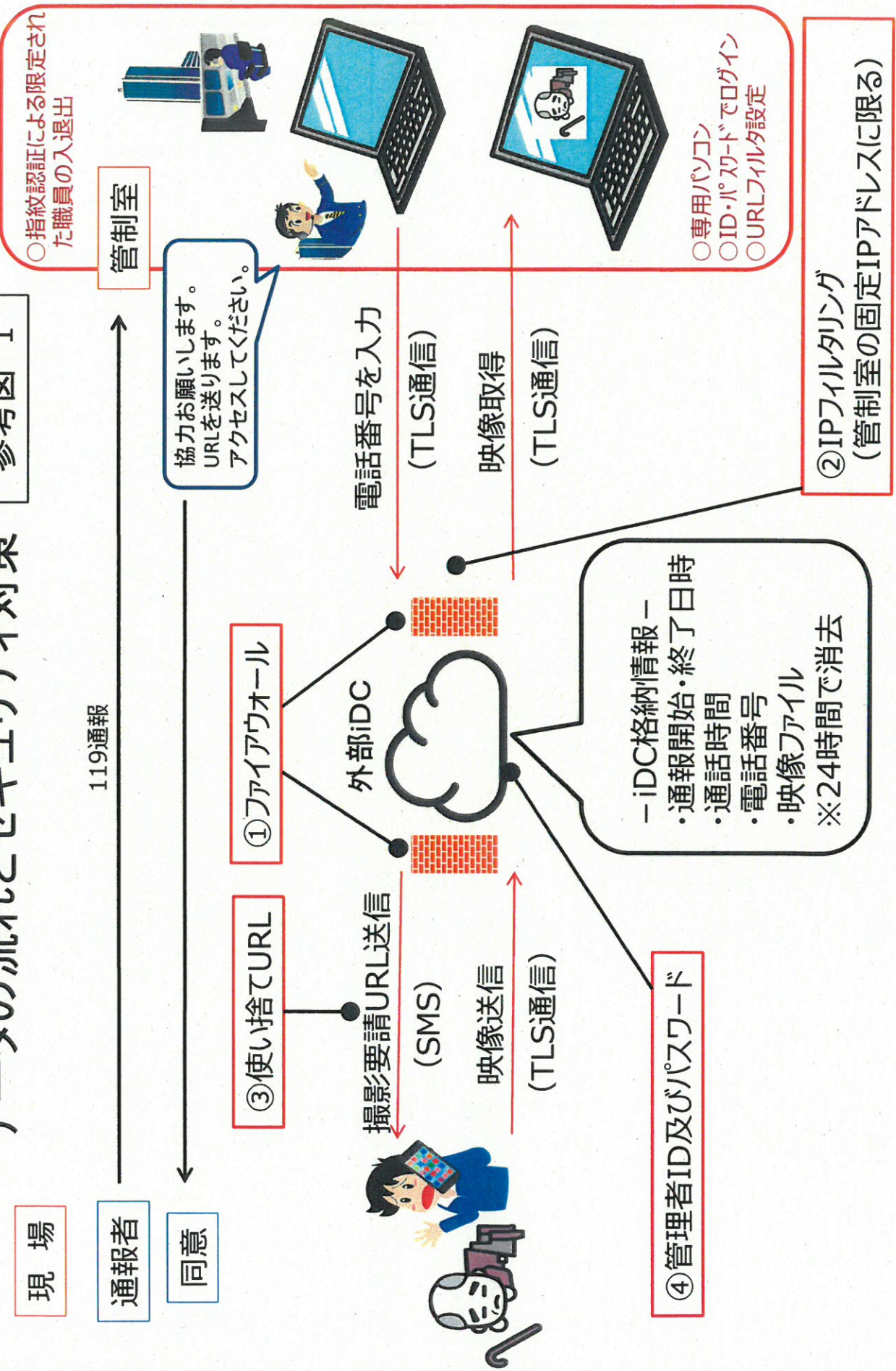
オ 専用端末は、神戸市情報セキュリティポリシーによるソフトウェアの更新、ウイルス対策ソフトによるコンピュータウイルス及びマルウェア対策等並びにファイアウォールによる不正アクセス制御を行う。

カ 映像ファイルのクラウドサーバーからのダウンロードは、必要最低限のみ行うこととし、所属長の決裁を経て実施する。

キ ダウンロードデータは、専用端末内のみで保存し、不要となれば速やかに消去する。

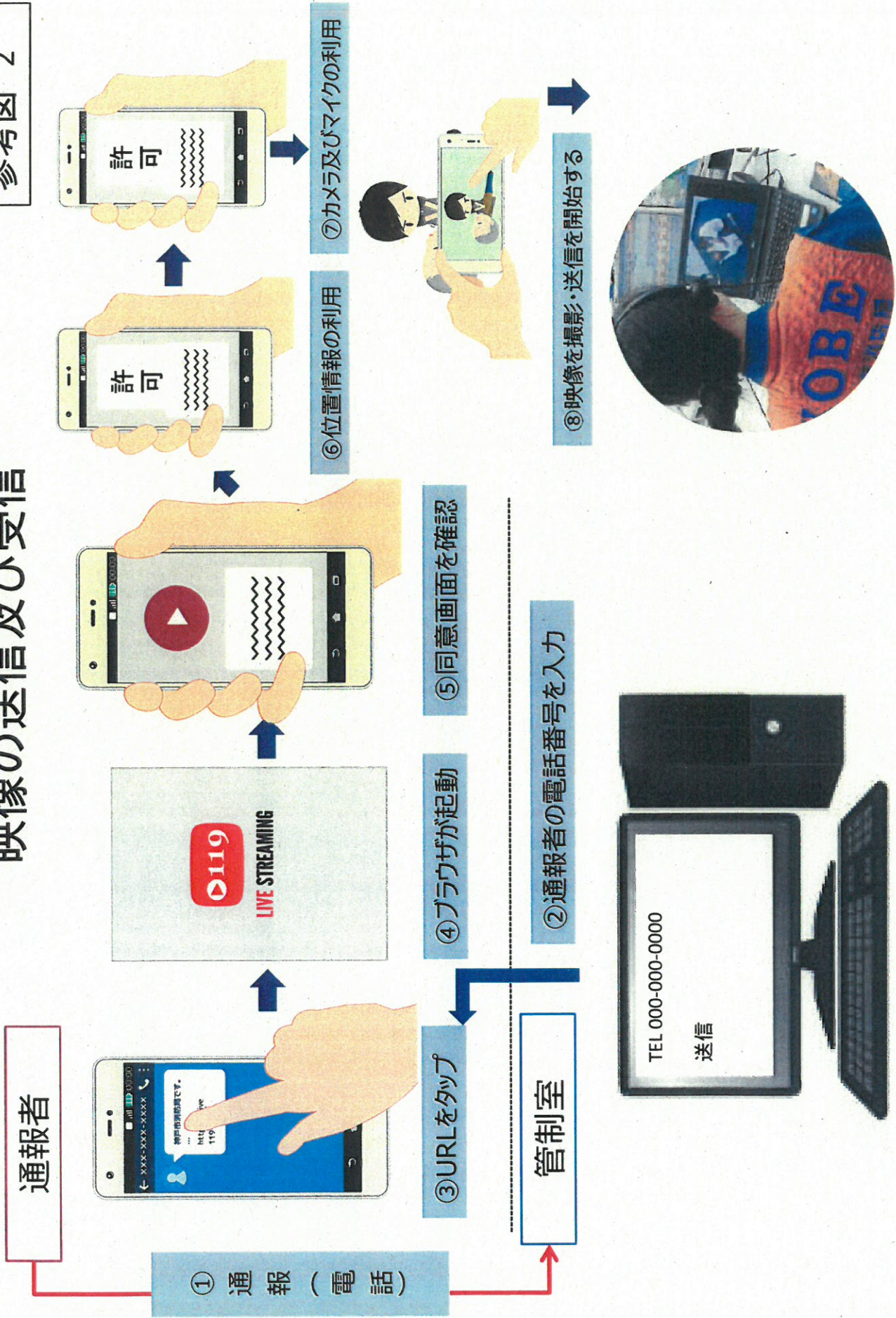
データの流れとセキュリティ対策

参考図 1



映像の送信及び受信

参考図 2



※録画の必要のないとき、録画をOFF指定が可能。