

(19) 日本国特許庁(JP)

## (12) 公開特許公報(A)

(11) 特許出願公開番号

特開2008-79082  
(P2008-79082A)

(43) 公開日 平成20年4月3日(2008.4.3)

(51) Int.Cl.

<b>H04M 11/04</b>	<b>(2006.01)</b>
<b>H04Q 7/34</b>	<b>(2006.01)</b>
<b>G08B 25/04</b>	<b>(2006.01)</b>

F 1

HO 4 M	11/04
HO 4 B	7/26
GO 8 B	25/04

1 O 6 A
K

テーマコード(参考)

5 C 0 8 7
5 K 0 6 7
5 K 2 0 1

審査請求 未請求 請求項の数 18 O L (全 38 頁)

(21) 出願番号

特願2006-257146 (P2006-257146)

(22) 出願日

平成18年9月22日 (2006. 9. 22)

(71) 出願人 506321584

河村 光廣

東京都新宿区高田馬場1—17—18—2

B

100102266

弁理士 船坂 俊昭

(72) 発明者 河村 光廣

東京都新宿区高田馬場1—17—18—2

B サンテグラン株式会社

F ターム(参考) 5C087 AA02 AA03 AA10 AA37 BB12  
 DD03 EE08 FF23 GG10 CG17  
 GG66 GG83  
 5K067 AA21 BB04 DD17 DD20 DD28  
 DD51 EE02 EE16 FF02 FF03  
 FF05 FF07 FF23 HH13 HH23

最終頁に続く

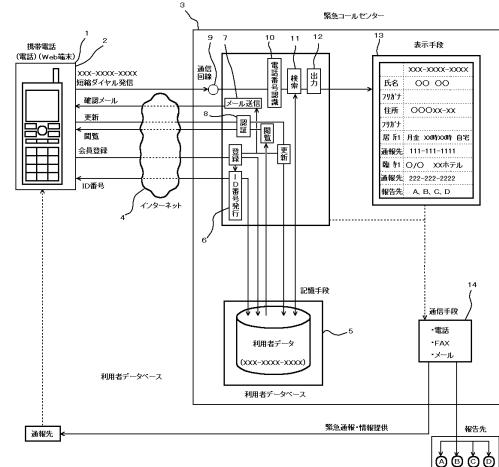
(54) 【発明の名称】非常時緊急通報代行システムと非常時情報提供代行システム並びに非常時緊急通報情報提供代行システム

## (57) 【要約】

【課題】病気等で倒れ会話困難な状況でも簡単に短縮ダイヤル発信するだけで、通報、情報提供、報告できる非常時緊急通報代行システムと、第三者に対して情報提供できる非常時情報提供代行システムと、両システムを兼ね備えた非常時緊急通報情報提供代行システムを提供する。

【解決手段】記憶手段5に利用者データを登録しており、非常に利用者は短縮ダイヤルメモリでダイヤルし、受信した緊急コールセンター3は利用者の利用者データを表示手段13に表示し、時間帯別居所情報ごとに登録された通報先に登録されている住所を通信手段14で通報し、通報先が必要としている情報を通信手段14で提供し、登録された報告先に通信手段14で報告する。第三者が記憶手段5内の利用者データの情報提供を得られる非常時情報提供代行システム。上記両システムを兼ね備え利用者データを共有した非常時緊急通報情報提供代行システム。

【選択図】図1



## 【特許請求の範囲】

## 【請求項 1】

電話で会話することが非常に困難且つ一刻を争う緊急・非常事態に陥った時、利用者は電話の短縮ダイヤルメモリにあらかじめ登録した緊急コールセンターの電話番号にワンプッシュ等の簡単な操作によりダイヤル発信するだけで、緊急コールセンターは電話番号を認識しあらかじめ登録してある利用者の利用者データに基づいて通報先に利用者の代わりに通報する緊急通報代行システムにおいて、

緊急通報代行サービスを提供する緊急コールセンターは少なくとも、  
緊急ダイヤルコール受信専用通信回線と、

緊急ダイヤルコール受信専用通信回線が受信したダイヤル発信電話番号を認識できる電話番号認識手段と、

緊急コールセンターがWeb上に用意したホームページから登録または更新が可能である、少なくとも、

利用者氏名と利用者氏名の振り仮名と生年月日と住所と住所の振り仮名とメールアドレスと本人確認ができる任意に登録可能な利用者の顔の画像等の基本的個人情報、

素早い診断と適切な処置等に役立つ例えば身長、体重、血液型、血圧値、コレステロール値、中性脂肪値、血糖値、病歴、服用薬、障害の有無や度合、かかりつけの病院医師等の健康関連情報、

利用者が緊急コールセンターへのダイヤル発信に用いる少なくとも1つ以上の利用者電話番号、

いつどこに利用者がいるかを利用者自身が事前に登録しておく例えば自宅や勤務先や出先等少なくとも1つ以上の時間帯別居所情報、

利用者の居所並びに本人の元に速早く到着するために役立つ、時間帯別居所情報ごとに登録する例えば周辺道路環境やエレベーターの有無等のロケーション情報と、時間帯別居所情報ごとに登録する例えば管理会社や管理人やオートロックの有無や鍵等に関するセキュリティ関連情報、

利用者または緊急コールセンターが時間帯別居所情報ごとに登録する通報先の名前と電話番号とあればFAX番号やメールアドレス等の通報先情報、

緊急コールセンターが通報先へ通報した後の希望連絡先が1件以上あれば利用者が登録しておく報告先の名前と電話番号とあればFAX番号やメールアドレス等の報告先情報、等の利用者データが保存されている記憶手段と、

最初に利用者データを登録した際に登録ID番号を利用者に対して発行し利用者データに登録させる登録ID番号発行手段と、

登録ID番号を入力することにより認証をパスして利用者本人の利用者データにアクセスできる認証手段と、

利用者による利用者データの登録または更新があった場合、自動的に利用者に対して内容を確認するメールを生成し送ることのできるメール生成送信手段と、

緊急ダイヤルコール受信専用通信回線に利用者の電話から短縮ダイヤルメモリによるダイヤル発信がされた場合に電話番号認識手段で認識した電話番号に基づいて記憶手段の利用者データの中から該当する利用者電話番号の利用者データを探し出す検索手段と、

検索手段が探し出した利用者データを読み出して出力する出力手段と、

出力手段が出力した利用者データを表示する表示手段と、

緊急コールセンターが例えば利用者や通報先や報告先等と通信できる任意の通信手段と、を有し、

緊急通報代行サービスを利用する利用者側は、

緊急コールセンターがWeb上に用意したホームページにアクセスし、利用者データの登録または更新、利用者データの閲覧、等ができるWeb端末と、

利用者データの利用者電話番号に電話番号を登録し、短縮ダイヤルメモリに少なくとも

10

20

30

40

50

緊急ダイヤルコール受信専用通信回線の電話番号を登録した電話（携帯電話、P H S、固定電話、I P電話、等）を有し、

利用者が緊急・非常事態に見舞われた場合、利用者が電話の短縮ダイヤルメモリを使って緊急ダイヤルコール受信専用通信回線にダイヤル発信することにより、緊急コールセンターでは、自動的に緊急ダイヤルコール受信専用通信回線に入ったダイヤル発信の電話番号を認識し、該当する利用者データを記憶手段の中から検索し、該当する利用者データを読み込んで出力し、利用者データを表示手段に表示し、利用者データに基づいて任意の通信手段により通報先へ通報し、利用者データに登録されている情報で通報先が必要としている情報があれば任意の通信手段を用いて提供し、通報先との通信終了の後、報告先情報を登録している報告先があれば任意の通信手段を用いて利用者の氏名やダイヤル発信のあった日時や通報先等に関する情報を伝達することを特徴とする非常時緊急通報代行システム。

10

#### 【請求項 2】

利用者がいつどこにいるかを利用者が事前に利用者データに登録する前記時間帯別居所情報には、例えば家や職場等のように曜日と時間帯と住所または第何週と曜日と時間帯と住所によって特定が可能である日常時間帯別居所情報と、例えば出張や旅行等のように日程と時間帯と住所によって特定が可能である臨時時間帯別居所情報があり、少なくとも1つ以上複数の時間帯別居所情報登録が可能であることを特徴とする請求項1記載の非常時緊急通報代行システム。

20

#### 【請求項 3】

記憶手段の利用者データに登録される通報先情報として、利用者側で時間帯別居所情報ごとに登録する例えば家族や友人や知人やご近所や管理人や管理会社や勤務先等の名前と電話番号とあればFAX番号やメールアドレスか、緊急コールセンター側で時間帯別居所情報ごとに登録する例えば消防や警察や警備会社等の通報窓口の名称とその電話番号とあればFAX番号やメールアドレスか、のどちらか一方または両方が登録され、利用者が登録した通報先情報は利用者のWeb端末からも緊急コールセンターの表示手段からも見ることができ、緊急コールセンターが登録した通報先情報は利用者のWeb端末からは見えず緊急コールセンターの表示手段からは見えることを特徴とする請求項1または2記載の非常時緊急通報代行システム。

30

#### 【請求項 4】

利用者データに登録されている時間帯別居所情報ごとの通報先情報として、時間帯別居所情報の住所を管轄エリアとしている消防または警察の通報窓口の名称とその電話番号とあればFAX番号やメールアドレスを緊急コールセンター側で登録することを特徴とする請求項1、2または3記載の非常時緊急通報代行システム。

#### 【請求項 5】

緊急・非常事態は心筋梗塞や脳卒中等の病気や怪我等に類することであり、救急を要請する通報先が、緊急コールセンターが時間帯別居所情報ごとの通報先情報に登録した前記時間帯別居所情報の住所を管轄エリアとする消防の通報窓口であることを特徴とする請求項1、2、3または4記載の非常時緊急通報代行システム。

40

#### 【請求項 6】

緊急・非常事態が強盗やレイプ等犯罪に類することであり、救援を要請する通報先が、緊急コールセンターが時間帯別居所情報ごとの通報先情報に登録した前記時間帯別居所情報の住所を管轄エリアとする警察、警備会社、または利用者が時間帯別居所情報ごとの通報先情報に登録した例えば家族や友人や知人やご近所や管理人や管理会社や勤務先等の個人的通報先であることを特徴とする請求項1、2、3または4記載の非常時緊急通報代行システム。

#### 【請求項 7】

緊急・非常事態が火災に類することであり、通報先は緊急コールセンターが時間帯別居所情報ごとの通報先情報に登録した時間帯別

50

居所情報の住所を管轄エリアとする消防の通報窓口であることを特徴とする請求項 1、2、3 または 4 記載の非常時緊急通報代行システム。

#### 【請求項 8】

通報先は利用者が時間帯別居所情報ごとの通報先情報を登録した例えば家族や友人や知人やご近所や管理人や管理会社や勤務先等の少なくとも 1ヶ所以上の個人的通報先であることを特徴とする請求項 1、2、3 または 6 記載の非常時緊急通報代行システム。

#### 【請求項 9】

緊急コールセンターが、請求項 5 記載の救急通報、請求項 6 記載の救援通報、請求項 7 記載の消防通報および請求項 8 記載の個人的通報先への通報のうち少なくとも 1つ以上を行っており、通報の種類ごとに電話番号の異なる緊急ダイヤルコール受信専用通信回線が用意され、

利用者は希望する目的に応じた通報の種類を少なくとも 1つ以上選び、選んだ通報に必要とされる情報を利用者データに登録し、利用者データに登録した種類の通報を受け付ける緊急ダイヤルコール受信専用通信回線の電話番号を電話の短縮ダイヤルメモリに通報の種類ごとに登録しておき、

緊急・非常事態が起きて利用者が短縮ダイヤルメモリダイヤルを使って発信して来た場合、緊急コールセンターは利用者がどの緊急ダイヤルコール受信専用通信回線の電話番号にダイヤル発信したかによって通報の種類を知り通報の種類に応じた対応ができるこことを特徴とする非常時緊急通報代行システム。

#### 【請求項 10】

緊急コールセンターが、請求項 5 記載の救急通報、請求項 6 記載の救援通報、請求項 7 記載の消防通報および請求項 8 記載の個人的通報先への通報のうち少なくとも 1つ以上を行っており、すべての通報の種類を 1つの緊急ダイヤルコール受信専用通信回線の電話番号で受け、

利用者は利用を希望する通報の種類を少なくとも 1つ以上選んで利用者データに登録し、緊急ダイヤルコール受信専用通信回線の電話番号を電話の短縮ダイヤルメモリに登録し、2つ以上の通報の種類に登録する場合は複数の電話番号を使用可能な電話を用い、利用者データには通報の種類ごとに異なる利用者電話番号を登録し、

緊急・非常事態が起きた場合、利用者は通報の種類により自局の電話の電話番号を選択した上で短縮ダイヤルメモリを使ってダイヤル発信を行い、緊急コールセンターは利用者がどの利用者データに登録された利用者電話番号からダイヤル発信してきたかによって通報の種類を知り通報の種類に応じた対応ができるこことを特徴とする非常時緊急通報代行システム。

#### 【請求項 11】

緊急コールセンターはメール生成送信手段あるいはメール生成送信手段と音声コール生成送信手段を有していて、

利用者の電話から緊急ダイヤルコール受信専用通信回線にダイヤル発信が入ると、電話番号認識手段で電話番号を認識し検索手段で利用者データを検索し出力手段で利用者データを読み込み、

少なくとも通報先に対して、自動的にメール生成送信手段により通報の種類に対応したメールを利用者データに基づいて生成し送信するか、自動的に音声コール生成送信手段により通報の種類に対応した音声コールを利用者データに基づいて生成し送信するか、のどちらか一方または両方を行って通報することを特徴とする請求項 1、2、3、4、5、6、7、8、9 または 10 記載の非常時緊急通報代行システム。

#### 【請求項 12】

利用者は GPS 付携帯電話あるいは GPS 通報装置を所持しており、

緊急コールセンターは利用者が所持している GPS 付携帯電話あるいは GPS 通報装置と通信可能な通信手段を有しており、

利用者が緊急・非常事態に遭遇した時、

上記の携帯電話の短縮ダイヤルメモリから緊急ダイヤルコール受信専用通信回線または

10

20

30

40

50

問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線にダイヤル発信が入った場合は、緊急センターは、該当する利用者データを表示手段に表示し、利用者のG P SにG P S位置情報検索をかけて利用者の位置情報を受信・表示し、利用者データの時間帯別居所情報に登録されている住所とG P Sの位置情報とに基づいて判断される利用者の現在の居所を通報先に通報し、報告先に状況伝達することが可能であり、

上記のG P S付携帯電話あるいはG P S通報装置から緊急センターの通信回線に情報発信が入った場合は、緊急センターは、該当する利用者データを表示手段に表示し、G P Sから発信されてきた利用者の位置情報を受信・表示し、利用者データの時間帯別居所情報に登録されている住所とG P Sの位置情報とに基づいて判断される利用者の現在の居所を通報先に通報し、報告先に状況伝達することが可能であることを特徴とする請求項1、2、3、4、5、6、7、8、9、10または11記載の非常時緊急通報代行システム。

#### 【請求項13】

短縮ダイヤルメモリを使ってダイヤル発信する操作方法が、一桁か二桁の数字ボタンと発信ボタンを押す方式、短縮ダイヤル専用ボタンと発信ボタンを押す方式、数字ボタンや短縮ダイヤル専用ボタン等一個のボタンを長押しする方式、数字ボタンや短縮ダイヤル専用ボタン等一個のボタンを連続押しする方式、電話に装着されている非常時緊急通報用のストラップを引く方式、電話に設けられた非常時緊急通報専用のボタンを押す方式、アダプターの短縮ダイヤル専用ボタンを電話の外部接続端子に接続して押す方式、利用者が電波発信手段を用いて発信した電波を電波受信手段で受信し電話が電波受信手段に連動して自動でダイヤル発信する遠隔操作方式、電話と連動している音声認識手段が任意の音を感知した場合に自動でダイヤル発信する方式、その他の方式、のいずれかであることを特徴とする請求項1、2、3、4、5、6、7、8、9、10、11または12記載の非常時緊急通報代行システム。

#### 【請求項14】

利用者が意識不明に陥る等により電話のダイヤル発信もできないような緊急・非常事態に遭遇した場合、利用者の電話の短縮ダイヤルメモリにあらかじめ登録された緊急センターの電話番号を第三者が簡単な操作により短縮ダイヤル発信するだけで、緊急センターは

電話番号を認識し記憶手段にあらかじめ登録してある利用者の利用者データの例えば身元や連絡先や健康等に関する情報を第三者に提供する情報提供代行システムにおいて、

情報提供代行サービスを提供する緊急センターは少なくとも、

問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線と、

問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線が受信したダイヤル発信電話番号を認識できる電話番号認識手段と、

緊急センターがW e b上に用意したホームページから登録または更新が可能である、少なくとも、

利用者氏名と利用者氏名の振り仮名と生年月日と住所と住所の振り仮名とメールアドレスと任意に登録可能な利用者の顔の画像等の基本的個人情報、

利用者が緊急センターへのダイヤル発信に用いる少なくとも1つ以上の利用者電話番号、

希望連絡先が1件以上あれば利用者が登録しておく報告先の名前と電話番号とあればF A X番号やメールアドレス等の報告先情報、

等の利用者データが保存されている記憶手段と、

最初に利用者データを登録した際に登録I D番号を利用者に対して発行し利用者データに登録させる登録I D番号発行手段と、

登録I D番号を入力することにより認証をパスして利用者本人の利用者データにアクセスできる認証手段と、

利用者による利用者データの登録または更新があった場合、自動的に利用者に対して内

10

20

30

40

50

容を確認するメールを生成し送ることのできるメール生成送信手段と、

問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線に利用者の電話から短縮ダイヤルメモリによるダイヤル発信がされた場合に電話番号認識手段で認識した電話番号に基づいて記憶手段の利用者データの中から該当する利用者電話番号の利用者データを探し出す検索手段と、

検索手段が探し出した利用者データを読み出して出力する出力手段と、

出力手段が出力した利用者データを表示する表示手段と、

緊急コールセンターが例えば第三者や報告先等と通信できる任意の通信手段と、を有し、

情報提供代行サービスを利用する利用者側は、

10

緊急コールセンターがWeb上に用意したホームページにアクセスし、利用者データの登録または更新、利用者データの閲覧、等ができるWeb端末と、

利用者データの利用者電話番号に電話番号を登録し、且つ、短縮ダイヤルメモリに少なくとも問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線の電話番号を登録し、且つ、任意の箇所に短縮ダイヤルメモリによる問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線へのダイヤル発信の操作手順がシール等によって表示された電話（携帯電話、PHS、固定電話、IP電話、等）を有し、

20

利用者が緊急・非常事態に見舞われた場合、例えば消防や警察や病院関係者や発見者等の第三者が利用者の電話に表示された操作手順に従い短縮ダイヤルメモリを使って問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線にダイヤル発信することにより、緊急コールセンターでは、自動的に問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線に入ったダイヤル発信の電話番号を認識し、該当する利用者データを記憶手段の中から検索し、該当する利用者データを読み出し、利用者データを表示手段に表示し、前記第三者の身元確認と状況説明を受けた後、第三者が必要としている利用者データの情報を任意の通信手段を用いて提供し、第三者との通信終了の後、報告先情報に登録されている報告先があれば任意の通信手段を用いて利用者の氏名や第三者やダイヤル発信のあった日時等に関する情報を伝達することを特徴とする非常時情報提供代行システム。

30

#### 【請求項15】

利用者が意識不明に陥る等により電話のダイヤル発信もできないような緊急・非常事態に遭遇した場合、第三者が任意の電話から緊急コールセンターの電話番号にダイヤル発信し利用者の登録ID番号を伝えることにより、緊急コールセンターはその登録ID番号に該当する利用者の利用データを表示手段に表示し、任意の通信手段を用いて第三者が必要としている利用者データの例えば身元や連絡先や健康等に関する情報を提供する情報提供代行システムにおいて、

情報提供代行サービスを提供する緊急コールセンターは少なくとも、

40

問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線と、

緊急コールセンターがWeb上に用意したホームページから登録または更新が可能である、少なくとも、

利用者氏名と利用者氏名の振り仮名と生年月日と住所と住所の振り仮名とメールアドレス利用者氏名と利用者氏名の振り仮名と生年月日と住所と住所の振り仮名とメールアドレスと任意に登録可能な利用者の顔の画像等の基本的個人情報、

希望連絡先が1件以上あれば利用者が登録しておく報告先の名前と電話番号とあればFAX番号やメールアドレス等の報告先情報、

等の利用者データが保存されている記憶手段と、

50

最初に利用者データを登録した際に登録ID番号を利用者に対して発行し利用者データに登録させる登録ID番号発行手段と、

登録ID番号を入力することに該当する利用者の利用者データを読み出して出力する出力手段と、

出力手段が出力した利用者データを表示する表示手段と、  
緊急コールセンターが例えば第三者や報告先等と通信できる任意の通信手段と、を有し、

緊急コールセンターは利用者データを登録した利用者に対して少なくとも問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線の電話番号と登録ID番号が表示された例えばペンダントやプレスレットやカードやシール等の認識標を発行し、

利用者は認識標を身に着けておき、

利用者が例えば意識不明等の緊急・非常事態に遭遇して例えば消防や警察や病院関係者や発見者等の第三者が利用者の側にいる場合、第三者が任意の電話を使って認識標に表示された問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線にダイヤル発信し認識標に表示された登録ID番号を伝えることにより、緊急コールセンターは利用者の登録ID番号を入力し該当する利用者データを表示手段に表示し、前記第三者の身元確認と状況説明を受けた後、第三者が必要としている情報があれば利用者データの情報を前記第三者に任意の通信手段を用いて提供し、第三者との通信終了の後、報告先情報に登録されている報告先があれば任意の通信手段を用いて利用者の氏名や第三者やダイヤル発信のあった日時等に関する情報を伝達することを特徴とする非常時情報提供代行システム。

10

#### 【請求項 1 6】

利用者が意識不明に陥る等により電話のダイヤル発信もできないような緊急・非常事態に遭遇した場合、駆けつけた消防または警察の救急車やパトカー等の緊急車両のWeb端末から利用者の登録ID番号を入力するだけで、記録手段に登録されている利用者の利用者データの例えば身元や連絡先や健康等に関する情報を提供する情報提供代行システムにおいて、

20

情報提供代行サービスを提供する緊急コールセンターは少なくとも、

緊急コールセンターがWeb上に用意したホームページから登録または更新が可能である、少なくとも、

利用者氏名と利用者氏名の振り仮名と生年月日と住所と住所の振り仮名とメールアドレスと任意に登録可能な利用者の顔の画像等の基本的個人情報、

30

希望連絡先が1件以上あれば利用者が登録しておく報告先の名前と電話番号とあればFAX番号やメールアドレス等の報告先情報、

等の利用者データが保存されている記憶手段と、

最初に利用者データを登録した際に登録ID番号を利用者に対して発行し利用者データに登録させる登録ID番号発行手段と、

登録ID番号を入力することにより認証をパスして利用者本人の利用者データにアクセスできる認証手段と、を有し、

緊急コールセンターは利用者データを登録した利用者に対して少なくとも登録ID番号が表示された例えばペンダントやプレスレットやカードやシール等の認識標を発行し、

40

利用者は認識標を身に着けておき、

消防または警察は救急車やパトカー等の緊急車両に緊急コールセンターの記憶手段にアクセス可能なWeb端末を有しており、

利用者が例えば意識不明等の緊急・非常事態に遭遇して緊急車両が駆けつけた場合、認識標に表示されている登録ID番号を緊急車両のWeb端末に入力することにより認証をパスして利用者データの情報を表示できることを特徴とする非常時情報提供代行システム。

#### 【請求項 1 7】

利用者データに、例えば身長、体重、血液型、血圧値、コレステロール値、中性脂肪値

50

、血糖値、病歴、服用薬、障害の有無や度合、かかりつけの病院医師等の健康関連情報が登録されており、健康に関する情報提供が可能であることを特徴とする請求項14、15または16記載の非常時情報提供代行システム。

#### 【請求項18】

上記の請求項1～13のいずれかに記載された非常時緊急通報代行システムと、上記の請求項14～17のいずれかに記載された非常時情報提供代行システムが、同一の緊急コールセンターで行われており、両システムが同じ記憶手段の利用者データを共有していることを特徴とする非常時緊急通報情報提供代行システム。

#### 【発明の詳細な説明】

##### 【技術分野】

##### 【0001】

この発明は、利用者データを登録した利用者が、例えば、心筋梗塞や脳卒中等の深刻な病気、立ち上がりがれの怪我、強盗やレイプ等の犯罪、その他、電話通報や本人による情報説明が困難な一刻を争う緊急・非常事態に陥った場合でも、例えば救急車や救援や消防を要請するための通報や希望連絡先への連絡や利用者データの情報提供等を代行することができる非常時緊急通報代行システムと、利用者が意識不明等の緊急・非常事態に陥った場合でも、利用者に関する情報を必要としている例えば救急隊員や警察官や病院関係者や発見者等に対しての利用者データの情報の提供を代行することができる非常時情報提供代行システムと、非常時緊急通報代行システムと非常時情報提供代行システムを兼ね備えている非常時緊急通報情報提供代行システムに関するものである。

10

##### 【背景技術】

##### 【0002】

何らかの緊急・非常事態に遭遇した際の緊急通報は、本人自身が通報する場合と、本人以外が代行して通報する場合がある。通報の種類としては、病院まで搬送してもらうために消防の通報窓口に通報して救急車に来てもらう救急要請と、助けを呼ぶために警察や警備会社や知り合い等に通報して誰かに駆けつけてもらう救援要請と、火災を消火してもらうために消防の通報窓口に通報して消防車に来てもらう消防要請がある。緊急・非常事態が起きた場合に最も重要な点は、一分一秒でも早く本人のところに駆けつけてもらうことと、一分一秒でも早く且つ適切な処理および処置をしてもらうことである。そのためには、迅速な通報と、正確な情報提供の、2つが必要である。

通常の通報は、119番と110番の2つである。119番や110番をダイヤルするとそのエリアを管轄する消防の通報窓口につながるが、電話しただけでは用件は伝わらないので、名前と住所と電話番号、いつどこで何があったのか等を口頭で長々と説明する必要があるが、本人が会話できない状況にある場合119番や110番に電話をかけても通報は成立しない。

30

##### 【0003】

本人が身分を証明するものを所持せず外で倒れて意識不明の状態となり、これを発見した第三者が119番や110番に通報した場合、本人から身元を確認することができない状況が想定される。何らかの病気疾患で倒れて本人が会話できない場合は、血液型や健康状態等に関する情報を、本人から聞くことができない。連絡先を知ることもできない。

40

##### 【0004】

病気で恐ろしいのは一人でいる状況下で突然倒れることである。特に中高年期においては、メタボリック症候群に代表される高脂血症や高血圧や糖尿病や肥満等、病気の不安も高まってくる。急性アルコール中毒や一酸化炭素中毒で倒れる場合もある。もし一人でいる時に病気や怪我で倒れたら自分で救急車を呼ばねばならないわけだが、119番通報の遅延によって、命が助かる場合と助からない場合とがでてくる。倒れてから救急車派遣要請の通報をするまでの時間が短ければ短いほど、存命率が高くなり、後遺症の発生率は低くなる。家や会社や駅や道路等周囲に人がいる場所で倒れた場合は、本人以外の第三者が119番に通報してくれる可能性が高いが、独身者、単身赴任者、一人の職場、一人で家にいる時間帯の主婦等、一人でいる時に倒れた場合は、立ち上がれなくなったり、手が不自

50

由になつたり、口が不自由になつたり、耳が聞こえなくなつたりする状況下の中で、自分自身で119番通報するのが容易でない事態が起りえる。

救急車や消防車を要請するには、自身がまず電話を手に取り、119番をダイヤルし、「救急車をお願いします。」または「火事です。」と伝え、住所または場所を正確に伝え、病気の状態や火事の状況を伝え、名前、電話番号を伝える必要がある。しかし、病気や怪我によっては、受話器を取り上げることができない場合や、片手しか使えない受話器を持ってもダイヤルが困難な場合や、電話をかけても話ができない場合や、耳が聞こえない場合や、意識が朦朧としている場合等があり、そうゆう状態で救急車を要請することは非常に困難である。119番に電話をかけることはできても話ができない時は、電話を切らずに叩くなどして異変を知らせることしかできない。

会話困難な障害者の場合、119番通報にダイヤルしても用件を伝えることができない。

メールで通報を受け付けるところもあるが、倒れた本人が状況を説明するメールを作成送信する余裕はまずない。

救急車が来ても、倒れている本人から身元や連絡先や健康状態等を聞き出すことはできない。

#### 【0005】

強盗やレイプやDV（ドメスティック・バイオレンス）などの犯罪件数は近年著しく増加している。自分や家族等を守るためにには、いざというとき誰かを呼ばねばならないが、犯罪に直面している本人自身が通報するのは容易でない状況が起りえる。救援通報先としては、家族、友人、知人、ご近所、管理会社や管理人、勤務先、警備会社、警察等あるが、駆けつける時間が早ければ早いほど存命率が高まり危険を回避することができ最悪の事態を免れる確率が高くなる。

仮にこの状況で警察に救援を要請する場合は、まず電話を手に取り、110番をダイヤルし、いつどこで何があったのか（事件・事故）を伝え、犯人の特徴や被害の状況を伝え、自分の住所、氏名、電話番号を伝える必要がある。しかし、犯人が目の前にいる場合や、犯人に気付かれないように隠れている場合は、電話をかけて声を出して警察に救援要請の通報をすることは困難である。110番に電話をかけることができたとしても、犯人に電話を切られる可能性が高く、かえって逆上させてしまいかねない。電話をかけ犯人に悟られないよう電話を切らずにおいて異変を知らせるという手段もあるが、電話口から「警察です！どうかしましたか！」という声が犯人に聞かれてしまうリスクがある。こうなると、通報したことにより、逆上した犯人に危害を加えられる危険性が非常に高くなる。

会話ができない障害者の場合、110番通報することは不可能である。

メールで通報を受け付けるところもあるが、犯人と直面している人がメールを書いて警察にメールを送信するのは不可能である。

#### 【0006】

消防署や警備会社や自治体などに緊急通報するためのシステムとして、固定電話に中継受信機を設置し、本人が発信機を身につけておくタイプのものが一般的にみられる。非常に発信機のスイッチを押すことにより、中継受信機がその信号を受信して、自動的に固定電話から緊急通報コールを消防署や警備会社に入れる構造になっている。このシステムを導入するためには、中継受信機の設置や発信機が新たに必要となるため、レンタルリース料や中継受信機の設置費等、非常に高いコストが必要となる。このシステムは中継受信機が設置された固定電話がある場所でしか使えない。

#### 【0007】

救急通報システムとしては、例えば特許文献1がある。本人が倒れて緊急通報ができない場合、側にいた第三者が、本人の携帯電話を使用して、事前に本人が準備しておいた健康関連情報をメールで119番に送信し、つぎにその携帯電話で119番に電話して状況や場所を口頭で説明して救急車を要請するシステムである。

【特許文献1】特開2005-20480号公報

【発明の開示】

**【発明が解決しようとする課題】****【0008】**

自分で警察や消防の通報窓口や知人に電話をかけて用件を話せる場合は、自分で通報できるので何の問題もない。

本人に意識がない場合は第三者に通報してもらう以外にない。

本人の意識があつてある程度手や指を動かせる場合は、電話のダイヤル操作が最後までできる場合と、ダイヤルの途中で操作ができなくなってしまう場合と、ダイヤル操作が完了した後に意識を失う場合がある。意識が朦朧としている状態でボタンを何度も押すのは大変困難な作業である。時間もかかるし体力も消耗する。せっかく何回かボタンを押しても、操作が完了しなければダイヤルできない。操作完了後に意識を失った場合は、ダイヤルはできても通報することはできない。10

ダイヤルをかけることができても、電話で話ができない状況にあるときは、通報先に自分の氏名、居所（現在いる場所。）、用件を伝えられないので、通報ができない。例えば、脳卒中、心筋梗塞、一酸化炭素等のガス中毒、急性アルコール中毒等で会話困難、耳が聞こえない、怪我をしている、強盗やレイプ等の犯罪者と対面している、家に侵入者がいるので隠れている、障害があって言葉が不自由である、等々、話ができない原因は色々ある。10

**【0009】**

上記した発信機と受信機と電話機を用いる緊急通報システムは、固定された電話機から電波が届く範囲であれば有効である。利用者が電波を発信すると電話で所定の場所にコールすることができる。20

このシステムの第1の問題は高いコストである。利用者は電話料金に加えて発信機と受信機のレンタルリース料や設置費を負担しなければならない。

第2の問題は利用できる場所が家周辺に限定されていることである。受信機に電波の届かない場所で緊急・非常事態に遭遇した場合は利用することができない。

第3の問題は、通報先が1箇所、通報の種類が1つに限定されていることである。その時の通報の種類と通報先が一致していれば問題はないが、そうでない場合は問題がある。例えば、一刻も早く救急車を呼ばなければならぬ緊急・非常事態であるのに、コールの通報先が自治体である場合、コールを受け取った自治体の担当者が利用者宅まで駆けつけ、鍵を開けて事態を把握し、119番通報し、救急車が利用者のところに来るまでに、かなりの時間を無駄にしてしまうことになる。最初から救急車を呼べば救命できて後遺症も残らないケースであるのに、後遺症が残ったり命が危険に曝されたりするというようになくなってしまう。別の例としては、火事が発生し電話機に近づけないため発信機を使ってコール先の消防署にコールを入れても、通報の種類が救急車の派遣であれば、当然来るのは消防車ではなくて救急車である。最初から消防車を要請すればまだ火の小さいうちに消火できた火事であっても、これでは消火が間に合わない。30

第4の問題は、固定電話や中継受信機や電源コードや電話線が、火事で焼けたり犯人に壊されたりすれば、緊急通報システムは稼動しない。固定電話や中継受信機が壊れてしまうと、発信機が無事でもあっても通報できなくなる。

**【0010】**

上記した特許文献1の通報システムには次のような問題がある。

まずは、第三者が存在するという点である。第三者が119番通報をしてくれることが前提なので、一人しかいない時に倒れた場合がまったく想定されていない。第三者がいないところで倒れたと仮定すると、意識があり手や指も動かせる場合は自分で119番に電話をかけて通報し自分で消防にメールを送る。これは病人や怪我人にとっては大変な重労働で、体力を消耗してしまう。メール送信のボタン操作をし、ダイヤルのボタン操作をし、口頭で用件を伝える、以上3つの作業をしなければならないため、通報に大変時間がかかる。本人に非常に負担がかかり、救急車が着くまでの時間にも影響する。

通報者である第三者が電話で本人が倒れた場所を説明しなければ、救急車に正確な場所まで来てもらうことができない点である。もしも第三者がいない一人の時に倒れて、本人50

自身が携帯電話から 119 番に健康関連情報をメール送信でき 119 番に電話ができたとしても、しゃべれない状態におかれているならば、救急車を要請する上で不可欠な情報である現在いる場所を伝えることができない。倒れた本人に意識があり少しは手も動かせるというぎりぎりの状態の中ではこの通報システムは機能しない。救急車を要請するための通報システムにおける重要ポイントは、倒れた本人が通報者となりえる可能性が高いか低いかである。倒れた本人は救急車を要請する意志があるのに、実際には通報システムを活用できないという皮肉なケースである。

第三者が口の不自由な障害者である場合、電話による緊急通報は困難である。

もし、第三者が存在しない場合で本人が会話の困難な状態に陥った場合、本人が特許文献 1 で用いた携帯電話でメールを消防署に送信し、本人が携帯電話で 119 番にダイヤルできたとしても、自分が現在いる場所を伝えることができないため、消防署は救急車を派遣できない。

特許文献 1 とは別に、携帯電話の GPS 機能を使って取得した位置情報を救急車派遣に活用する試みがあるが、GPS の位置情報には誤差があるため近くに行ったとしてもどこで倒れているのかわからない場合が多い。GPS の誤差は機種や地理的条件により左右され、10 m から 30 m 以上の場合もある。GPS で大まかな位置を知ることができると、完全に位置を特定するためには電話による会話が必要とされている。

#### 【0011】

特許文献 1 の通報システムは救急車の要請を目的としたものであるが、このシステムを救援要請システムに適応することはできない。第三者が本人の携帯電話で救援通報しなければならない状況はまずない。事前に救援を要請する内容のメールを作成しておき、被害に遭遇したらメールを送信し、携帯電話で口頭により現在いる場所を説明するのであるが、凶器を持っている凶暴な強盗やレイプ犯が目の前にいる状況で実際にそのような行動をとることは困難である。

まずメールを送信し、つぎに電話をかけ、口頭で状況を伝えなければならないため、通報に大変時間がかかり、犯人から危害を加えられるリスクが高く、救援者が着くまでの時間にも影響する。

#### 【0012】

倒れて意識がなく身元を証明するような所持品もない場合、身元がわからない。携帯電話があればメモリに記憶された電話番号に連絡をとることができるが、不在であれば身元はわからない。連絡がとれて身元がわかったとしても、倒れた原因となるような健康に関する情報や家族の連絡先等の情報をもっているとは限らない。発見者や救急隊員や病院関係者としては、正しい処置をする上でこれまでの健康状態を知ることができれば有益であるが、多くの場合その場ですぐに情報を得られることは稀である。

特許文献 1 の発明は、携帯電話にあらかじめ健康に関する情報を記入したメール文書を作成して準備しておき、倒れたときは 119 番に携帯からメールを送るというものであるが、倒れる前に倒れることを予測して 119 番宛のメールをわざわざ作成して準備しておく人はほとんどいない。また、倒れた本人の携帯電話を操作する第三者が必ずしも発見者であるとは限らないし、通報先が必ずしも 119 番の救急であるとは限らないので、想定外の状況となった場合は対応できない。また、119 番でメールは送信できないので、メールアドレスは普段生活している地域の消防のメールアドレスが設定されているはずなので、登録されたメールアドレスの消防の管轄地域内で倒れたのであれば、健康情報が書かれたメールは目的を達成できるが、登録されたメールアドレスの消防の管轄地域の外で倒れた場合は、メールは普段生活している地域を管轄している消防へと送信され、119 番の電話は倒れた場所を管轄地域としている消防につながるため、メールと電話の行き先が別々になってしまうため、メールの健康情報は役立てられない可能性が高い。

#### 【0013】

従来の緊急通報は上記の技術に限らず全般的に時間の無駄が多い。ダイヤルするのにかかる時間、慌てて要領よく用件を伝えることができずに費やされてしまう時間、通報を受けて目的地にたどり着くまでに道を間違えたり一方通行に迷ったりなかなか発見できなか

10

20

30

40

50

つたりしてかかる時間、どうやって鍵を開けて中に入ればよいかを調べるのに要する時間、これらを加算した時間が通報から駆けつけるまでにかかる時間である。無駄な時間を除くことができれば本人のところに駆けつけるまでの時間を大幅に短縮することが可能となる。救急の場合、病院において血液型検査をはじめとした様々な検査が行われるが、過去の検査結果や病歴等がわかっていれば迅速な処置が可能になる確率が高くなる。

#### 【0014】

従来、利用者に新たな設備導入の負担がなく安いコストで実施でき、非常時には電話のボタンを例えば1回押すだけで利用者の操作が完了し、救急や警察や消防や個人的通報先等の通報の種類を選択することができ、利用者がいる場所といいる時間帯をあらかじめ設定しておくことができ、時間帯別の居所ごとに通報先を登録しておくことができ、利用者から電話があつたら登録されている時間帯の居所に登録されている通報先に通報し、その際に通報先が必要とする情報があれば提供できるような、非常時緊急通報代行システムはなかった。また、救急隊員や警察や病院関係者や発見者等の第三者から身元や健康情報の照会があつた場合に情報を提供することのできるような、非常時情報提供代行システムはなかった。また、携帯電話やWeb端末を持たない人でも利用できるような、非常時情報提供代行システムはなかった。また、非常時緊急通報システムと非常時情報提供システムを兼ね備えた非常時緊急通報情報提供代行システムもなかった。

10

#### 【0015】

本発明は、上記した従来の緊急通報システムの問題点を解決することのできる、非常時緊急通報代行システムと非常時情報提供代行システム並びに非常時緊急通報情報提供代行システムを提供することを目的とする。

20

#### 【課題を解決するための手段】

#### 【0016】

上記目的を達成するため、本発明の請求項1記載の非常時緊急通報代行システムは、電話で会話することが非常に困難且つ一刻を争う緊急・非常事態に陥った時、利用者は電話の短縮ダイヤルメモリにあらかじめ登録した緊急コールセンターの電話番号にワンプッシュ等の簡単な操作によりダイヤル発信するだけで、緊急コールセンターは電話番号を認識しあらかじめ登録してある利用者の利用者データに基づいて通報先に利用者の代わりに通報する緊急通報代行システムにおいて、

30

緊急通報代行サービスを提供する緊急コールセンターは少なくとも、

緊急ダイヤルコール受信専用通信回線と、

緊急ダイヤルコール受信専用通信回線が受信したダイヤル発信電話番号を認識できる電話番号認識手段と、

緊急コールセンターがWeb上に用意したホームページから登録または更新が可能である、少なくとも、

利用者氏名と利用者氏名の振り仮名と生年月日と住所と住所の振り仮名とメールアドレスと本人確認ができる任意に登録可能な利用者の顔の画像等の基本的個人情報、

素早い診断と適切な処置等に役立つ例えば身長、体重、血液型、血圧値、コレステロール値、中性脂肪値、血糖値、病歴、服用薬、障害の有無や度合、かかりつけの病院医師等の健康関連情報、

40

利用者が緊急コールセンターへのダイヤル発信に用いる少なくとも1つ以上の利用者電話番号、

いつどこに利用者がいるかを利用者自身が事前に登録しておく例えば自宅や勤務先や出先等少なくとも1つ以上の時間帯別居所情報、

利用者の居所並びに本人の元に早く到着するために役立つ、時間帯別居所情報ごとに登録する例えば周辺道路環境やエレベーターの有無等のロケーション情報と、時間帯別居所情報ごとに登録する例えば管理会社や管理人やオートロックの有無や鍵等に関するセキュリティー関連情報、

利用者または緊急コールセンターが時間帯別居所情報ごとに登録する通報先の名前と電話

50

番号とあればFAX番号やメールアドレス等の通報先情報、緊急コールセンターが通報先へ通報した後の希望連絡先が1件以上あれば利用者が登録しておく報告先の名前と電話番号とあればFAX番号やメールアドレス等の報告先情報、等の利用者データが保存されている記憶手段と、

最初に利用者データを登録した際に登録ID番号を利用者に対して発行し利用者データに登録させる登録ID番号発行手段と、

登録ID番号を入力することにより認証をパスして利用者本人の利用者データにアクセスできる認証手段と、

利用者による利用者データの登録または更新があった場合、自動的に利用者に対して内容を確認するメールを生成し送ることのできるメール生成送信手段と、

緊急ダイヤルコール受信専用通信回線に利用者の電話から短縮ダイヤルメモリによるダイヤル発信がされた場合に電話番号認識手段で認識した電話番号に基づいて記憶手段の利用者データの中から該当する利用者電話番号の利用者データを探し出す検索手段と、

検索手段が探し出した利用者データを読み出して出力する出力手段と、

出力手段が出力した利用者データを表示する表示手段と、

緊急コールセンターが例えば利用者や通報先や報告先等と通信できる任意の通信手段と、を有し、

緊急通報代行サービスを利用する利用者側は、

緊急コールセンターがWeb上に用意したホームページにアクセスし、利用者データの登録または更新、利用者データの閲覧、等ができるWeb端末と、

利用者データの利用者電話番号に電話番号を登録し、短縮ダイヤルメモリに少なくとも緊急ダイヤルコール受信専用通信回線の電話番号を登録した電話（携帯電話、PHS、固定電話、IP電話、等）を有し、

利用者が緊急・非常事態に見舞われた場合、利用者が電話の短縮ダイヤルメモリを使って緊急ダイヤルコール受信専用通信回線にダイヤル発信することにより、緊急コールセンターでは、自動的に緊急ダイヤルコール受信専用通信回線に入ったダイヤル発信の電話番号を認識し、該当する利用者データを記憶手段の中から検索し、該当する利用者データを読み込んで出力し、利用者データを表示手段に表示し、利用者データに基づいて任意の通信手段により通報先へ通報し、利用者データに登録されている情報で通報先が必要としている情報があれば任意の通信手段を用いて提供し、通報先との通信終了の後、報告先情報に登録されている報告先があれば任意の通信手段を用いて利用者の氏名やダイヤル発信のあった日時や通報先等に関する情報を伝達することを特徴とする。

#### 【0017】

また、本発明の請求項2記載の非常時緊急通報代行システムは、請求項1記載の発明において、利用者がいつどこにいるかを利用者が事前に利用者データに登録する前記時間帯別居所情報には、例えば家や職場等のように曜日と時間帯と住所または第何週と曜日と時間帯と住所によって特定が可能である日常時間帯別居所情報と、例えば出張や旅行等のように日程と時間帯と住所によって特定が可能である臨時時間帯別居所情報があり、少なくとも1つ以上複数の時間帯別居所情報登録が可能であることを特徴とする。

#### 【0018】

また、本発明の請求項3記載の非常時緊急通報代行システムは、請求項1または2記載の発明において、記憶手段の利用者データに登録される通報先情報として、利用者側で時間帯別居所情報ごとに登録する例えば家族や友人や知人やご近所や管理人や管理会社や勤務先等の名前と電話番号とあればFAX番号やメールアドレスか、緊急コールセンター側で時間帯別居所情報ごとに登録する例えば消防や警察や警備会社等の通報窓口の名称とその電話番号とあればFAX番号やメールアドレスか、のどちらか一方または両方が登録され、利用者が登録した通報先情報は利用者のWeb端末からも緊急コールセンターの表示手段からも見ることができ、緊急コールセンターが登録した通報先情報は利用者のWeb

10

20

30

40

50

端末からは見えず緊急コールセンターの表示手段からは見えることを特徴とする。

【0019】

また、本発明の請求項4記載の非常時緊急通報代行システムは、請求項1、2または3記載の発明において、利用者データに登録されている時間帯別居所情報ごとの通報先情報として、時間帯別居所情報の住所を管轄エリアとしている消防または警察の通報窓口の名称とその電話番号とあればFAX番号やメールアドレスを緊急コールセンター側で登録することを特徴とする。

【0020】

また、本発明の請求項5記載の非常時緊急通報代行システムは、請求項1、2、3または4記載の発明において、

緊急・非常事態は心筋梗塞や脳卒中等の病気や怪我等に類することであり、

救急を要請する通報先が、緊急コールセンターが時間帯別居所情報ごとの通報先情報に登録した前記時間帯別居所情報の住所を管轄エリアとする消防の通報窓口であることを特徴とする。

【0021】

また、本発明の請求項6記載の非常時緊急通報代行システムは、請求項1、2、3または4記載の発明において、

緊急・非常事態が強盗やレイプ等犯罪に類することであり、

救援を要請する通報先が、緊急コールセンターが時間帯別居所情報ごとの通報先情報に登録した前記時間帯別居所情報の住所を管轄エリアとする警察、警備会社、または利用者が時間帯別居所情報ごとの通報先情報に登録した例えば家族や友人や知人やご近所や管理人や管理会社や勤務先等の個人的通報先であることを特徴とする。

【0022】

また、本発明の請求項7記載の非常時緊急通報代行システムは、請求項1、2、3または4記載の発明において、

緊急・非常事態が火災に類することであり、

通報先は緊急コールセンターが時間帯別居所情報ごとの通報先情報に登録した時間帯別居所情報の住所を管轄エリアとする消防の通報窓口であることを特徴とする。

【0023】

また、本発明の請求項8記載の非常時緊急通報代行システムは、請求項1、2、3または6記載の発明において、通報先は利用者が時間帯別居所情報ごとの通報先情報に登録した例えば家族や友人や知人やご近所や管理人や管理会社や勤務先等の少なくとも1ヶ所以上の個人的通報先であることを特徴とする。

【0024】

また、本発明の請求項9記載の非常時緊急通報代行システムは、

緊急コールセンターが、請求項5記載の救急通報、請求項6記載の救援通報、請求項7記載の消防通報および請求項8記載の個人的通報先への通報のうち少なくとも1つ以上を行っており、通報の種類ごとに電話番号の異なる緊急ダイヤルコール受信専用通信回線が用意され、

利用者は希望する目的に応じた通報の種類を少なくとも1つ以上選び、選んだ通報に必要とされる情報を利用者データに登録し、利用者データに登録した種類の通報を受け付ける緊急ダイヤルコール受信専用通信回線の電話番号を電話の短縮ダイヤルメモリに通報の種類ごとに登録しておき、

緊急・非常事態が起きて利用者が短縮ダイヤルメモリダイヤルを使って発信して来た場合、緊急コールセンターは利用者がどの緊急ダイヤルコール受信専用通信回線の電話番号にダイヤル発信したかによって通報の種類を知り通報の種類に応じた対応ができる特徴とする。

【0025】

また、本発明の請求項10記載の非常時緊急通報代行システムは、

緊急コールセンターが、請求項5記載の救急通報、請求項6記載の救援通報、請求項7

10

20

30

40

50

記載の消防通報および請求項 8 記載の個人的通報先への通報のうち少なくとも 1 つ以上を行っており、すべての通報の種類を 1 つの緊急ダイヤルコール受信専用通信回線の電話番号で受け、

利用者は利用を希望する通報の種類を少なくとも 1 つ以上選んで利用者データに登録し、緊急ダイヤルコール受信専用通信回線の電話番号を電話の短縮ダイヤルメモリに登録し、2 つ以上の通報の種類に登録する場合は複数の電話番号を使用可能な電話を用い、利用者データには通報の種類ごとに異なる利用者電話番号を登録し、

緊急・非常事態が起きた場合、利用者は通報の種類により自局の電話の電話番号を選択した上で短縮ダイヤルメモリを使ってダイヤル発信を行い、緊急センターは利用者がどの利用者データに登録された利用者電話番号からダイヤル発信してきたかによって通報の種類を知り通報の種類に応じた対応ができる特徴とする。  
10

#### 【 0 0 2 6 】

また、本発明の請求項 11 記載の非常時緊急通報代行システムは、請求項 1、2、3、4、5、6、7、8、9 または 10 記載の発明において、

緊急センターはメール生成送信手段あるいはメール生成送信手段と音声コール生成送信手段を有していて、

利用者の電話から緊急ダイヤルコール受信専用通信回線にダイヤル発信が入ると、電話番号認識手段で電話番号を認識し検索手段で利用者データを検索し出力手段で利用者データを読み込み、

少なくとも通報先に対して、自動的にメール生成送信手段により通報の種類に対応したメールを利用者データに基づいて生成し送信するか、自動的に音声コール生成送信手段により通報の種類に対応した音声コールを利用者データに基づいて生成し送信するか、のどちらか一方または両方を行って通報することを特徴とする。  
20

#### 【 0 0 2 7 】

また、本発明の請求項 12 記載の非常時緊急通報代行システムは、請求項 1、2、3、4、5、6、7、8、9、10 または 11 記載の発明において、

利用者は GPS 付携帯電話あるいは GPS 通報装置を所持しており、

緊急センターは利用者が所持している GPS 付携帯電話あるいは GPS 通報装置と通信可能な通信手段を有しており、

利用者が緊急・非常事態に遭遇した時、  
30

上記の携帯電話の短縮ダイヤルメモリから緊急ダイヤルコール受信専用通信回線または問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線にダイヤル発信が入った場合は、緊急センターは、該当する利用者データを表示手段に表示し、利用者の GPS に GPS 位置情報検索をかけて利用者の位置情報を受信・表示し、利用者データの時間帯別居所情報に登録されている住所と GPS の位置情報とに基づいて判断される利用者の現在の居所を通報先に通報し、報告先に状況伝達することが可能であり、

上記の GPS 付携帯電話あるいは GPS 通報装置から緊急センターの通信回線に情報発信が入った場合は、緊急センターは、該当する利用者データを表示手段に表示し、GPS から発信してきた利用者の位置情報を受信・表示し、利用者データの時間帯別居所情報に登録されている住所と GPS の位置情報とに基づいて判断される利用者の現在の居所を通報先に通報し、報告先に状況伝達することが可能であることを特徴とする  
40  
。

#### 【 0 0 2 8 】

また、本発明の請求項 13 記載の非常時緊急通報代行システムは、請求項 1、2、3、4、5、6、7、8、9、10、11 または 12 記載の発明において、短縮ダイヤルメモリを使ってダイヤル発信する操作方法が、一桁か二桁の数字ボタンと発信ボタンを押す方式、短縮ダイヤル専用ボタンと発信ボタンを押す方式、数字ボタンや短縮ダイヤル専用ボタン等一個のボタンを長押しする方式、数字ボタンや短縮ダイヤル専用ボタン等一個のボタンを連続押しする方式、電話に装着されている非常時緊急通報用のストラップを引く方式、電話に設けられた非常時緊急通報専用のボタンを押す方式、アダプターの短縮ダイヤ  
50

ル専用ボタンを電話の外部接続端子に接続して押す方式、利用者が電波発信手段を用いて発信した電波を電波受信手段で受信し電話が電波受信手段に連動して自動でダイヤル発信する遠隔操作方式、電話と連動している音声認識手段が任意の音を感知した場合に自動でダイヤル発信する方式、その他の方式、のいずれかであることを特徴とする。

## 【0029】

また、本発明の請求項14記載の非常時緊急通報代行システムは、  
利用者が意識不明に陥る等により電話のダイヤル発信もできないような緊急・非常事態に遭遇した場合、利用者の電話の短縮ダイヤルメモリにあらかじめ登録された緊急センターの電話番号を第三者が簡単な操作により短縮ダイヤル発信するだけで、緊急センターは

10

電話番号を認識し記憶手段にあらかじめ登録してある利用者の利用者データの例えば身元や連絡先や健康等に関する情報を第三者に提供する情報提供代行システムにおいて、

情報提供代行サービスを提供する緊急センターは少なくとも、  
問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線と、  
問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線が受信したダイヤル発信電話番号を認識できる電話番号認識手段と、

緊急センターがWeb上に用意したホームページから登録または更新が可能である、少なくとも、

利用者氏名と利用者氏名の振り仮名と生年月日と住所と住所の振り仮名とメールアドレスと任意に登録可能な利用者の顔の画像等の基本的個人情報、

20

利用者が緊急センターへのダイヤル発信に用いる少なくとも1つ以上の利用者電話番号、

希望連絡先が1件以上あれば利用者が登録しておく報告先の名前と電話番号とあればFAX番号やメールアドレス等の報告先情報、

等の利用者データが保存されている記憶手段と、

最初に利用者データを登録した際に登録ID番号を利用者に対して発行し利用者データに登録させる登録ID番号発行手段と、

登録ID番号を入力することにより認証をパスして利用者本人の利用者データにアクセスできる認証手段と、

30

利用者による利用者データの登録または更新があった場合、自動的に利用者に対して内容を確認するメールを生成し送ることのできるメール生成送信手段と、

問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線に利用者の電話から短縮ダイヤルメモリによるダイヤル発信がされた場合に電話番号認識手段で認識した電話番号に基づいて記憶手段の利用者データの中から該当する利用者電話番号の利用者データを探し出す検索手段と、

検索手段が探し出した利用者データを読み出して出力する出力手段と、

出力手段が出力した利用者データを表示する表示手段と、

緊急センターが例えば第三者や報告先等と通信できる任意の通信手段と、を有し、

40

情報提供代行サービスを利用する利用者側は、

緊急センターがWeb上に用意したホームページにアクセスし、利用者データの登録または更新、利用者データの閲覧、等ができるWeb端末と、

利用者データの利用者電話番号に電話番号を登録し、且つ、短縮ダイヤルメモリに少なくとも問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線の電話番号を登録し、且つ、任意の箇所に短縮ダイヤルメモリによる問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線へのダイヤル発信の操作手順がシール等によって表示された電話（携帯電話、PHS、固定電話、IP電話、等）を有し、

利用者が緊急・非常事態に見舞われた場合、例えば消防や警察や病院関係者や発見者等

50

の第三者が利用者の電話に表示された操作手順に従い短縮ダイヤルメモリを使って問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線にダイヤル発信することにより、緊急コールセンターでは、自動的に問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線に入ったダイヤル発信の電話番号を認識し、該当する利用者データを記憶手段の中から検索し、該当する利用者データを読み込んで出力し、利用者データを表示手段に表示し、前記第三者の身元確認と状況説明を受けた後、第三者が必要としている利用者データの情報を任意の通信手段を用いて提供し、第三者との通信終了の後、報告先情報に登録されている報告先があれば任意の通信手段を用いて利用者の氏名や第三者やダイヤル発信のあった日時等に関する情報を伝達することを特徴とする。

【0030】

10

また、本発明の請求項15記載の非常時緊急通報代行システムは、  
利用者が意識不明に陥る等により電話のダイヤル発信もできないような緊急・非常事態に遭遇した場合、第三者が任意の電話から緊急コールセンターの電話番号にダイヤル発信し利用者の登録ID番号を伝えることにより、緊急コールセンターはその登録ID番号に該当する利用者の利用データを表示手段に表示し、任意の通信手段を用いて第三者が必要としている利用者データの例えば身元や連絡先や健康等に関する情報を提供する情報提供代行システムにおいて、

情報提供代行サービスを提供する緊急コールセンターは少なくとも、  
問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線と、  
20

緊急コールセンターがWeb上に用意したホームページから登録または更新が可能である、少なくとも、

利用者氏名と利用者氏名の振り仮名と生年月日と住所と住所の振り仮名とメールアドレス  
利用者氏名と利用者氏名の振り仮名と生年月日と住所と住所の振り仮名とメールアドレス  
と任意に登録可能な利用者の顔の画像等の基本的個人情報、

希望連絡先が1件以上あれば利用者が登録しておく報告先の名前と電話番号とあればFAX番号やメールアドレス等の報告先情報、  
30

等の利用者データが保存されている記憶手段と、

最初に利用者データを登録した際に登録ID番号を利用者に対して発行し利用者データに登録させる登録ID番号発行手段と、

登録ID番号を入力することに該当する利用者の利用者データを読み出して出力する出力手段と、  
30

出力手段が出力した利用者データを表示する表示手段と、

緊急コールセンターが例えば第三者や報告先等と通信できる任意の通信手段と、を有し、

緊急コールセンターは利用者データを登録した利用者に対して少なくとも問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線の電話番号と登録ID番号が表示された例えばペンダントやプレスレットやカードやシール等の認識標を発行し、  
40

利用者は認識標を身に着けておき、

利用者が例えば意識不明等の緊急・非常事態に遭遇して例えば消防や警察や病院関係者や発見者等の第三者が利用者の側にいる場合、第三者が任意の電話を使って認識標に表示された問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線にダイヤル発信し認識標に表示された登録ID番号を伝えることにより、緊急コールセンターは利用者の登録ID番号を入力し該当する利用者データを表示手段に表示し、前記第三者の身元確認と状況説明を受けた後、第三者が必要としている情報があれば利用者データの情報を前記第三者に任意の通信手段を用いて提供し、第三者との通信終了の後、報告先情報に登録されている報告先があれば任意の通信手段を用いて利用者の氏名や第三者やダイヤル発信のあった日時等に関する情報を伝達することを特徴とする。

50

## 【0031】

また、本発明の請求項16記載の非常時緊急通報代行システムは、利用者が意識不明に陥る等により電話のダイヤル発信もできないような緊急・非常事態に遭遇した場合、駆けつけた消防または警察の救急車やパトカー等の緊急車両のWeb端末から利用者の登録ID番号を入力するだけで、記録手段に登録されている利用者の利用者データの例えば身元や連絡先や健康等に関する情報を提供する情報提供代行システムにおいて、

情報提供代行サービスを提供する緊急コールセンターは少なくとも、緊急コールセンターがWeb上に用意したホームページから登録または更新が可能である、少なくとも、  
利用者氏名と利用者氏名の振り仮名と生年月日と住所と住所の振り仮名とメールアドレスと任意に登録可能な利用者の顔の画像等の基本的個人情報、希望連絡先が1件以上あれば利用者が登録しておく報告先の名前と電話番号とあればFAX番号やメールアドレス等の報告先情報、等の利用者データが保存されている記憶手段と、最初に利用者データを登録した際に登録ID番号を利用者に対して発行し利用者データに登録させる登録ID番号発行手段と、登録ID番号を入力することにより認証をパスして利用者本人の利用者データにアクセスできる認証手段と、を有し、

緊急コールセンターは利用者データを登録した利用者に対して少なくとも登録ID番号が表示された例えばペンダントやプレスレットやカードやシール等の認識標を発行し、利用者は認識標を身に着けておき、消防または警察は救急車やパトカー等の緊急車両に緊急コールセンターの記憶手段にアクセス可能なWeb端末を有しております、

利用者が例えば意識不明等の緊急・非常事態に遭遇して緊急車両が駆けつけた場合、認識標に表示されている登録ID番号を緊急車両のWeb端末に入力することにより認証をパスして利用者データの情報を表示できることを特徴とする。

## 【0032】

また、本発明の請求項17記載の非常時緊急通報代行システムは、請求項14、15または16記載の発明において、利用者データに、例えば身長、体重、血液型、血圧値、コレステロール値、中性脂肪値、血糖値、病歴、服用薬、障害の有無や度合、かかりつけの病院医師等の健康関連情報が登録されており、健康に関する情報提供が可能であることを特徴とする。

## 【0033】

また、本発明の請求項18記載の非常時緊急通報代行システムは、上記の請求項1~13のいずれかに記載された非常時緊急通報代行システムと、上記の請求項14~17のいずれかに記載された非常時情報提供代行システムが、同一の緊急コールセンターで行われており、両システムが同じ記憶手段の利用者データを共有していることを特徴とする。

## 【発明の効果】

## 【0034】

請求項1記載の本発明によれば、Web端末を用いて緊急コールセンターがWeb上に用意したホームページにアクセスして利用者データを登録できる。任意で利用者の顔の画像も登録できる。利用者データを最初に登録すると、登録されたデータの内容と発行された登録ID番号が自動的に送信されてくる。利用者は、記憶手段(会員データベース)に利用者データを登録することにより、緊急コールセンターの利用者になることができる。Web端末は、Web機能付き携帯電話でもパソコンでもよい。

利用者データとして、少なくとも基本的個人情報と健康関連情報と利用者電話番号と時

10

20

30

40

50

時間帯別居所情報とロケーション情報とセキュリティ関連情報と通報先情報等が登録されている。利用者電話番号は緊急コールセンターへのダイヤル発信に利用する可能性のあるものを複数登録しておくことができる。利用者の顔の画像を任意で登録しておくと利用者の身元確認に役立てることができる。健康関連情報は素早い診断と適切な処置に役立つ。時間帯別居所情報は、利用者からダイヤル発信があった時、通報先に対して何処の場所に急行するかを指定するための情報である。時間帯別居所情報を登録することで、通報先が駆けつける目的地を、例えば何県何市何町何丁目何番何号、居所が会社であれば例えば何ビル何階何会社、居所がマンションであれば例えば何マンション何階何号室等、明確に特定することができる。ロケーション情報は、道路状況や建物周辺の目印やエントランスや階段やエスカレーター等、逸早く建物や部屋の前まで到着するために役立つ情報である。セキュリティ関連情報は、部屋の暗証番号や管理会社や管理人や大屋やどんな鍵をいくつ設置しているか、緊急時に鍵を壊してよいか等、逸早く建物や部屋の中に入るための情報である。

利用者はWeb端末で緊急コールセンターがWeb上に用意したホームページにアクセスし、登録ID番号を入力して認証をパスすれば、利用者データの各種情報の閲覧、登録、更新ができる。利用者は時間帯別居所情報やその他必要が生じた場合は利用者データを更新できる。登録されているデータにない一人きりでいなければならない状況があれば、時間帯別居所情報を更新して新しいデータを登録することができる。

利用者は、利用者データを登録し、利用者データ登録した利用者電話番号の電話（携帯電話、PHS、固定電話、IP電話、等）の短縮ダイヤルメモリに緊急ダイヤルコール受信専用通信回線の電話番号を登録することにより、非常時緊急通報代行システムをいつでも利用することができる。利用者が登録する電話の種類に制限はない。携帯電話は家だけでなく会社や出張先等へも持って移動できるので、何処へ行っても緊急通報用として用いることができる。もちろん携帯電話にはWeb端末機能やメール機能も付いているので大変便利である。短縮ダイヤルメモリを用いることで、緊急コールセンターの電話番号に素早く正確にダイヤル発信することができる。電話には、携帯電話、固定電話、IP電話、等あるが、どの種類の電話であっても本システムを利用することができる。また、携帯電話、自宅の固定電話、職場の電話、電話可能なFAX等の電話番号を登録しておくこともできる。また、時間帯別居所情報に登録した場所に固定電話はあるが携帯電話の電波が届かない場合などは、利用者電話番号に固定電話の電話番号も登録しておけば、居所の固定電話を利用して緊急ダイヤル発信することができる。

緊急・非常事態に見舞われた場合、利用者は電話の短縮ダイヤルメモリによる発信操作をするだけで、緊急ダイヤルコール受信専用通信回線にダイヤル発信することができる。操作方法は電話の機種により多少異なるが、短縮ダイヤルメモリから電話番号を読み出してコールボタンをワンプッシュすればダイヤルできることから、ワンコールと表現されることがある。利用者はワンコール操作するだけで緊急コールセンターにダイヤル発信できる。一人でいて助けてくれる第三者がいない場所で倒れるといった非常事態に遭遇した場合、利用者がなすべきことは電話の短縮ダイヤル発信操作をするだけ。極めて簡単であるため、手がある程度動かせる状況でありさえすれば、容易に素早く短縮ダイヤル発信操作を行うことができる。しゃべって説明できなくても問題ない。

緊急コールセンターでは、緊急ダイヤルコール受信専用通信回線に入ったコールの電話番号を認識し、該当する利用者データをデータベースから検索し、利用者データを読み込んで出力し、表示手段に表示する。すべて自動で行われる。緊急コールセンターのオペレーターは表示された利用者データに基づいて、通報先に通報し、基本的個人情報や利用者電話番号や時間帯別居所情報やロケーション情報やセキュリティ関連情報や報告先情報等、必要な情報を伝えることができる。

緊急コールセンターから通報を受け取った通報先は、緊急コールセンターに通報を依頼した利用者の氏名や電話番号や急行すべき場所の住所やロケーションやセキュリティ等の情報に基づいて、道順や目印やどうやって建物や部屋に入ればよいかを事前に知ることができるので、迷わずに逸早く短時間で駆けつけることができる。

10

20

30

40

50

通報が完了の後、報告先情報に登録された報告先があれば、緊急コールセンターから任意の通信手段を用いて報告処理をする。救急であれば搬送先病院を知る手がかりとして通報先の電話番号あるいは問い合わせ窓口の電話番号等の情報の照会が可能である。

利用者は短縮ダイヤルメモリによって緊急コールセンターに素早くダイヤル発信でき、緊急コールセンターは基本的個人情報と時間帯別居所情報によって通報先に素早く通報でき且つ報告先情報によって報告先に素早く状況を伝達することができ、通報先はロケーション情報によって利用者の居所に速早く到着でき且つセキュリティ関連情報によって速早く建物や部屋の中にいる本人の元に到着することができ、救急隊員や病院関係者は健康関連情報によって素早い診断と適切な処置をすることができ、結果として、総合的に時間の短縮ができる。

本発明を利用する利用者は、すでに持っている電話で緊急コールセンターにダイヤル発信できるので、新たな設備コストは不要である。Web端末はパソコンを用いても電話のWeb機能を用いてもよい。

利用者電話番号に携帯電話が登録してあれば、ワイヤレスなので、たとえ固定電話が火事で焼けたとしても、ダイヤル発信することができる。

#### 【0035】

請求項2記載の本発明によれば、利用者データの時間帯別居所情報に、例えば住居や職場等のように曜日と時間帯と住所または第何週と曜日と時間帯と住所によって特定が可能である日常時間帯別居所情報と、例えば出張や旅行等のように日程と時間帯と住所によって特定が可能である臨時時間帯別居所情報の、2種類の時間帯別居所情報を登録することができる。時間帯別居所情報はいくつでも登録できる。一例をあげると、7月21日金曜日15時に利用者からのダイヤル発信が入り、利用者データには、月曜～金曜の9時～17時は職場にいるという日常時間帯別居所情報と、7月21日12時～22日10時は出張先のホテルにいるという臨時時間帯別居所情報が登録されていた場合は、臨時時間帯別居所情報の時間帯別居所情報に基づいて通報する。これにより時間帯別居所情報の混乱を防止できる。

#### 【0036】

請求項3記載の本発明によれば、利用者データに登録される通報先情報を、利用者側で時間帯別居所情報ごとに登録する例えば家族や友人や知人やご近所や管理人や管理会社や勤務先等の名前と電話番号とあればFAX番号やメールアドレスか、緊急コールセンター側で時間帯別居所情報ごとに登録する例えば消防や警察や警備会社等の通報窓口の名前と電話番号とあればFAX番号やメールアドレスか、のどちらか一方または両方を登録することができる。消防や警察や警備会社の通報窓口を通報先とする場合は緊急コールセンター側で登録する。それ以外を通報先とする場合は利用者が登録する。利用者が登録した通報先情報は利用者のWeb端末からも緊急コールセンターの表示手段からも見ることができ、緊急コールセンターが登録した通報先情報は利用者のWeb端末からは見えず緊急コールセンターの表示手段からは見ることができる。緊急コールセンターが登録した通報先情報については、利用者側はそれが消防なのか警察なのか警備会社なのかだけを認識していれば十分であり、通報先詳細情報までは知らないてもよい情報である。

#### 【0037】

請求項4記載の本発明によれば、利用者データに登録された時間帯別居所情報ごとの通報先情報として、時間帯別居所情報の住所を管轄エリアとしている消防や警察の通報窓口名称とその電話番号とあればFAX番号やメールアドレスを緊急コールセンター側で登録することにより、利用者の元への速やかな手配が可能となる。例えば緊急コールセンターが東京都にあり、利用者データに登録された時間帯別居所情報が地方であった場合でも、緊急コールセンターは各々の時間帯別居所情報に対応している消防または警察の通報窓口に対して速やかな緊急通報を行うことができる。

#### 【0038】

請求項5記載の本発明によれば、利用者データに、利用者は健康関連情報を登録し、緊急コールセンターは時間帯別居所情報ごとの住所を管轄エリアとする消防の通報窓口の名

10

20

30

40

50

称とその電話番号とあればFAX番号やメールアドレス等を通報先情報に登録することにより、利用者は倒れて口が利けないような状態であっても、緊急コールセンターは利用者の代わりに消防に対し利用者データに基づき適切な情報提供を行うことが可能となる。また、利用者の元への速やかな手配が可能となる。例えば緊急コールセンターが東京都にあり、利用者データに登録された時間帯別居所情報が地方であった場合でも、緊急コールセンターは利用者いる地元の消防に対して速やかな緊急通報を行うことができる。健康関連情報があれば救急・医療スタッフによる処置が迅速且つ的確に行われるため、助かる確率は高くなり、後遺症が残る確率は低くなる。利用者は利用者データに通報先である消防とは別に報告先情報として1件以上の希望連絡先を登録できる。報告先情報が利用者情報に登録されている場合、緊急コールセンターは消防の通報窓口に通報した後、任意の通信手段を用いて報告先に報告を入れる。これによって、利用者は、希望する連絡先に、緊急コールセンターが利用者からのダイヤル発信を受けて消防の通報窓口に通報したことを見らせることができる。連絡を受けた報告先は、例えば緊急コールセンターが通報した通報先に自分で連絡して搬送先の病院を知ることも可能である。

利用者は簡単な操作で迅速にダイヤル発信でき、緊急コールセンターは利用者データに基づいて迅速に通報と報告ができる。

#### 【0039】

請求項6記載の本発明によれば、利用者データの通報先情報に、緊急コールセンターが時間帯別居所情報ごとに前記時間帯別居所情報の住所を管轄エリアとする警察か警備会社の通報窓口を登録するか、または、利用者が時間帯別居所情報ごとに例えば家族や友人や知人やご近所や管理人や管理会社や勤務先等を登録することにより、利用者が突然犯罪者に襲われて自分で110番通報できないような危険な場合でも、緊急コールセンターは利用者の代わりに警察や警備会社や個人的救援要請先に対し利用者データに基づき適切な情報提供を行うことが可能となる。また、利用者の元への速やかな手配が可能となる。例えば緊急コールセンターが東京都にあり、利用者データに登録された時間帯別居所情報が地方であった場合でも、緊急コールセンターは利用者いる地元の警察や警備会社や個人的救援要請先に対して速やかな緊急通報を行うことができる。傷害事件等により利用者が怪我をした場合、健康関連情報があることにより素早い診断や適切な処置に役立てることが可能である。利用者が登録した個人的通報先に連絡がつかない場合には、代わりに警察や警備会社の通報窓口に通報することも可能である。

利用者は簡単な操作で迅速にダイヤル発信でき、緊急コールセンターは利用者データに基づいて迅速に通報と報告ができる。簡単且つ迅速にダイヤル発信できるので、犯人に気づかれずに通報要請できる。電話で話をしないため、犯人は通報されていることに気がつかない。通報先が警察だとしても、ダイヤル先は110番ではなく緊急コールセンターの電話番号なので、犯人が電話の通話履歴を調べても通報されたことに気づかない。

#### 【0040】

請求項7記載の本発明によれば、利用者データに、緊急コールセンターは時間帯別居所情報ごとの住所を管轄エリアとする消防の通報窓口の名称とその電話番号とあればFAX番号やメールアドレス等を通報先情報に登録することにより、利用者は自分で119番通報できないような状態であっても、緊急コールセンターは利用者の代わりに消防の通報窓口に対し利用者データに基づいて適切な情報提供を行うことが可能となる。また、利用者の元への速やかな手配が可能となる。例えば緊急コールセンターが東京都にあり、利用者データに登録された時間帯別居所情報が地方であった場合でも、緊急コールセンターは利用者いる地元の消防の通報窓口に対して速やかな緊急通報を行うことができる。

利用者は簡単な操作で迅速にダイヤル発信でき、緊急コールセンターは利用者データに基づいて迅速に通報と報告ができる。

#### 【0041】

請求項8記載の本発明によれば、利用者データの通報先情報に、利用者が時間帯別居所情報ごとに例えば家族や友人や知人やご近所や管理人や管理会社や勤務先等の個人的通報先を登録することにより、利用者が緊急・非常事態に遭遇した場合でも、緊急コールセン

10

20

30

40

50

ターは利用者の代わりに個人的通報先に対し利用者データに基づき適切な情報提供を行うことが可能となる。また、利用者の元への速やかな手配が可能となる。例えば緊急コールセンターが東京都にあり、利用者データに登録された時間帯別居所情報が地方であった場合でも、緊急コールセンターは利用者が登録した個人的通報先に対して速やかな緊急通報を行うことができる。

利用者は簡単な操作で迅速にダイヤル発信でき、緊急コールセンターは利用者データに基づいて迅速に通報と報告ができる。

#### 【0042】

請求項9記載の本発明によれば、緊急コールセンターは、通報の種類ごとにダイヤルコール受信専用通信回線を用意することにより、消防への救急車要請通報代行、警察や警備会社や個人的通報先への救援要請通報代行、消防への消防要請通報代行、個人的通報先への緊急通報代行、の中から少なくとも1つ以上の複数の業務を行うことが可能となる。利用者は、利用を希望する通報の種類を少なくとも1つ以上選んで利用者データを登録することにより複数のサービスを受けることが可能である。利用者は利用者データを登録した通報種類のダイヤルコール受信専用通信回線電話番号をそれぞれ短縮ダイヤルメモリに登録することにより、いざ緊急・非常事態に遭遇したときに登録してある通報の種類を選択して素早いダイヤル発信をすることができる。例えば短縮の1は救急、2は救援、3は消防というように設定できる。利用者は遭遇した緊急・非常事態の種類によって、短縮ダイヤルメモリに登録した通報の種類を選んでダイヤル送信することにより、緊急コールセンターによる緊急通報代行が遂行される。緊急コールセンターでは、利用者がダイヤル発信してきたダイヤルコール受信専用通信回線の番号がどの通報の種類であるかによって、利用者が遭遇している緊急・非常事態の種類に対応することができる。

#### 【0043】

請求項10記載の本発明によれば、緊急コールセンターは、通報の種類に関係なくダイヤルコール受信専用通信回線を1つ用意することにより、消防への救急車要請通報代行、警察や警備会社や個人的通報先への救援要請通報代行、消防への消防要請通報代行、個人的通報先への緊急通報代行、の中から少なくとも1つ以上の複数の業務を行うことが可能となる。利用者は、利用を希望する通報の種類を少なくとも1つ以上選んで利用者データを登録することにより複数のサービスを受けることが可能である。この場合、会員が使用する電話は複数の自局電話番号を切り替えてダイヤル発信することができる機能を有していることが前提である。利用者は、通報の種類ごとに別の利用者電話番号を利用者データに登録し、ダイヤルコール受信専用通信回線電話番号を短縮ダイヤルメモリに登録することにより、いざ緊急・非常事態に遭遇したときは通報の種類に応じて自局電話番号を切り替えて短縮ダイヤルメモリによるダイヤル発信することにより、緊急コールセンターによる緊急通報代行が遂行される。緊急コールセンターでは、利用者がダイヤル発信してきた自局電話番号がどの通報の種類の利用者データに登録されたものかによって、利用者が遭遇している緊急・非常事態の種類に対応することができる。

#### 【0044】

請求項11記載の本発明によれば、利用者からダイヤル発信があった場合、緊急コールセンターは通報先に対して、自動的にメールを送信することができる。そればかりではなく、自動的に音声コールを送信することも可能である。通報の完全自動化は、時間の短縮につながる。消防や警察や警備会社等であれば常に通報を待機しているので電話でも問題はないが、特に、個人的通報先に関しては電話にすぐに出られないケースがあるので、メールや音声コールを送信しておけば時間差があっても必ず連絡をつけることができる。

#### 【0045】

請求項12記載の本発明によれば、利用者がGPS付携帯電話あるいはGPS通報装置等のGPSを所持し、緊急コールセンターが利用者のGSPと通信可能な通信手段を有していることにより、利用者が緊急・非常事態に遭遇した場合、利用者の携帯電話から緊急コールセンターにダイヤル発信してもよいし、利用者が所持しているGPSから緊急コールセンターに情報発信してもよい。ダイヤル発信と情報発信のどちらの場合でも、緊急コ

10

20

30

40

50

ールセンターの表示手段には該当する利用者データが表示される。ダイヤル発信を受信した緊急コールセンターは利用者の所持するG P SにG P S位置情報検索をかけることで利用者の位置情報をG P Sから受信して表示手段に表示し、G P S発信を受信した緊急コールセンターはG P Sの送信してきた位置情報を表示手段に表示する。これによって、利用者データに登録されている時間帯別居所情報とG P Sから得られた位置情報を照合することができる。登録された現時点における時間帯別居所情報とG P Sの位置情報が一致していれば間違いなく時間帯別居所情報の住所に利用者がいると判断できる。登録されている現在の時間帯別居所情報とG P Sの位置情報がG P Sの誤差の範囲内であると認められれば登録されている住所にいると判断できる。時間帯別居所情報とG P S位置情報を完全に異なる場合は登録されている住所にはないと判断できる。時間帯別居所情報とG P S位置情報を組み合わせることにより居所の把握がより確実なものとなる。G P Sの精度が高くなり位置情報が正確であるということになれば、利用者が時間帯別居所情報に登録していないどんな場所で倒れても、G P Sから正確な位置情報が得ることにより通報が可能となる。G P Sの位置情報は報告先にも伝達する。G P Sの位置情報だけでは利用者の現在居所を断定できない場合でも、G P Sの位置情報を報告先に伝えることにより居所が判明する可能性もある。

10

#### 【0046】

請求項13記載の本発明によれば、数字ボタン、発信ボタン、短縮ダイヤル専用ボタン、非常時緊急通報用のストラップ、非常時緊急通報専用ボタン、外部接続端子に接続されたワンプッシュ式短縮ダイヤル専用ボタン、遠隔操作、音声認識発信、その他の、短縮ダイヤルメモリを利用したダイヤル発信のあらゆる種類の操作方法が含まれる。短縮ダイヤルメモリを用いることで、緊急コールセンターの電話番号に素早く正確にダイヤル発信することができる。

20

#### 【0047】

請求項14記載の本発明によれば、利用者が倒れて意識がない場合であっても、第三者が利用者の電話の短縮ダイヤルメモリから問い合わせダイヤルコール受信専用回線にダイヤル発信すれば緊急コールセンターと必ず連絡が取れるので、第三者の身元確認ができ正当性が明らかとなれば、すぐ情報照会に応じることができる。登録されている利用者データに基づいて、例えば発見者や救急隊員や病院関係者や警察等の第三者が必要としている情報、例えば利用者の身元、健康関連情報、連絡先（報告先情報のこと。）等を、任意の通信手段を用いて提供することができる。利用者の顔の画像が登録されていれば利用者の身元確認に役立てることができる。利用者が時間帯別居所情報に登録していない時間帯や場所で倒れた場合でも、利用者が倒れた場所や状況に関する情報を第三者から得ることにより、報告先に知らせることができる。

30

#### 【0048】

請求項15記載の本発明によれば、利用者は基本的個人情報等の利用者データを登録すると同時に登録ID番号が発行され、登録ID番号と問い合わせダイヤルコール受信専用回線の電話番号が表示された認識標を身に着けておくことにより、利用者が倒れた場合、第三者が問い合わせダイヤルコール受信専用回線の電話番号にダイヤル発信することができる。第三者が使用する電話は任意である。第三者は例えば発見者や救急隊員や病院関係者や警察等である。電話を受けた緊急コールセンターでは、第三者が必要としている情報、例えば利用者の身元、健康関連情報、連絡先（報告先情報のこと。）等を、任意の通信手段を用いて提供することができる。利用者の顔の画像が登録されていれば利用者の身元確認に役立てることができる。利用者が時間帯別居所情報に登録していない時間帯や場所で倒れた場合でも、利用者が倒れた場所や状況に関する情報を第三者から得ることにより、報告先に知らせることができる。

40

この発明は、Web端末や短縮ダイヤル発信できる電話を所有していない人であっても、利用者となることができる。それは、申込登録紙に必要事項を記入して申し込みれば緊急コールセンター側で利用者データを入力することが可能であり、時間帯別居所情報の登録や更新は必ずしも必要ではなく、電話は第三者が任意の電話を用いてダイヤル発信できる

50

からである。この場合、緊急コールセンターは登録ＩＤ番号を入力することで利用者データを表示手段に表示させる。

【0049】

請求項16記載の本発明によれば、利用者は基本的個人情報等を登録し、少なくとも登録ＩＤ番号が表示された認識標を身に着けておくことにより、利用者が倒れて救急車やパトカー等の緊急車両が急行した場合、緊急車両に搭載された緊急コールセンターの記憶手段にアクセス可能なＷｅｂ端末に登録ＩＤ番号を入力することにより、緊急コールセンターの認証をパスして利用者本人の利用者データを表示させることができる。緊急車両内で素早く利用者に関する情報を得ることができ、身元照会、健康関連情報、連絡先等を把握することにより迅速な対応および処置が可能となる。利用者の顔の画像が登録されていれば利用者の身元確認に役立てることができる。10

この発明は、Ｗｅｂ端末や短縮ダイヤル発信できる電話を所有していない人であっても、利用者となることができる。申込登録紙に必要事項を記入して申し込めば緊急コールセンター側で利用者データを入力することが可能である

【0050】

請求項17記載の本発明によれば、請求項14、15または16記載の非常時情報提供代行システムにおいて、利用者データに健康関連情報を登録しておくことにより、健康に関する情報提供に対応することができる。

【0051】

請求項18記載の本発明によれば、非常時緊急通報代行システムと非常時情報提供代行システムが同じ記憶手段を使用することにより、両システムで利用者データを共有することができる。利用者データを記憶手段に登録することにより、非常時緊急通報代行システムと非常時情報提供代行システムの両方で利用者データを利用することができる。これによって非常時情報提供代行システムと非常時情報提供代行システムを兼ね備えた非常時緊急通報情報提供代行システムを構築することができる。20

【発明を実施するための最良の形態】

【0052】

以下、本発明に係わる非常時緊急通報代行システムを実施するための最良の形態について説明するが、本発明がこれらの実施形態にのみ限定されるべきものでないことはいうまでもない。30

【0053】

緊急コールセンター3は1年365日24時間稼動している。電話対応が必要な場合はオペレーターが処理する。

【0054】

まず、図1を中心にして本発明のシステムを説明する。

図中1は利用者の電話で、図では携帯電話1。本システムの利用者はＷｅｂ端末2と電話1を有しており、Ｗｅｂ端末2はインターネット4に接続されたパソコンでも、Ｗｅｂ機能付き携帯電話1でも、どちらでも使用できる。

図中3は緊急コールセンターである。緊急コールセンター3は、利用者や通報先や報告先等に連絡するための電話やFAXやメール等の通信手段14を有している。緊急コールセンター3は、インターネット4のＷｅｂ上にホームページを用意している（図1参照。）。システムの利用者になりたい人は、ホームページの利用者データ登録画面を開いて必要事項を入力し登録すれば、会員登録が完了する。利用者が登録した利用者データは緊急コールセンター3の有している記憶手段5に記憶される。記憶手段5に複数の利用者が利用者データを登録して利用者データバンクが形成される。図15は利用者データ登録画面の一例をあらわす。利用者データに登録する基本的な内容は、基本的個人情報と利用者電話番号と時間帯別居所情報とセキュリティー関連情報とロケーション情報と通報先情報と報告先情報である。基本的個人情報は、利用者氏名とその振り仮名と生年月日と住所との振り仮名とメールアドレスと任意で登録できる利用者の顔の画像等である。利用者電話番号は、利用者が緊急コールセンター3へのダイヤル発信に用いる少なくとも1つ以上の40

電話番号である。基本的には利用者が常に携帯している携帯電話 1 の電話番号を登録し、それ以外に例えば自宅の固定電話や職場の電話や FAX 等から緊急コール発信する可能性があれば、それらの複数の電話番号を登録しておくことが可能である。時間帯別居所情報は、緊急コール発信があった時に利用者がいるのはここであると通報するための情報であり、いつどこに利用者がいるかの時間と場所を利用者自身が事前に登録しておく。時間帯別居所情報は複数登録可能であり、少なくとも 1 つ以上登録しておく。時間帯別居所情報登録には、曜日と時間帯と住所または第何週と曜日と時間帯と住所によって特定が可能な日常時間帯別居所情報と、日程と時間帯と住所によって特定が可能である臨時時間帯別居所情報がある。日常時間帯別居所情報とは、決まった曜日の決まった時間帯に決まった場所にいる場合の居所情報である。例えば、月曜から金曜までの 17 時から 7 時までは自宅、月曜から金曜までの 9 時から 17 時までは職場、というように登録する。宿舎や寮等に一人でいる時間帯も登録しておく。臨時時間帯別居所情報とは、何月何日の何時から何時までは何処にいるというように一時的な居所情報である。例えば出張や旅行であれば、2006 年 8 月 12 日 19 時から 15 日 9 時まで金沢ホテル、2006 年 9 月 9 日 15 時から 13 日 10 時まで大阪帝国ホテル、というように登録する。ロケーション情報は、例えば周辺道路環境の進入ルートや居所周辺の状況や近くに目印になるような目標物はあるか車が入れるかどうか駐車場所はあるかエレベーターはあるか搬送ベッドやタンカは使えるか等、早く利用者の居所に到着するのに役立つ情報であり、時間帯別居所情報ごとに登録される。セキュリティ関連情報は、例えば管理会社や管理人やオートロックの有無や鍵の在り処や鍵を壊してよいか等、早く居所内部の利用者本人の元に到着するのに役立つ情報であり、時間帯別居所情報ごとに登録される。通報先情報は、利用者からの緊急コール発信があった場合に緊急コールセンター 3 が利用者に代わって通報する先であり、通報先の名前と電話番号とあれば FAX 番号やメールアドレス等を登録するが、通報の種類によって緊急コールセンター 3 で登録する場合と利用者が登録する場合がある。通報先が、例えば消防や警察や緊急コールセンター 3 が契約した警備会社等の通報窓口であれば緊急コールセンター 3 側で時間帯別居所情報ごとにその住所を管轄エリアとしている消防や警察や警備会社の通報窓口を登録し、例えば家族や友人や知人やご近所や管理会社や管理人や大家や利用者が契約した警備会社等の個人的通報先であれば時間帯別居所情報ごとに利用者が登録する。時間帯別居所情報ごとに通報先情報を登録する。報告先情報は、緊急コールセンター 3 が通報先へ通報した後に報告を入れる連絡先であり、利用者が希望する報告先があれば、名前と電話番号とあれば FAX 番号やメールアドレス等を登録しておく。報告先は例えば家族や友人知人や勤め先の会社等である。ホームページから入力された利用者データは記憶手段 5 に登録される（図 1 参照。）。利用者がサービスの対価を支払うケースでは、利用者データとして、クレジットやネットバンク等の決済関連情報を登録してもよい。

利用者データの登録と同時に、登録 ID 番号発行手段 6 により登録 ID 番号が利用者に対して発行され、利用者データの認証データとして記憶手段 5 に登録される（図 1 参照。）。利用者が利用者データの登録を完了すると、メール生成送信手段 7 により、登録された利用者データの内容が記された確認メールが利用者のメールアドレスに自動的に送信される（図 1 参照。）。複数の利用者の利用者データが記憶手段 5 に蓄積されて会員データベースが構築される（図 1 ~ 図 4 参照。）。

利用者は Web 端末 2 で緊急コールセンター 3 のホームページにアクセスし登録 ID 番号を入力して認証手段 8 による認証をパスすれば、自分の利用者データを閲覧したり、利用者データの情報を更新したりできる（図 1 参照。）。利用者が Web 端末 2 で見ることのできる利用者データは、利用者が登録した情報に限られており、緊急コールセンター 3 が登録した通報先情報等は見ることができない。居所情報は更新の必要が生じた場合は更新する。利用者が利用者データの更新を完了すると、メール生成送信手段 7 により、更新された利用者データの内容が記された確認メールが利用者のメールアドレスに自動的に送信される（図 1 参照。）。

図中 9 は緊急コールセンター 3 が有している緊急ダイヤルコール受信専用通信回線であ

10

20

30

40

50

る（図1～図4参照。）。利用者は緊急ダイヤルコール受信専用通信回線9の電話番号を携帯電話1の短縮ダイヤルメモリに登録しておく。通常の操作は数字10桁にプラス発信ボタンの計11回であるが、短縮ダイヤルメモリを利用した操作方法によれば3回乃至1回の操作でダイヤル発信でき、操作に要する時間を大幅に短縮できる。緊急ダイヤルコール受信専用通信回線9にダイヤル発信が入ると、電話番号認識手段10により電話番号を認識し、この電話番号に基づいて検索手段11により記憶手段5に蓄積されている利用者データの中から該当する電話番号を有した利用者データを検索し、出力手段12により該当する利用者データを読み込んで出力し、表示手段13に利用者データの情報が表示される（図1～図4参照。）。図11は表示手段13に表示された利用者データの一例をあらわす。表示手段13に表示された利用者データの情報に基づき、緊急コールセンター3は任意の通信手段14を用いて通報先に通報し、通報先が必要としている情報があれば任意の通信手段14を用いて利用者データに基づく情報提供をおこなう（図1～図8参照。）。利用者のダイヤル発信が、救急や消防を呼ぶためのものであれば消防の通報窓口へ通報し、救援を呼ぶためのものであれば警察や警備会社や個人的通報先へ通報する。通報先への通報・情報提供を終えた後、利用者データに登録されている報告先に任意の通信手段14を用いて連絡を入れる（図1～図4参照。）。通報先が個人的通報先であって通報先と重複している報告先には報告を入れなくてよい（図4、図8参照。）。

通報先への通報や報告先への報告は、オペレーターが処理する場合と、自動で処理する場合と、両方可能である。自動処理は、メールの送信による場合と、メール送信と音声コール送信を一緒にに行なうことが可能である。自動メール送信は、メール生成送信手段7により通報の種類に対応したメールを利用者データに基づいて生成し送信する。自動音声コール送信は、音声コール生成送信手段により通報の種類に対応した音声コールを利用者データに基づいて生成し送信する。メールと音声コールを併用するのは、緊急を要する事柄であるのに相手がメールをすぐに開かない場合であっても、音声によって確実に内容を伝えられるためである。

システムがシンプルであるためコストが安く、利用者は簡単に利用者データを登録・更新することができ（図1参照。）、緊急・非常事態に見舞われた場合は簡単操作で素早く緊急ダイヤル発信することができ、緊急コールセンター3は素早く利用者データを表示させて、素早く通報先に通報することができ、素早く報告先に連絡を入れることができる（図1～図8参照。）。

#### 【0055】

図2は、本発明の非常時緊急通報代行システムの一例をあらわしている。緊急コールセンター3は3種類の通報を受けることができる。具体的には、救急車と救援と消防である。通報の種類ごとに割り当てられた緊急ダイヤルコール受信専用通信回線9を有している。もし2種類の通報を受けるためのシステムであれば、緊急ダイヤルコール受信専用通信回線9は2つである。図2は、図1に示されているインターネット4を通じた利用者と緊急コールセンター3の関係を図示していないが、まったく同じ構成である。利用者は図1に示したのと同じに、Web端末2で緊急コールセンターがインターネット4上に用意したホームページにアクセスして利用者データを記憶手段5に登録する。利用者は通報の種類を選択して利用者データを登録することができる。図2の記憶手段5に示されたデータベースは、通報のすべての種類に共通している情報を基本情報とし、救急を選択した利用者の救急通報用の情報を補足情報1とし、救援を選択した利用者の救援通報用の情報を補足情報2とし、消防を選択した利用者の救急通報用の情報を補足情報3として登録している。利用者電話番号（XXX-XXXX-X XXX）の携帯電話1の3つの短縮ダイヤルメモリに3つの緊急ダイヤルコール受信専用通信回線9の電話番号を登録しておく。利用者は、例えば救急なら通信回線1の電話番号（XXX-XXXX-X XXX 1）、救援なら通信回線2の電話番号（XXX-XXXX-X XXX 2）、消防なら通信回線3の電話番号（XXX-XXXX-X XXX 3）に、緊急ダイヤル発信すれば、後は緊急コールセンター3側ですべて処理する。緊急コールセンター3は、どの通報の種類が割り当てられた緊急ダイヤルコール受信専用通信回線9に緊急ダイヤル発信されたかによって通報の種類を特

10

20

30

40

50

定することができ、その後の流れは、電話番号の認識から報告先への報告まで、上述した通りである。

#### 【0056】

図3は、本発明の非常時緊急通報代行システムの一例をあらわしている。利用者は複数の自局電話番号を一台で使い分けることができる携帯電話1を使用する。現在はまだこのような電話はないが、近い将来、発売される可能性がある。緊急コールセンター3は緊急ダイヤルコール受信専用通信回線9が一本で2種類の通報を受けることができる。例えば救急と救援である。通報の種類ごとに利用者データに登録した利用者電話番号が異なっている。もし3種類の通報を受けるためのシステムであれば、携帯電話1の自局電話番号が3つ以上あれば可能となる。図3は、図1に示されているインターネット4を通じた利用者と緊急コールセンター3の関係を図示していないが、まったく同じ構成である。利用者は図1に示したのと同じに、Web端末2で緊急コールセンターがインターネット4上に用意したホームページにアクセスして利用者データを記憶手段5に登録する。利用者は通報の種類を選択して利用者データを登録することができる。図2の記憶手段5に示されたデータベースは、通報のすべての種類に共通している情報を基本情報とし、救急を選択した利用者の救急通報用の電話番号(XXX-XXXX-X1)等の救急通報用の情報を補足情報1とし、救援を選択した利用者の救急通報用の電話番号(XXX-XXXX-X2)等の救援通報用の情報を補足情報2として登録している。利用者の携帯電話1の1つの短縮ダイヤルメモリに緊急ダイヤルコール受信専用通信回線9の電話番号を登録しておき、通報の種類に応じて自局電話番号を切り替える方式でもよいし、携帯電話1の2つの短縮ダイヤルメモリに2つの自局電話番号を割り当ててそれぞれ緊急ダイヤルコール受信専用通信回線9の電話番号を登録することにより自局電話番号の切り替え操作が必要ない方式でもよい。利用者は、例えば救急なら利用者電話番号XXX-XXXX-X1を使って緊急ダイヤルコール受信専用通信回線9にダイヤル発信し、救援なら利用者電話番号XXX-XXXX-X2を使って緊急ダイヤルコール受信専用通信回線9にダイヤル発信すれば、後は緊急コールセンター3側ですべて手配する。緊急コールセンター3は、かかってきた電話番号がどの通報の種類を選択して利用者データに登録された利用者電話番号であるかによって通報の種類を特定することができ、その後の流れは、電話番号の認識から報告先への報告まで、上述した通りである。

#### 【0057】

図4は、本発明の非常時緊急通報代行システムの一例をあらわしている。通報先が個人的通報先である場合は時間帯別居所情報ごとに登録されている通報先が一箇所とは限らず、複数の通報先の登録が可能であり、この図の場合、利用者Aはある時間帯居所情報に通報先B、C、D、Eの4箇所を登録していることをあらわしている。利用者のAは、電話番号がXXX-XXXX-AAAAの携帯電話1を常に所持して。例えば利用者を含む5人組のような互助グループを作り、利用者に緊急・非常事態が起きて他のメンバーに緊急コールセンター3から通報が入った場合は利用者の居所並びに本人の元に駆けつけましょう、というような使い方も可能である。利用者Aが電話番号XXX-XXXX-AAAAの電話で短縮ダイヤル発信すると緊急コールセンターから通報したB、C、D、Eが利用者Aの居所並びに本人の元に駆けつける。互助グループを構成する場合は、構成メンバーの各人が緊急コールセンター3の記憶手段5に利用者データを登録する必要がある。個人的通報先は、病気や怪我、消防、その他、様々な状況で有効に活用することができるが、特に救援の場合は犯罪者に直面している時に早く駆けつけてもらえるので有難い存在といえる。このような個人的通報先は、例えば図1や図2や図3のシステムにおける救援の通報先として登録することが可能である。個人的通報先の場合、時間帯別居所情報ごとに登録されている通報先と連絡がとれない事態が起こりえる。どの通報先も不在で連絡がとれない場合、例えば通報先と重複していない報告先に連絡を入れるか、警察や警備会社に通報するというような対策を、あらかじめ決めておくこともできる。通報が完了した後は、通報した先と重複していない報告先に報告を入れる。

#### 【0058】

10

20

30

40

50

図5は、少なくとも救急を選択して利用者データを登録してある利用者が病気や怪我等で倒れてしまい携帯電話1で緊急コールセンター3の緊急ダイヤルコール受信専用通信回線9に短縮ダイヤル発信をした場合の全体の流れをあらわしている。前述した図1～図3のように構成されたシステムによって、救急通報は可能となる。利用者データに、例えば身長、体重、血液型、血圧値、コレステロール値、中性脂肪値、血糖値、病歴、服用薬、障害の有無や度合、かかりつけの病院医師等の健康関連情報を登録しておく。健康関連情報に健康保険に関する情報を入れてもよい。ステップ1で、病気や怪我で倒れた利用者が携帯電話1によって緊急コールセンター3に短縮ダイヤル発信を送る。ステップ2で、短縮ダイヤル発信を受けた緊急コールセンター3は受けた電話番号から検索された利用者データに基づいて、現在利用者がいる時間帯別居所情報を登録されている通報先の消防の通報窓口に救急通報する。通報先情報に時間帯別居所情報の住所を管轄エリアとする消防の通報窓口の電話番号が登録してあるので、非常に迅速な通報が可能となる。例えば長崎県在住の利用者データ登録をしている利用者から東京都にある緊急コールセンター3にダイヤル発信があった場合に、緊急コールセンター3がもし119番をダイヤルすると東京都を管轄エリアとする消防の通報窓口につながってしまい長崎県にいる利用者のための救急通報はできないが、長崎県の消防の通報窓口の電話番号を登録しておくことによって迅速に利用者の居所に基づいた救急通報をすることができる。緊急コールセンター3は消防に対して、利用者の基本的個人情報や電話番号や時間帯別居所情報に登録されている現在居所等を任意の通信手段14を用いて伝達する。つぎに、緊急コールセンター3から通報を受けた消防の通報窓口は利用者の所へ救急車を派遣し、派遣された救急隊員は利用者を救急車に乗せて病院まで搬送する。緊急コールセンター3から消防に伝達された情報の中にロケーション情報やセキュリティ情報が含まれていると、救急車の到着時間や救急隊員が利用者を救出して救急車に乗せるまでの時間や利用者を病院に搬送するまでの時間を大幅に短縮することができる。消防、救急隊員または病院関係者が利用者データに登録された利用者の身元や健康関連情報や連絡先等を必要としている場合は任意の通信手段14を用いて情報提供する。健康関連情報があれば救急・医療スタッフによる処置が迅速且つ的確に行われるため、助かる確率は高くなり、後遺症が残る確率は低くなる。つぎに、消防の通報窓口への通報終了後に、報告先情報に登録された全員に(A、B、C、D。)任意の通信手段14を用いて連絡を入れる。報告先に対して、利用者の通報時の居所、ダイヤル発信が入った時間、消防の通報窓口の名称とその電話番号、搬送先病院、搬送先病院が分からない場合は搬送先病院の問合せ先の電話番号等を伝える。

#### 【0059】

図6は、少なくとも通報先が警察または警備会社の通報窓口である救援を選択して利用者データを登録してある利用者が犯罪者と直面しているような状況下において携帯電話1で緊急コールセンター3の緊急ダイヤルコール受信専用通信回線9に短縮ダイヤル発信をした場合の全体の流れをあらわしている。前述した図1～図3のように構成されたシステムによって、救援通報は可能となる。まずに、緊急・非常事態にある利用者が携帯電話1によって緊急コールセンター3に短縮ダイヤル発信を送る。つぎに、短縮ダイヤル発信を受けた緊急コールセンター3は受けた電話番号から検索された利用者データに基づいて、現在利用者がいる時間帯別居所情報を登録されている通報先の警察または警備会社の通報窓口に通報する。通報先情報に時間帯別居所情報の住所を管轄エリアとする警察または警備会社の通報窓口の電話番号が登録してあるので、非常に迅速な通報が可能となる。例えば長崎県在住の利用者データ登録をしている利用者から東京都にある緊急コールセンター3にダイヤル発信があった場合に、緊急コールセンター3がもし110番をダイヤルすると東京都を管轄エリアとする警察につながてしまい長崎県にいる利用者のための救援通報はできないが、長崎県の警察または警備会社の通報窓口の電話番号を登録しておけば迅速に利用者の居所に基づいた救援通報をすることができる。緊急コールセンター3は警察または警備会社に対して、利用者の基本的個人情報や電話番号や時間帯別居所情報に登録されている現在居所等を任意の通信手段14を用いて伝達する。つぎに、緊急コールセンター3から通報を受けた警察または警備会社は利用者の所へ車(パトカー等。)で急行

10

20

30

40

50

し、派遣された警官または警備員は利用者があかれている状況を把握したうえで救出するための対処をする。緊急コールセンター3から警察または警備会社に伝達された情報の中にロケーション情報やセキュリティー情報が含まれていると、車の到着時間や警官または警備会社が利用者を救出するまでの時間を大幅に短縮することができる。警察や警備会社が利用者データに登録されている情報を必要としている場合は任意の通信手段14を用いて情報提供する。傷害事件で利用者が怪我をした場合等は健康関連情報が役立つ可能性がある。つぎに、警察または警備会社の通報窓口への通報終了後に、報告先情報に登録された全員に(A、B、C、D。)任意の通信手段14を用いて連絡を入れる。報告先に対して、利用者の通報時の居所、ダイヤル発信が入った時間、警察や警備会社の通報窓口の名称とその電話番号等を伝える。

10

#### 【0060】

図7は、少なくとも消防を選択して利用者データを登録してある利用者が火災に遭遇し携帯電話1で緊急コールセンター3の緊急ダイヤルコール受信専用通信回線9に短縮ダイヤル発信をした場合の全体の流れをあらわしている。前述した図1～図3のように構成されたシステムによって、火災通報は可能となる。まず、火災に遭遇している利用者が携帯電話1によって緊急コールセンター3に短縮ダイヤル発信を送る。つぎに、短縮ダイヤル発信を受けた緊急コールセンター3は受けた電話番号から検索された利用者データに基づいて、現在の時間帯別居所情報に登録されている通報先の消防の通報窓口に火災通報する。通報先情報に時間帯別居所情報の住所を管轄エリアとする消防の通報窓口の電話番号が登録してあるので、非常に迅速な通報が可能となる。例えば長崎県在住の利用者データ登録をしている利用者から東京都にある緊急コールセンター3にダイヤル発信があった場合に、緊急コールセンター3がもし119番をダイヤルすると東京都を管轄エリアとする消防の通報窓口につながってしまい長崎県にいる利用者のための火災通報はできないが、長崎県の消防の通報窓口の電話番号を登録しておけば迅速に利用者の居所に基づいた火災通報をすることができる。緊急コールセンター3は消防に対して、利用者の基本的個人情報や電話番号や時間帯別居所情報に登録されている現在居所等を任意の通信手段14を用いて伝達する。つぎに、緊急コールセンター3から通報を受けた消防の通報窓口は利用者の所へ消防車と図示しない救急車を派遣し、派遣された消防隊員や救急隊員は利用者を救出し、救急隊員は利用者を救急車に乗せて病院まで搬送する。緊急コールセンター3から消防に伝達された情報の中にロケーション情報やセキュリティー情報が含まれていると、消防車や救急車の到着時間や利用者を救出して救急車に乗せるまでの時間や利用者を病院に搬送するまでの時間を大幅に短縮することができる。消防、救急隊員または病院関係者が利用者データに登録された健康関連情報を必要としている場合は任意の通信手段14を用いて情報提供する。つぎに、消防の通報窓口への通報終了後に、報告先情報に登録された全員に(A、B、C、D。)任意の通信手段14を用いて連絡を入れる。報告先に対して、利用者の通報時の居所、ダイヤル発信が入った時間、消防の通報窓口の名称とその電話番号、怪我人等がある場合は搬送先病院、搬送先病院が分からぬ場合は搬送先病院の問合せ先の電話番号等を伝える。

20

#### 【0061】

図8は、少なくとも通報先に個人的通報先を選択して利用者データを登録してある利用者が緊急・非常事態に遭遇し携帯電話1で緊急コールセンター3の緊急ダイヤルコール受信専用通信回線9に短縮ダイヤル発信をした場合の全体の流れをあらわしている。前述した図1～図4のように構成されたシステムによって、個人的通報先への通報は可能となる。その場合、図1～図3に記されている通報先を、図4に記された個人的通報先と同じように、1つの時間帯別居所情報に対して複数の通報先が登録できるようすればよいのである。まず、緊急・非常事態にある利用者が携帯電話1によって緊急コールセンター3に短縮ダイヤル発信を送る。つぎに、短縮ダイヤル発信を受けた緊急コールセンター3は受けた電話番号から検索された利用者データに基づいて、利用者が現在いる時間帯別居所情報に登録された通報先情報の個人的通報先(A、B、C、D。)に通報する。時間帯別居所情報ごとに通報先情報を登録してあるので、利用者の居所並びに本人の元に速く駆

30

40

50

けつけられる人を登録しておくことができる。この図における利用者の現在居所が例えば会社のビルである場合、通報先として登録したDの管理人はビルに常駐している可能性が高いので、登録しておくと迅速に駆けつけてもらえる確率が高くなる。緊急コールセンター3は個人的通報先に対して、利用者の基本的個人情報や電話番号や時間帯別居所情報に登録されている現在居所等を任意の通信手段14を用いて伝達する。利用者をよく知っている個人的通報先の場合は、利用者の名前と場所だけで趣旨が伝えられるので通報にかかる時間を短縮することができる。つぎに、緊急コールセンター3から通報を受けた個人的通報先は利用者の所へ駆けつけ、利用者がおかれている状況を把握したうえで対処をする。緊急コールセンター3から個人的通報先に伝達される情報の中にロケーション情報やセキュリティ情報が含まれていると、到着時間や利用者を確認するまでの時間を大幅に短縮することができる。個人的通報先が利用者データに登録されている情報を必要としている場合は任意の通信手段14を用いて情報提供する。通報先にご近所を登録することにより、地域の防犯にも非常に役立つ。つぎに、個人的通報先への通報終了後に、通報先と重複していない報告先(F。)に対して任意の通信手段14を用いて連絡を入れる。報告先に対して、利用者の居所はどこで、いつダイヤル発信があり、どこに通報を入れたか等を伝える。

#### 【0062】

GPSをシステムに取り入れることは、上記すべての緊急通報において可能である。

図18は、GPS付携帯電話1を使用した緊急通報の全体の流れをあらわしている。利用者はGPS付の携帯電話1を所持し、緊急コールセンター3は利用者のGPSと通信可能な通信手段を有している。緊急・非常事態に遭遇した利用者が緊急コールセンター3に対して携帯電話1から短縮ダイヤル発信すると、まず該当する利用者データが表示手段13に表示され、つぎに緊急コールセンター3は利用者のGPSに位置情報検索をかけ、GPSから発信された位置情報を受信・表示する。緊急コールセンター3は利用者データとGPS位置情報に基づいて、通報・情報提供・報告を処理する。

図19は、GPS付携帯電話あるいはGPS通報装置を使用した緊急通報の全体の流れをあらわしている。利用者はGPS付の携帯電話1あるいはGPS通報装置を所持し、緊急コールセンター3は利用者のGPSと通信可能な通信手段を有している。緊急・非常事態に遭遇した利用者が緊急コールセンター3に対してGPS付携帯電話あるいはGPS通報装置からGPS発信すると、緊急コールセンター3はGPSから発信された位置情報を受信・表示するとともに、該当する利用者データを表示手段13に表示する。緊急コールセンター3は利用者データとGPS位置情報に基づいて、通報・情報提供・報告を処理する。

#### 【0063】

図9は、利用者データを登録してある利用者が何らかの原因で意識不明に陥ったりした場合、利用者の発見者や救急隊員や病院関係者や警察等の第三者が利用者の携帯電話1にシール等で表示されている短縮ダイヤル発信操作方法に従って緊急コールセンター3の問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線15に短縮ダイヤル発信をした場合の全体の流れをあらわしている。一般に携帯電話を持って外出することが多いので、外で倒れた場合の身元や連絡先や健康等に関する情報提供に、利用者の携帯電話を利用することができるシステムである。図1~図4のどのシステムであっても非常時情報提供システムの機能を容易に付加することができる。非常時緊急通報代行システムを除いて非常時情報提供システムだけとしてもよい。図10に示すように、緊急ダイヤルコール受信専用通信回線9とは別の電話番号の問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線15を増設して、利用者の携帯電話1の短縮ダイヤルメモリに問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線15の電話番号を登録するだけである。非常時緊急通報システムに非常時情報提供システムを付加した一例として、図2を基にした非常時緊急通報情報提供代行システムを図10に示す。通信回線1と通信回線2と通信回線3は緊急通報代行サービスに用いるための緊急ダイヤルコール受信専用通信回線9であり、通信回線4は情報提供代行サービスに用いるための問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線15である。記憶手段5には利用者データが登録され

ている。緊急通報代行システムと情報提供代行システムは同じ利用者データを共有している。まず、第三者は利用者の携帯電話1に非常時情報提供のための短縮ダイヤル発信の操作手順が表示されていることを発見する。つぎに、第三者は短縮ダイヤル操作手順に従って携帯電話1を操作して緊急コールセンター3の問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線15に短縮ダイヤル発信を送る。この図では、携帯電話1に「緊急連絡案内 短縮03」と表示されている。つぎに、緊急コールセンター3は受付けた電話番号から検索された利用者データに基づいて、この第三者が誰の携帯電話1でかけてきているのかを知ることができ、表示手段13に利用者データの情報が表示される。緊急コールセンター3は、第三者から現在の利用者の状況を聞き取り、第三者の身元確認の後、第三者が必要としている利用者データの情報を任意の通信手段14を用いて情報提供できる。つぎに、第三者への情報提供が終了した後、報告先情報に登録された全員に(A、B、C、D。)任意の通信手段14を用いて連絡を入れる。報告先に対して、利用者の居所はどこで、いつ誰からダイヤル発信が入り、現在利用者はどのような状態でどこに搬送されたか、搬送先病院が分かっている場合はどこの病院か、搬送先病院が分からぬ場合は搬送先病院の問合せ先の電話番号等を伝える。

#### 【0064】

図11は、利用者データを登録してある利用者が何らかの原因で意識不明に陥ったりした場合、利用者の発見者や救急隊員や病院関係者や警察等の第三者が利用者の身についているペンダントやプレスレットやカードやシール等に表示されている緊急コールセンター3の問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線15に短縮ダイヤル発信をした場合の全体の流れをあらわしている。図1～図4のどのシステムであっても非常時情報提供システムの機能を容易に付加することができる。非常時緊急通報代行システムを除いて非常時情報提供システムだけとしてもよい。緊急ダイヤルコール受信専用通信回線9とは別の電話番号の問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線15を増設して、非常時緊急通報システムに非常時情報提供システムを付加した一例として、図2を基にした非常時緊急通報情報提供代行システムを図12に示す。通信回線1と通信回線2と通信回線3は緊急通報代行サービスに用いるための緊急ダイヤルコール受信専用通信回線9であり、通信回線4は情報提供代行サービスに用いるための問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線15である。記憶手段5には利用者データが登録されている。緊急通報代行システムと情報提供代行システムは同じ利用者データを共有している。まず、第三者は利用者が身に着けている例えばペンダントやプレスレットやカードやシール等に緊急コールセンター3の問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線15の電話番号と登録ID番号が表示されているのを発見する。つぎに、第三者は任意の電話から緊急コールセンター3の問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線15にダイヤル発信を送る。つぎに、緊急コールセンター3は、受付けた電話番号と合致する利用者データがないので、利用者が身に着けている登録ID番号を第三者に確認し、登録ID番号と合致する利用者データを検索手段11で検索し出力手段12で出力し表示手段13に表示する。緊急コールセンター3は、第三者から現在の利用者の状況を聞き取り、第三者の身元確認の後、第三者が必要としている利用者データの情報を任意の通信手段14を用いて情報提供できる。つぎに、第三者への情報提供が終了した後、報告先情報に登録された全員に(A、B、C、D。)任意の通信手段14を用いて連絡を入れる。報告先に対して、利用者の居所はどこで、いつ誰からダイヤル発信が入り、現在利用者はどのような状態でどこに搬送されたか、搬送先病院が分かっている場合はどこの病院か、搬送先病院が分からぬ場合は搬送先病院の問合せ先の電話番号等を伝える。

#### 【0065】

図13は、利用者データを登録してある利用者が何らかの原因で意識不明に陥ったりした場合、利用者のところに駆けつけた救急車やパトカー等の緊急車両の隊員が、利用者の身についているペンダントやプレスレットやカードやシール等に表示されている登録ID番号を、緊急車両に搭載された緊急コールセンター3の記憶装置5にアクセス可能なWeb端末に入力した場合の全体の流れをあらわしている。図1～図4のどのシステムであつ

10

20

30

40

50

ても非常時情報提供システムの機能を容易に付加することができる。非常時緊急通報代行システムを除いて非常時情報提供システムだけとしてもよい。緊急ダイヤルコール受信専用通信回線9とは別の電話番号の問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線15を増設して、非常時緊急通報システムに非常時情報提供システムを付加した一例として、図2を基にした非常時緊急通報情報提供代行システムを図12に示す。通信回線1と通信回線2と通信回線3は緊急通報代行サービスに用いるための緊急ダイヤルコール受信専用通信回線9であり、通信回線4は情報提供代行サービスに用いるための問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線15である。記憶手段5には利用者データが登録されている。緊急通報代行システムと情報提供代行システムは同じ利用者データを共有している。まず、第三者は利用者が身に着けている例えばペンダントやプレスレットやカードやシール等に緊急コールセンター3の問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線15の電話番号と登録ID番号が表示されているのを発見する。つぎに、第三者は任意の電話から緊急コールセンター3の問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線15にダイヤル発信を送る。つぎに、緊急コールセンター3は、受付けた電話番号と合致する利用者データがないので、利用者が身に着けている登録ID番号を第三者に確認し、登録ID番号と合致する利用者データを検索手段11で検索し出力手段12で出力し表示手段13に表示する。緊急コールセンター3は、第三者から現在の利用者の状況を聞き取り、第三者の身元確認の後、第三者が必要としている利用者データの情報を任意の通信手段14を用いて情報提供できる。つぎに、第三者への情報提供が終了した後、報告先情報に登録された全員に(A、B、C、D。)任意の通信手段14を用いて連絡を入れる。報告先に対して、利用者の居所はどこで、いつ誰からダイヤル発信が入り、現在利用者はどのような状態でどこに搬送されたか、搬送先病院が分かっている場合はどこの病院か、搬送先病院が分からない場合は搬送先病院の問合せ先の電話番号等を伝える。

10

20

30

40

50

#### 【0066】

通信手段14は、通報先情報や報告先情報に登録されている通報先や報告先の通信手段に応じて運用される。電話番号が登録されていれば、オペレーターが電話する場合もあるし、音声コール生成送信手段からメッセージを発信する場合もある。FAX番号が登録されれば、FAXを流す場合もある。メールアドレスが登録されれば、オペレーターが作成したメールを送信する場合もあるし、メール生成送信手段7からメール送信する場合もある。オペレーターが手動で発信する場合もあれば、自動で発信する場合もある。複数の通報先や報告先がある場合は、通信手段14を用いて一斉発信することもできる。すべてはその時の設定や状況に応じて対応することが可能である。

#### 【0067】

利用者データの登録については、本人自身がWeb端末2から行うこともできるし、申込登録用紙に必要事項を記入し申し込めば緊急コールセンター3で入力することもできる。図15は、利用者登録画面の一例である。上から順に、氏名、振り仮名、生年月日、住所、振り仮名、メールアドレス(以上は基本的個人情報。)、電話番号(利用者電話番号。)、居所の時間帯1~3(日常時間帯別居所情報。)、臨時1(臨時時間帯別居所情報。)、身長、体重、血液型、既往症(病歴。)持病、服用薬、障害の有無や度合、かかりつけの医師、血圧、中性コレステロール(以上は健康関連情報。)、管理会社、管理人、オートロックの有無、鍵(以上はセキュリティー関連情報。)、周辺道路環境、エレベーターの有無(以上はロケーション情報。)、希望連絡先(報告先情報。)、クレジットカード、有効期限(以上は決済情報。)を、利用者データとして利用者が登録している。

図1~図4、図10、図12、図14に図示された表示手段13の表示画面は利用者データの一例である。表示画面は、ダイヤル発信が入って自動表示される場合と、電話番号を入力して表示される場合と、登録ID番号を入力して表示される場合等がある。図16は、緊急コールセンターの表示手段13に表示された救急表示画面の一例である。上から順に、氏名、振り仮名、生年月日、住所、振り仮名、自宅住所を管轄する消防の通報窓口の名称とその電話番号(通報先情報。)メールアドレス(以上は基本的個人情報。)、電話番号(利用者電話番号。)、居所の時間帯1~3(日常時間帯別居所情報。)とそれら

の住所を管轄する消防の通報窓口の名称とその電話番号（通報先情報。）、臨時 1（臨時時間帯別居所情報。）とその住所を管轄する消防の通報窓口の名称とその電話番号（通報先情報。）、身長、体重、血液型、既往症（病歴。）持病、服用薬、障害の有無や度合、かかりつけの医師、血圧、中性コレステロール（以上は健康関連情報。）、管理会社、管理人、オートロックの有無、鍵（以上はセキュリティー関連情報。）、周辺道路環境、エレベーターの有無（以上はロケーション情報。）、希望連絡先（報告先情報。）、クレジットカード、有効期限（以上は決済情報。）が、利用者データとして表示されている。図 17 は、緊急コールセンターの表示手段 13 に表示された救援（警察）表示画面の一例である。上から順に、氏名、振り仮名、生年月日、住所、振り仮名、自宅住所を管轄する警察の通報窓口（通報先情報。）メールアドレス（以上は基本的個人情報。）、電話番号（利用者電話番号。）、居所の時間帯 1～3（日常時間帯別居所情報。）とそれらの住所を管轄する警察の通報窓口（通報先情報。）、臨時 1（臨時時間帯別居所情報。）とその住所を管轄する警察の通報窓口（通報先情報。）、管理会社、管理人、オートロックの有無、鍵（以上はセキュリティー関連情報。）、周辺道路環境、エレベーターの有無（以上はロケーション情報。）、希望連絡先（報告先情報。）、クレジットカード、有効期限（以上は決済情報。）が、利用者データとして表示されている。

【図面の簡単な説明】

【0068】

【図 1】本発明に関わる非常時緊急通報代行システムの説明図。

【図 2】本発明に関わる非常時緊急通報代行システムの説明図であり、緊急ダイヤルコード受信専用通信回線を 3 つ備えて 3 種類の通報に対応するための一例。

【図 3】本発明に関わる非常時緊急通報代行システムの説明図であり、緊急ダイヤルコード受信専用通信回線を 1 つ備えて 2 種類の通報に対応するための一例。

【図 4】本発明に関わる非常時緊急通報代行システムの説明図であり、救援要請に対応するための一例。

【図 5】本発明に関わる非常時緊急通報代行システムの説明図であり、救急車派遣要請に対応するための一例。

【図 6】本発明に関わる非常時緊急通報代行システムの説明図であり、救援要請に対応するための一例。

【図 7】本発明に関わる非常時緊急通報代行システムの説明図であり、消防要請に対応するための一例。

【図 8】本発明に関わる非常時緊急通報代行システムの説明図であり、個人的通報先に対応するための一例。

【図 9】本発明に関わる非常時情報提供代行システムの説明図であり、第三者が利用者の電話を用いた場合に対応している一例。

【図 10】図 2 の非常時緊急通報代行システムに図 9 の非常時情報提供システムの機能を付加した非常時緊急通報情報提供代行システムの一例をあらわす説明図。

【図 11】本発明に関わる非常時情報提供代行システムの説明図であり、利用者の認識標の情報に基づいて第三者が任意の電話からダイヤル発信した場合に対応している一例。

【図 12】図 2 の非常時緊急通報代行システムに図 11 の非常時情報提供システムの機能を付加した非常時緊急通報情報提供代行システムの一例をあらわす説明図。

【図 13】本発明に関わる非常時情報提供代行システムの説明図であり、利用者の認識標の情報に基づいて緊急車両の Web 端末からアクセスした場合に対応している一例。

【図 14】図 2 の非常時緊急通報代行システムに図 13 の非常時情報提供システムの機能を付加した非常時緊急通報情報提供代行システムの一例をあらわす説明図。

【図 15】利用者データ登録画面の一例をあらわす説明図。

【図 16】救急表示画面の一例をあらわす説明図。

【図 17】救援（警察）表示画面の一例をあらわす説明図。

【図 18】本発明に関わる非常時緊急通報代行システムの説明図であり、GPS を使用する一例。

【図19】本発明に関わる非常時緊急通報代行システムの説明図であり、GPSを使用する一例。

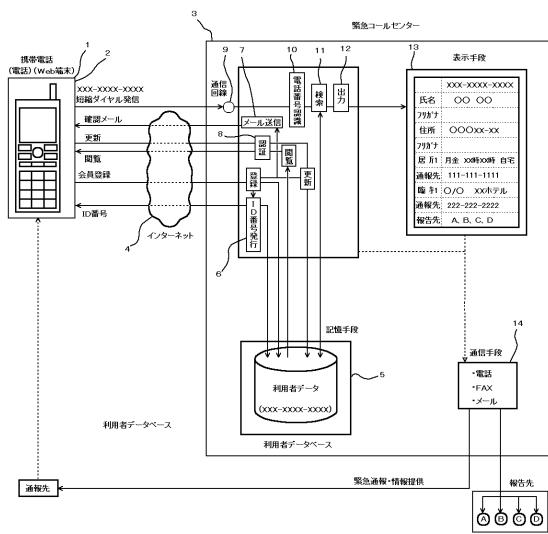
【符号の説明】

【0069】

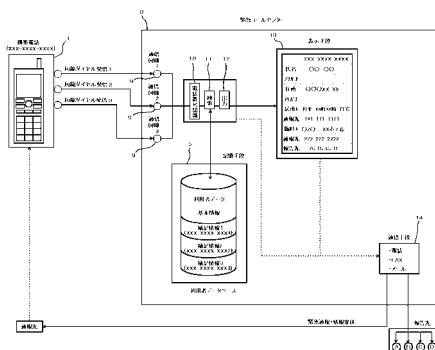
- |    |                      |
|----|----------------------|
| 1  | 携帯電話                 |
| 2  | Web端末                |
| 3  | 緊急コールセンター            |
| 4  | インターネット              |
| 5  | 記憶手段                 |
| 6  | 登録ID番号発行手段           |
| 7  | メール生成送信手段            |
| 8  | 認証手段                 |
| 9  | 緊急ダイヤルコール受信専用通信回線    |
| 10 | 電話番号認識手段             |
| 11 | 検索手段                 |
| 12 | 出力手段                 |
| 13 | 表示手段                 |
| 14 | 通信手段                 |
| 15 | 問い合わせダイヤルコール受信専用通信回線 |

10

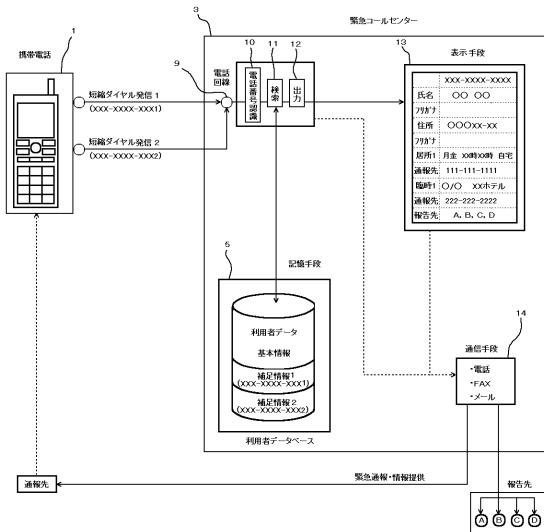
【図1】



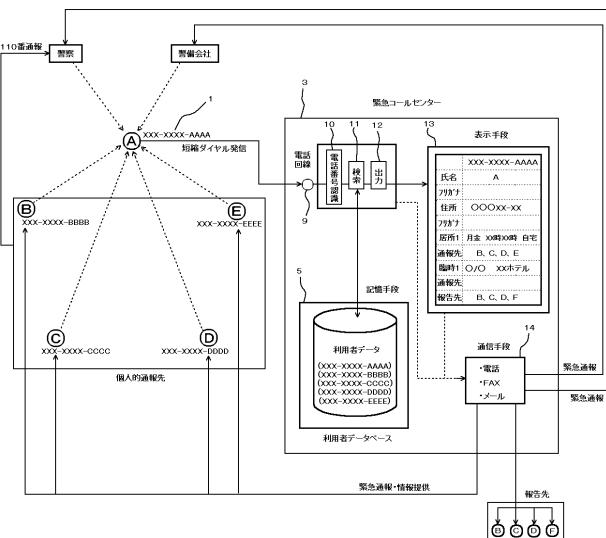
【図2】



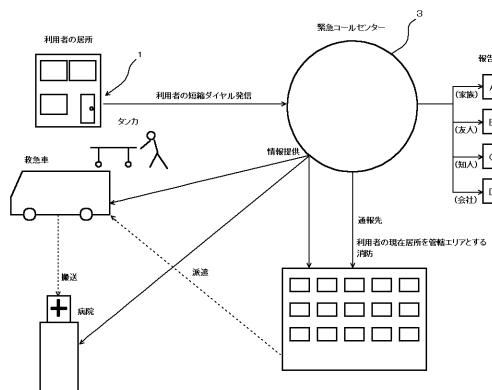
【図3】



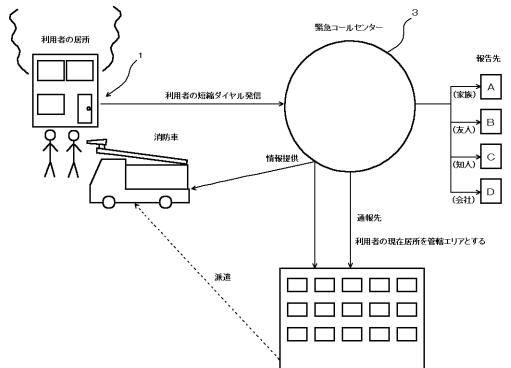
【図4】



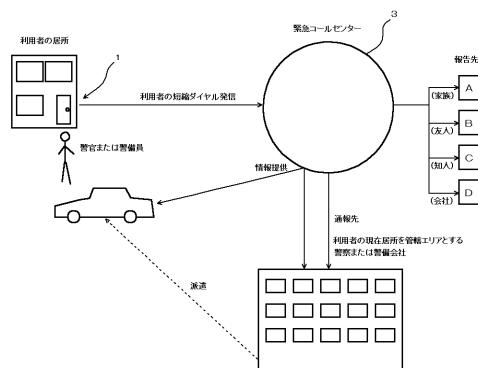
【図5】



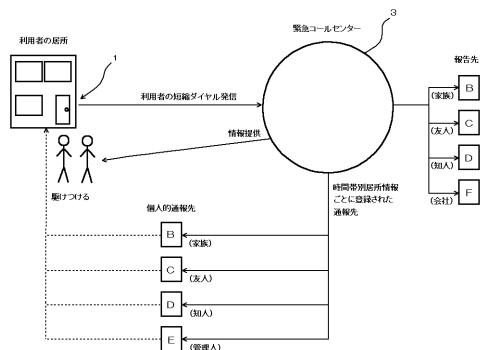
【図7】



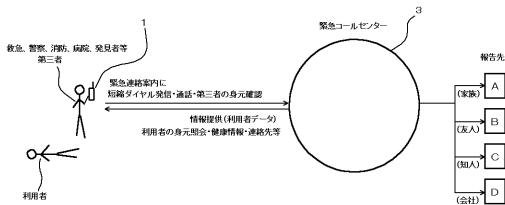
【図6】



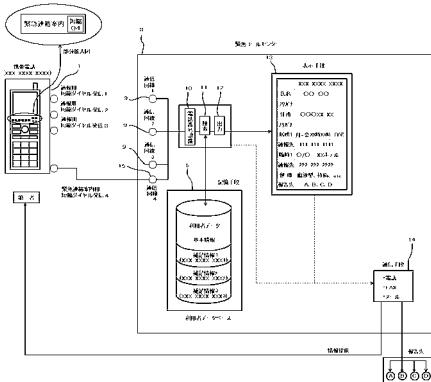
【図8】



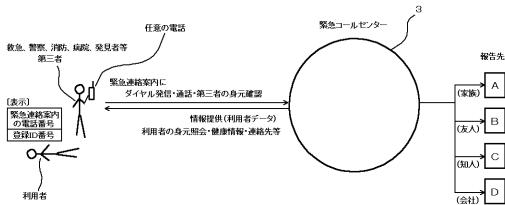
〔 図 9 〕



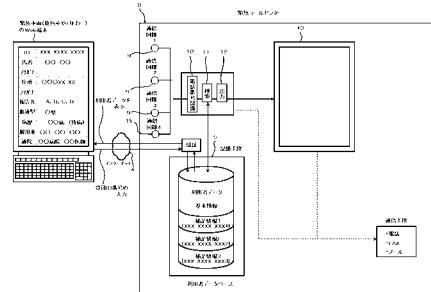
【 図 1 0 】



【 四 1 1 】

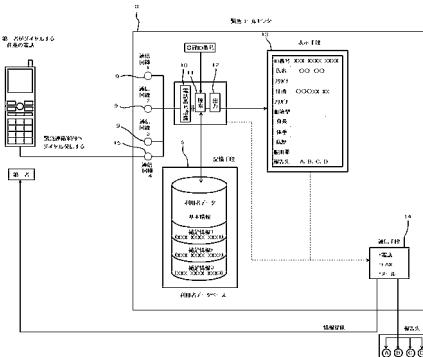


【 図 1 4 】

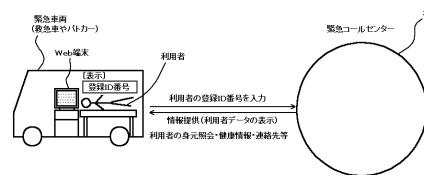


【 図 15 】

【図12】

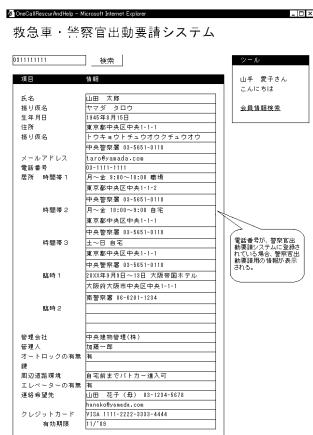


【 図 1 3 】

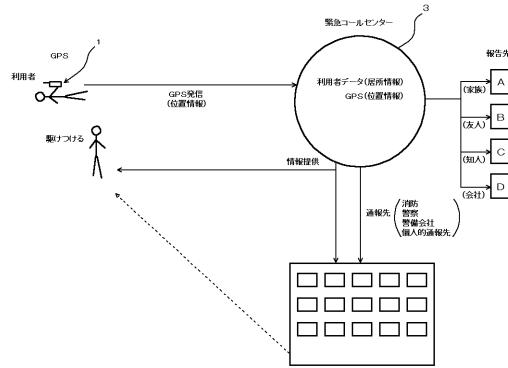


【 図 1 6 】

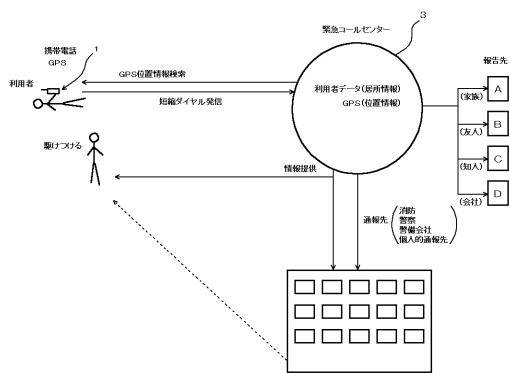
【図17】



【図19】



【図18】



---

フロントページの続き

F ターム(参考) 5K201 AA09 BA03 BA06 BA11 BC02 CA08 CA10 CB01 CB05 CB07  
CB13 CC01 CC04 ED05 EF02 EF09