



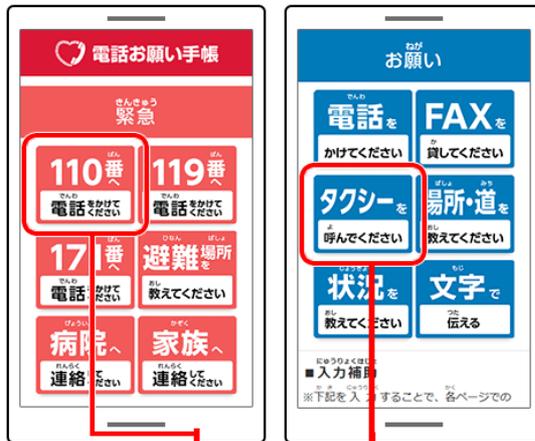
電話リレーサービスに係るワーキンググループ ご説明資料

2019年4月8日
日本電信電話株式会社

社会福祉手帳

耳や言葉の不自由な方向けに、外出先でのコミュニケーションツールとして1983年より「電話お願い手帳」を無料で発行。現在はWeb版／アプリ版も提供

トップ画面

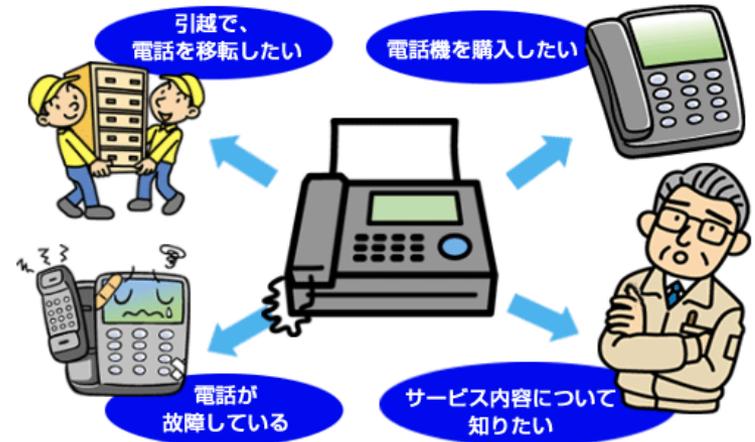


入力画面



ふれあいFAX

耳や言葉の不自由な方から電話の移転、ご注文、故障などのご相談、サービスのお問い合わせなどをファクスでお受けするサービス（無料）



1. お手元の用紙に
●あなたのお名前
●ファクス番号
●ご相談内容をご記入下さい。
(用紙の大きさや書き方は自由です)

2. お住まいの地域の
「NTTふれあいファクス」の番号(下表)
にファクスを送信して下さい。

3. NTTより、折り返し
ご返答のファクスをお送り
致します。

料金	FAX通話料無料（フリーダイヤル）
備考	地域ごとに受付先のフリーダイヤル番号や受付時間※が異なります。 ※西日本エリア：概ね平日9時～17時 東日本エリア：平日9時～19時

テレビ電話による応対サポート

ドコモショップ約600店舗において、テレビ電話による手話通訳の応対サポートを実施。
また、ドコモショップ全店に簡易筆談器をご用意。



対応店舗	全国約600店舗	
利用可能時間	平日	午前10時～午後7時
	土日・祝日	午前10時～午後7時

みえる電話

通話相手の言葉をリアルタイムで文字に変換し、スマートフォン画面に表示するサービス。文字入力した内容を通話相手に音声出力する機能も提供。



	トライアル	本格サービス (3/1～)
アプリ ダウンロード数	約2,000 (2月末)	約5,000 (3月末)

ハートイ割引

- 基本プランの対象プラン基本使用料が1,700円割引
- iモードや留守番電話などの各種オプションサービスの月額使用料が60%割引
- 新規契約時の事務手数料（3,000円）や機種変更時の事務手数料（2,000円）が無料
- テレビ電話通信料（通常、音声通話料の1.8倍相当）が音声通話料と同額

<検討に当たっての基本的考え方>

第3回電話リレーサービスWG 事務局資料より抜粋

公共インフラとしての電話リレーサービスの検討に当たっては、

- ① **安定的・継続的な提供**（持続可能な「ヒト・モノ・カネ」を確保できる実施体制）
- ② **適正性かつ効率性**（適正なサービスを、効率よく実現）
- ③ **実現可能性**（技術、スケジュール、費用、国民理解などのバランス）

などに配慮し、**電話**（携帯電話を含む。）の**利用環境と同等の利用環境**を整備することを目指し、**可能なものを段階的に導入**すること。

現在の電話リレーサービス事業者が、引き続き当該サービスの提供主体として、電話の利用環境と同等の利用環境を整備するにあたって、電話リレーサービスを電気通信サービスと位置づける場合には、以下の課題を解決することが必要になるのではないかと

- (1) 通信の秘密の保護**
- (2) 緊急通報の実現**
- (3) 運営資金確保のための制度整備**

(1) 通信の秘密の保護

- 電話リレーサービスのオペレータは、通話内容等、通信の秘密に該当する情報を知り得る立場になることから、**通信の秘密を守る義務が生じる**
- オペレータが知り得た通話内容が、公序良俗に反する内容や犯罪行為と思われる内容であっても、**オペレータが対応を拒んだり、当局へ通報することは、以下の判例を踏まえると、現行法上は許容されないと考えられる**

※判例：脅迫電報事件

「公共的通信事業者としての職務の性質から、犯罪的な内容の電報であるかどうかを把握・審査し、電報を差し止めることは違法。電気通信事業者の提供する役務として予定されているのは、あくまでも物理的な通信伝達の媒体ないし手段として、発信者から発信された通信内容をそのまま受信者に伝達することである」
(平成16年大阪地裁判決)

(2) 緊急通報の実現

現状の電話サービスでの対応

電話サービス（0AB～J、070,080,090番号を用いるもの）を提供する電気通信事業者には、緊急通報（110,118,119）を扱う事業用電気通信回線設備について、次の機能を実装することが義務付けられている

- ✓ 輻輳時における優先接続
- ✓ 管轄の緊急通報受理機関（警察、海上保安庁、消防）へ接続する機能
- ✓ 発信者の位置情報等を通知する機能
- ✓ 緊急通報受理機関が呼び返し等を行う機能

電話リレーサービスの課題 <別紙参照>

オペレーターを介した現在の電話リレーサービスにおいて、エンドエンドで**電話サービスと同等の緊急通報を確保することは困難**。

- 「輻輳時の優先接続」の実現は困難
- Wi-Fiや固定ブロードバンド回線を利用する場合、端末にGPSがないとき等は「位置情報等の取得」の実現は困難。また、「呼び返し」の実現も困難
- モバイル回線を利用する場合でも、「輻輳時の優先接続」の実現は困難であり、その他の機能を実現するには、携帯事業者、電話リレーサービス提供事業者、全国数多ある緊急通報受理機関において、多大なシステム開発が避けられない

⇒いつ頃、どのようなレベルで、どのような技術を用いて緊急通報を実現していくか等、**緊急通報受理機関の意見を聞きながら、検討を深めていくことが必要**。

<別紙> 緊急通報の実現における課題

——→ 音声通信 - - - - -> データ通信
 青字： 新たな開発が必要となるシステム・項目や、開発内容 ()

利用者

携帯事業者

電話リレーサービス 提供事業者 (センター)

緊急通報受理機関 (警察、消防等)

スマートフォン、
タブレット
(SIM通信)

- ①アプリの機能により、緊急呼としてセンタに接続
- ②アプリの機能により以下を通知
 - ・発信者の電話番号
 - ・発信者位置情報 (GPS)

×当該通信のみを優先することは困難

専用アプリ
<IP通信>

専用アプリ開発

- ・通常時の接続機能に加え、緊急時には緊急呼としてセンタへ接続する機能
- ・利用者の電話番号の通知機能
- ・緊急時に利用者の位置情報 (GPS) の通知機能
- ・TV電話機能
- ・文字チャット機能 等

緊急通報受理機関のシステムからのリクエストに基づき、当該サービス利用者の位置情報を自動通知
 ※既存システムは音声通話を前提としたシステムであり利用困難



電話番号・位置情報
通知等システム

通知された発信者電話番号と位置情報を自動で緊急通報受付機関に通知



受付／電話番号・位置情報
通知等システム

- ②'発信者の電話番号を自動通知
- ②'位置情報 (GPS) を自動通知

- ③緊急通報受理機関に110,118,119発信、通話

センタからの自動通知 (②') の際に、位置情報が通知されなかった場合、センターから通知した電話番号をキーに、事業者から位置情報を取得 (④)

- ④発信者位置情報を取得

※GPS情報が取得できない場合は、基地局の位置情報を取得



電話番号・位置情報等
自動取得・照合・管理システム

転送
最寄の
受付機関

呼び返し (必要に応じ)

※電話リレーサービス提供事業者が仲介

(3) 運営資金確保のための制度整備

- 電話リレーサービスを安定的・継続的に提供するために、公共インフラとして、国や自治体からの補助金またはユニバーサルサービスのような新たな仕組みにより運営資金を確保する場合には、費用を負担する者（最終的には国民全体）からの効率性の要請と、電話リレーサービス利用者からのサービスレベル向上の要請のバランスが図れるよう、国民・利用者のコンセンサスが必要
- 政府においては、運営資金の確保に関しても、必要な制度整備を実施していただきたい