

公共インフラとしての「電話リレーサービス」が始まります!

電話リレーサービスの仕組み

電話リレーサービスとは

「電話リレーサービス」をご存知でしょうか。

電話リレーサービスとは、聴覚障害者等の方による手話・文字を通訳し、音声で伝えることにより、聴覚障害者等の方と聴覚障害者等以外の方との意思疎通を仲介するサービスです。現在は、一般財団法人日本財団電話リレーサービスのモデル事業や各民間企業、聴覚障害者情報提供施設におけるサービスとして、電話リレーサービスが実施されています。

この度、電話リレーサービスを公共インフラとして実現するため、新たな法律「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」が制定、令和2年12月に施行されました。

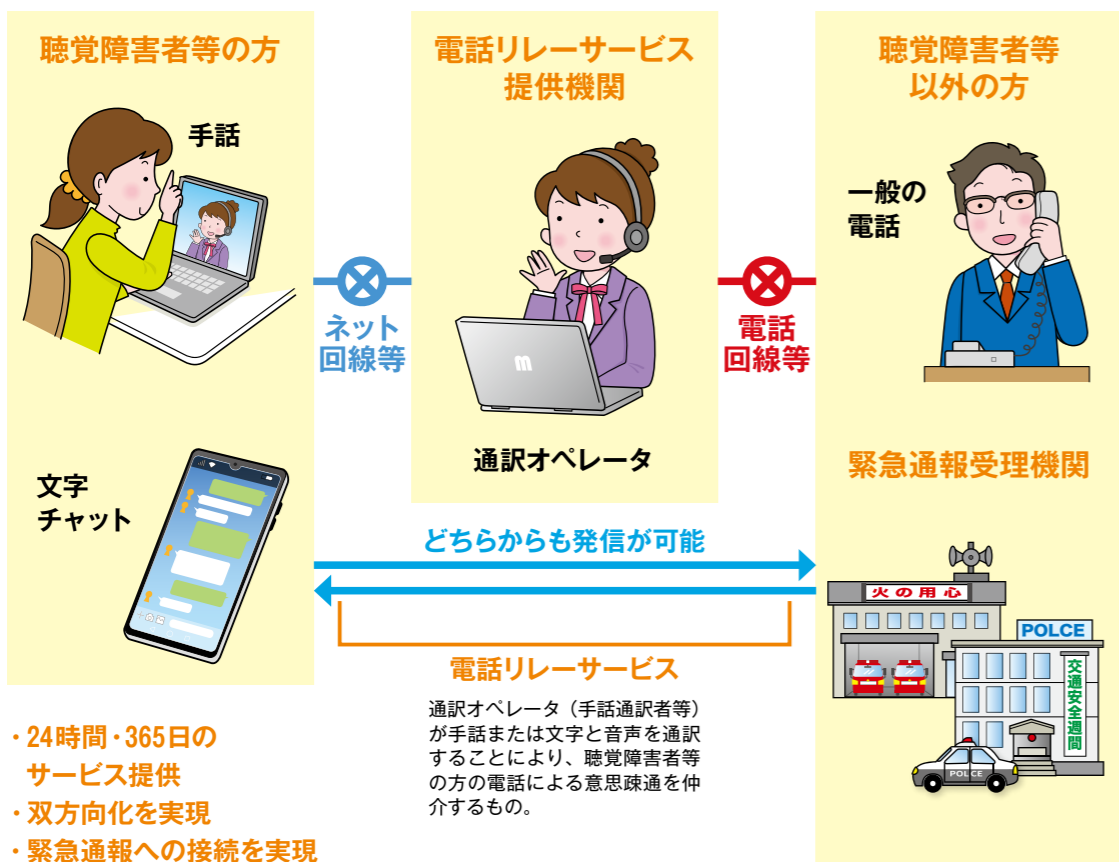
電話リレーサービスの制度化の背景

電話は、国民の日常生活および社会生活において、即時性を有する意思疎通を遠隔地にしながら可能なとする基幹的な手段です。一方、聴覚障害者等の方は、介助を受けずに電話を利用することが困難な状況にあります。このように、電話を利用した日常生活のコミュニケーションや行政手続、職場における業務のやりとり、緊急時の速やかな救助の要請等に困難を伴うといった課題があり、自立した日常生活および社会生活を送る上で支障が生じている状況があることが、公共インフラとしての電話リレーサービスの制度化に至った背景となっています。

電話リレーサービスの利用イメージ

公共インフラとしての電話リレーサービスを利用した場合は、以下のようなやり取りが想定されます。

電話リレーサービスの概要



令和3年7月から公共インフラとしての「電話リレーサービス」が始まります。「電話リレーサービス」とは聴覚や発話に困難がある方（以下「聴覚障害者等の方」といいます）と、それ以外の方（以下「聴覚障害者等以外の方」といいます）の会話を通訳オペレータが「手話」または「文字」と「音声」を通訳することにより、電話で即時双方向につながるものです。今までは聴覚障害者等の方にとって電話を利用することが困難な状況でした。この状況に対して、令和2年12月1日に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）が施行され、公共インフラとしての電話リレーサービスが制度化されました。今回、多くの方に「電話リレーサービス」をご理解いただくため、次ページ以降で詳しくご紹介します。

公共インフラとしての電話リレーサービスで実現される主なものとして、①24時間365日対応、②緊急通報、③通話の相手方との双方向での発信、が可能となります。利用登録した聴覚障害者等の方に付与された電話番号を聴覚障害者等以外の方があらかじめご存じなら、聴覚障害者等以外の方からの連絡も可能です。これにより、聴覚障害者等の方のみならず、聴覚障害者等以外の方からも、いつでも電話をかけられるようになります。

実際のサービスは、法律に基づいて、電話リレーサービス提供機関である、一般財団法人日本財団電話リレーサービスが提供します。6月から聴覚障害者等の方の事前登録を受け付けており、7月1日からサービスを開始する予定です。

どんなときに使えるの？

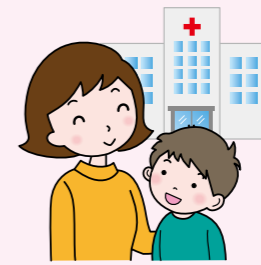
電話リレーサービスの利用シーンをご紹介します。

① 24時間 365日対応

【例えば…】深夜に子どもが高熱を出して、病院に今すぐ連絡したい



連絡が困難で、結局近くの人かFAXで病院に連絡も、反応が遅く、診察の予約が遅れる。



すぐに診療が受けられた。

② 緊急通報受理機関への通報

【例えば…】夜間、戸外に怪しい人影が……。助けを呼びたい



怖くて外の様子を見ることもできず、警察に連絡したくてもどうしていいかわからない。



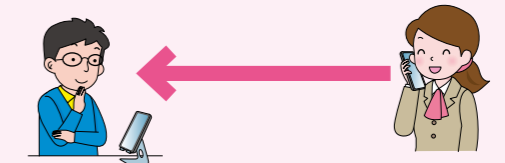
警察がすぐに駆けつけてくれた。外の見回りもしてくれて、安心して眠ることができた。

③ 双方向化

1. 仕事の問い合わせで、取引先の聴覚障害者等以外の方に連絡ができるようになった。



2. 仕事の問い合わせで、取引先の聴覚障害者等の方にすぐ確認ができるようになった。



公共インフラとしての電話リレーサービスの利用登録方法

聴覚や発話に困難がある方

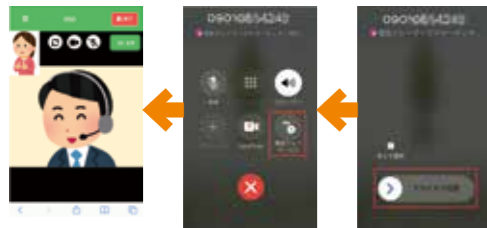
利用登録方法について

現在、電話リレーサービス提供機関では、聴覚障害者等の方の事前登録を受け付けています。聴覚障害者等の方は登録が必要となります。登録できる方は①身体障害者手帳（聴覚障害、音声・言語機能障害）を保有している方、②身体障害者手帳（聴覚障害、音声・言語機能障害）は保有していないが電話の利用が困難等の、いずれかに該当する方が対象です。

申込みは、アプリケーションまたは郵送のいずれかにより、本人確認書類の写し等を添付して電話リレーサービス提供機関に行います。なお、利用料金は①月額料ありプラン（月額料・通話料）、②月額料なしプラン（通話料）の2プランのうちいずれかを選択いただけます。利用登録に関する詳細については、電話リレーサービス提供機関である一般財団法人日本財団電話リレーサービスへお問い合わせください。

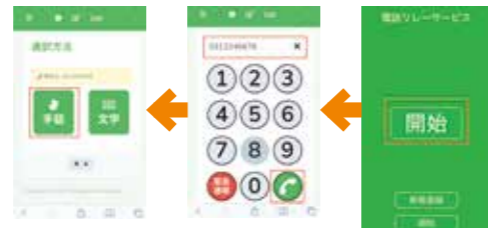
公共インフラとしての電話リレーサービスの利用の流れ

聴覚障害者等の方の着信例 (スマートフォンの例)



- ①着信を確認したらスライドして着信に回答
- ②「電話リレーサービス」をタップして端末のロックを解除
- ③オペレータを通して通話が開始

聴覚障害者等の方の発信例 (スマートフォンの例)



- ①電話リレーアプリを起動後、「開始」をタップ
- ②相手先の電話番号を入力して発信
- ③通話方法の選択

※緊急通報の場合は、緊急通報ボタンを押し、通報先を選択→緊急通報対応オペレータにつながります。

- ④オペレータを呼出し
- ⑤オペレータへ接続。オペレータから「発信先を呼出し中」のアナウンス。相手先との接続後、通話が開始。通話の開始後は、オペレータがそのまま通話します。

利用にあたって自分でご用意いただくもの

- ・インターネット環境（データ通信できる環境）
- ・スマートフォン端末、タブレット端末またはパソコン

利用料金 ※通話料は1分あたり

- ①月額料なしプラン
 - ・通話料 固定電話着 16.5円（税抜 15円）
 - 携帯電話着 44円（税抜 40円）
 - ②月額料ありプラン
 - ・月額料 1番号あたり 178.2円（税抜 162円）
 - ・通話料 固定電話着 5.5円（税抜 5円）
 - 携帯電話着 33円（税抜 30円）
- 詳細は、電話リレーサービス提供機関にお問合わせください。

利用してみたい場合は電話リレーサービス提供機関へお問い合わせください。
(手話・文字チャットでも可能)

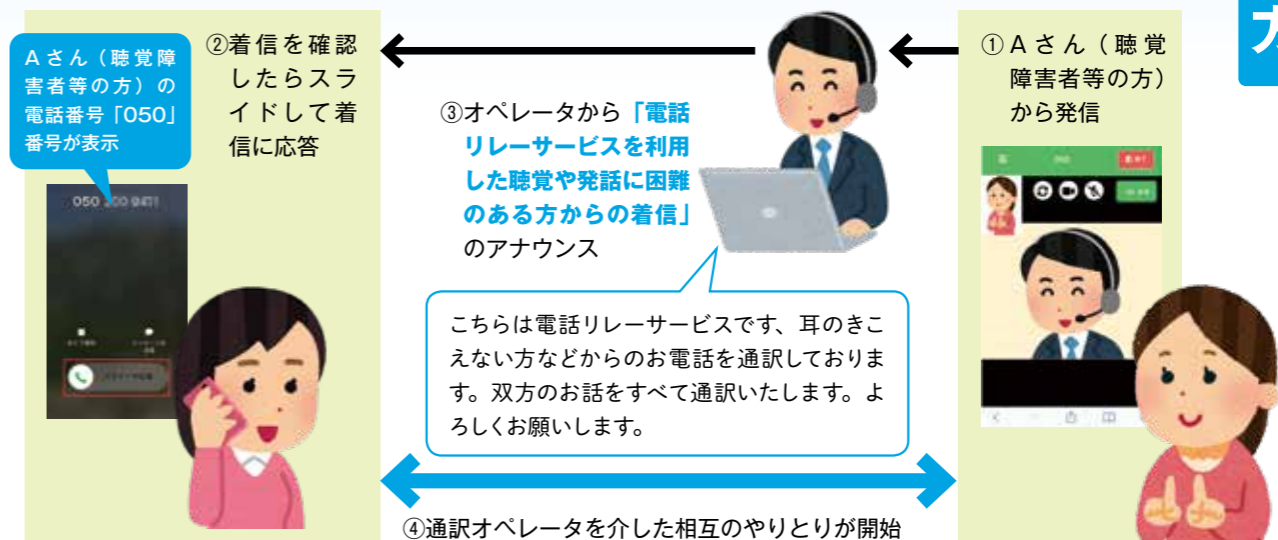


聴覚障害者等以外の方

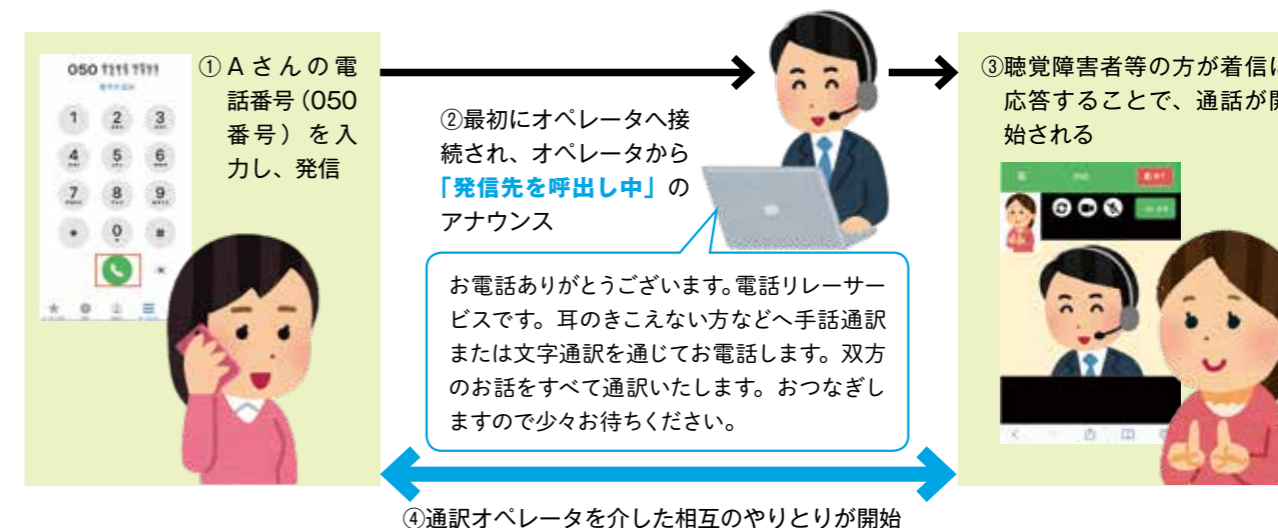
電話リレーサービスでは、電話の相手方からも、聴覚障害者の方へ、電話を双方向にかけられるようになる他、聴覚障害者の方に電話番号が付与されるので、不在着信となった場合においても折り返しをすることが出来ます。なお、聴覚障害者等以外の方の登録は不要です。実際に電話リレーサービスをの通訳オペレータを介して、どのように電話がかかってくるのか、また、聴覚障害者等の方へ電話をかけた場合の例をご紹介します。

電話リレーサービスを介した電話がかかってきた場合は、通訳オペレータが最初にその旨を説明した上で、通話が開始されます。通話が開始された後は、聴覚障害者等の方の手話や文字をオペレータはそのまま通訳します。通話の主体は聴覚障害者等の方と通話の相手方である聴覚障害者等以外の方です。

聴覚障害者等以外の方の着信の例（スマートフォンの例）



聴覚障害者等以外の方の発信の例（スマートフォンの例）



お互いに電話がかけられるようになりコミュニケーションが広がるね！

電話リレーサービスの制度概要について

電話リレーサービス制度

電話リレーサービスの提供主体となる「電話リレーサービス提供機関」および「電話リレーサービス提供機関」へ業務の費用となる交付金を交付したり、電話提供事業者から負担金の徴収を中立的公正に行うものとして「電話リレーサービス支援機関」を総務大臣がそれぞれ全国で1者指定することとなっております。

令和3年1月、総務大臣は、「電話リレーサービス提供機関」として一般財団法人日本財団電話リレーサービスを、「電話リレーサービス支援機関」として一般社団法人電気通信事業者協会を指定しました。

令和3年度の電話リレーサービスにおける交付金の額は約15・4億円となっております。特定電話提供事業者（前年度電気通信事業収益が10億円超、

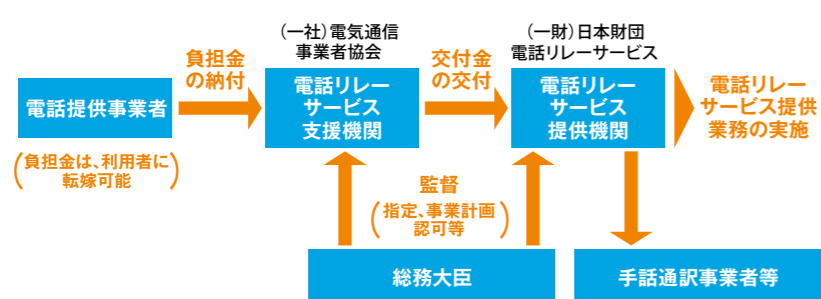
総務大臣から電気通信番号の指定を受け、その番号を最終利用者に付与している事業者）がそれぞれ使用する電話番号数に応じて負担金を負担することとなっております。

この負担金の計算で用いられる番号単価（1電話番号当たりの負担額）は、法令に基づき電話リレーサービス支援機関が算定しています。

また令和3年度の1番号あたりの番号単価は、表のとおりとなっております。多くの電話会社では、この番号単価を「電話リレーサービス料」という形で、電話の利用者の皆様にご負担いただくこととなります。

現在、電話リレーサービス提供機関および電話リレーサービス支援機関は、業務規程や事業計画書、収支予算書等の認可を経てサービス開始に向けた準備を進めています。

制度概要



令和3年度番号単価

4月	0円
5月	0円
6月	0円
7月	1円
8月	1円
9月	1円
10月	1円
11月	1円
12月	1円
1月	1円
2月	0円
3月	0円

7月から1月までの各月1円（年間7円）の負担額となります。

電話リレーサービスをもっと知りたい

●電話リレーサービスの利用方法やサービス内容

「電話リレーサービス提供機関」：(一財)日本財団電話リレーサービス
 TEL：03-6275-0910（代表） 受付時間：9:00～17:00（土・日・祝休日・年末年始を除く）
 ：03-6275-0912（お客様サポート） 受付時間：9:30～18:00（年末年始を除く）
 FAX：03-6275-0913
 MAIL：info@nftrs.or.jp
 https://nftrs.or.jp/

●交付金・負担金に関する内容

「電話リレーサービス支援機関」：(一社)電気通信事業者協会
 TEL：03-6302-8391 受付時間：9:00～17:00
 （土・日・祝休日・年末年始を除く）
 https://www.tca.or.jp/telephonerelay_service_support/

●電話リレーサービス制度

総務省（電気通信消費者相談センター）
 TEL：03-5253-5900 受付時間：平日9:30～12:00 / 13:00～17:00
 https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/telephonerelay/index.html

