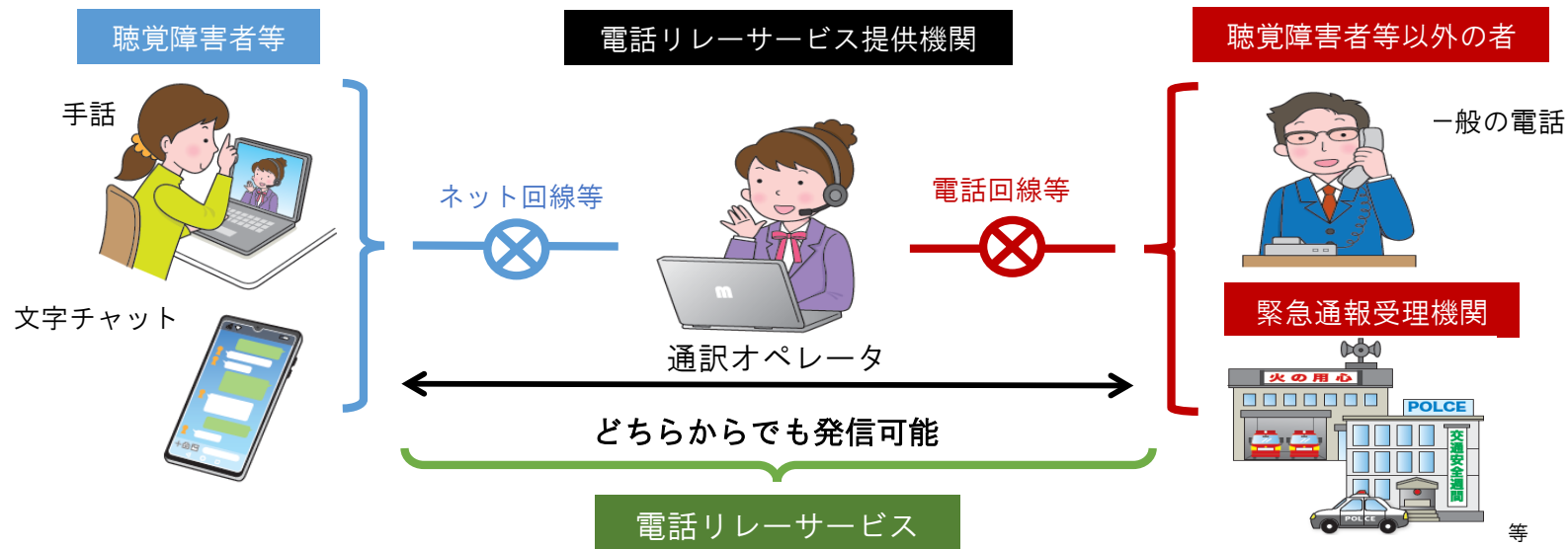




電話リレーサービスとは

聴覚障害者等と聴覚障害者等以外の者を電話リレーサービス提供機関にいる通訳オペレーターが「手話」や「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ぐサービス。令和3年7月より、公共インフラとしてサービス提供開始。



電話リレーサービスの利用シーン(例)



・病院との連絡



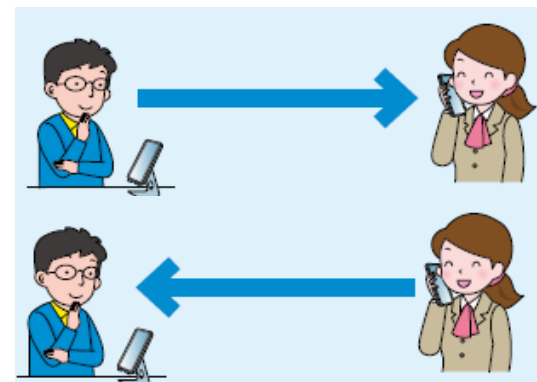
・レストランとの連絡



・緊急通報受理機関
への通報



・修繕業者との連絡



・仕事の問合せで取引先にすぐ
確認・連絡ができるように

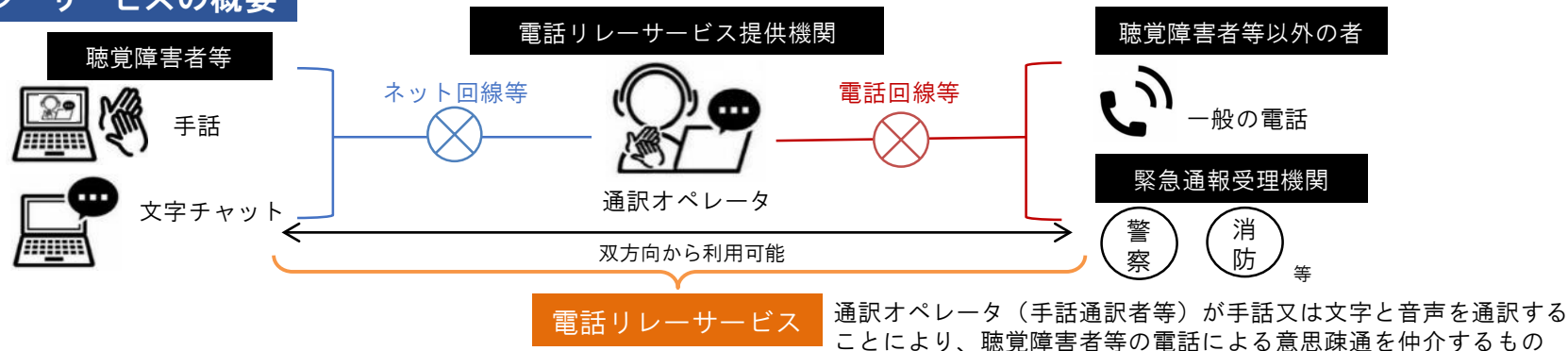


聴覚障害者等による電話利用の円滑化に関する法律

2

- 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を図るため、①国等の責務及び総務大臣による基本方針の策定について定めるとともに、②聴覚障害者等の電話による意思疎通を手話等により仲介する電話リレーサービスの提供の業務を行う者を指定し、当該指定を受けた者に対して交付金を交付するための制度を創設する等の措置を講ずる。
- 公布日(令和2年6月12日)、施行日(令和2年12月1日)

電話リレーサービスの概要

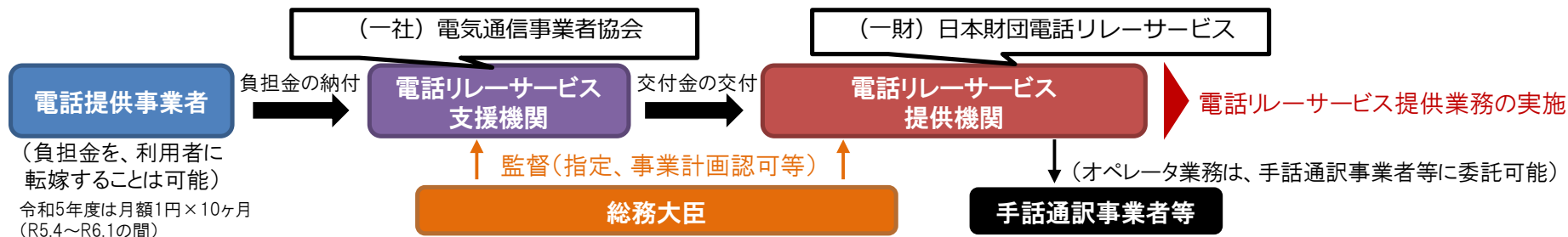


法律のポイント①： 国による基本方針の策定等

国及び電話提供事業者等の責務について定めるとともに、総務大臣が聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本方針を定めることを規定。

法律のポイント②： 電話リレーサービスに関する交付金制度の創設等

電話リレーサービスの提供の業務を行う者（電話リレーサービス提供機関）を指定し、電話提供事業者に負担金の納付を義務付け、当該機関に対して電話リレーサービスの提供の業務に要する費用に充てるための交付金を交付するための制度を創設。



(参考) 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本方針の概要

■ 「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本方針(「基本方針」)」(告示日:令和2年12月1日)

聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律(「法」)第7条第1項の規定に基づき、国、地方公共団体、電話提供事業者、その他の事業者及び国民が互いに連携協力しつつ聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を総合的に推進していくための基本的な方針を定めるもの。

聴覚障害者等による電話の利用の円滑化の意義に関する事項 (法第7条第2項第1号)

- 電話の利用に困難を伴う聴覚障害者等について電話の利用の円滑化を図ることの意義

聴覚障害者等による電話の利用の円滑化のための施策に関する基本的な事項(法第7条第2項第2号)

- 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化の主たる手段としての電話リレーサービスの位置付け及び法の適正な執行の必要性
- 先進的な技術開発(音声認識技術やAI(人工知能)等)の可能性及び当該技術開発の推進の方向性電話リレーサービスの提供と技術開発の両輪としての推進の必要性及び必要に応じた施策の見直し
- 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する国民の理解を深める普及啓発の必要性

電話リレーサービス提供業務の実施方法及び電話リレーサービスの利用に係る料金に関する事項その他電話リレーサービス提供業務に関する基本的な事項(法第7条第2項第3号)

(1) 電話リレーサービスの提供の在り方(要件)

- ① 正当な理由がなければ、サービスの提供を拒んではならず、利用者を公平に扱うこと(サービス提供義務、利用の公平性)
- ② 電話リレーサービスで利用できる言語・電気通信番号(日本語の発話・手話・文字、固定・携帯・緊急通報等の利用可能番号)
- ③ 緊急通報受理機関に対する通報(110,119,118)への対応

- ④ 常時(24時間/365日)、双方向に利用可能であること(サービス継続性、双方向性)
- ⑤ 一般の電話の通話料金と同等の利用料金であること
- ⑥ 個人情報等に関する情報が保全されていること(情報セキュリティの確保、管理規程整備、システム面整備)
- ⑦ 電話リレーサービスの品質を適正に担保すること(サービス水準の確保、通訳オペレータの要件、養成、処遇、責任の範囲)
- ⑧ 利用の適正性を担保すること(利用者の本人確認の実施)
- ⑨ 利用者が利用しやすいシステム整備(ユーザビリティ確保)
- ⑩ 適切に利用者への対応を行うこと(苦情処理等、適切な利用者対応)
- ⑪ サービス一時中断等の総務大臣への報告、利用者周知(適切な報告・周知)

(2) 附帯業務の在り方

- ① 動向調査、② 関連技術の調査研究・開発、③ 周知広報

(3) 電話リレーサービス提供業務の在り方

- ① 業務効率の向上、類似分野の平均単価に基づく費用の算出、契約見直しによるコストの適正化、透明性
- ② 電話リレーサービス業務に必要な細則等の扱い

その他、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する重要事項(法第7条第2項第4号)

- 基本方針見直し(特に施行後5年後の見直し)

- 障害を理由とする差別の解消を推進し、もって全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資することを目的とする。
- 行政機関等（国の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体、及び地方独立行政法人）や民間事業者に対して、「不当な差別的取扱い」を禁止し、「合理的配慮の提供」を求めている。
- 公布日（平成25年6月26日）、施行日（平成28年4月1日）

法律のポイント①：合理的配慮の提供とは？

- 「合理的配慮」とは、障害のある人から、社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたときに負担が重すぎない範囲で個別の状況に応じた対応をすること（民間事業者に対しては、対応に努めること）が求められるもの。
- 【例】 車いすの方が乗り物に乗る時に手助けをすることや、窓口で障害のある方の障害の特性に応じたコミュニケーション手段（筆談、読み上げなど）で対応すること

法律のポイント②：障害者差別解消法の改正

- 法改正により、これまで公的機関のみ義務としていた障害者への合理的配慮について、民間事業者も義務化された。
- 公布日（令和3年6月4日）、施行日（令和6年4月1日）

	不当な差別的取扱い	障害者への合理的配慮
国の行政機関・地方公共団体等	禁止 不当な差別的扱いが禁止されます。	法的義務 障害者に対し、合理的配慮を行わなければなりません。
民間事業者※ ※民間事業者には、個人事業者、NPO等の非営利事業者も含まれます。	禁止 不当な差別的扱いが禁止されます。	努力義務 障害者に対し、合理的配慮を行うよう努めなければなりません。

令和6年4月1日から義務

法的義務

障害者に対し、合理的配慮を行わなければなりません。

- 障害者の職業生活において自立することを促進するための措置を総合的に講じ、障害者の職業の安定を図ることとする。
- 障害者雇用促進法では、事業主に対し、常時雇用する従業員的一定割合以上の障害者を雇うことを義務づけている。

法律のポイント①：雇用の質の向上のための事業主の責務の明確化

- 障害者雇用促進法律第5条の改正（令和5年4月1日施行）により、事業主の責務に適当な雇用の場の提供、適正な雇用管理等に加え、**職業能力の開発及び向上**に関する措置が含まれることが明確化された。
- 雇入れ後も、**職域開発や業務の選定を通じて多様な業務に取り組む機会**の提供等、障害者が活躍できる職場環境の整備や適切な雇用管理の取組を行うこととされた。

法律のポイント②：法定雇用率の段階的引き上げ

- 障害者雇用促進法第43条第2項により、障害者雇用率は、労働者の総数に対する対象障害者である労働者の総数の割合を基準として設定するものとし、少なくとも5年ごとに、当該割合の推移を勘案して政令で定めることとされている。
- 障害者雇用率については、計画的に雇い入れができるよう、**令和6年度から、段階的に引き上げ**られることとされ、国・地方公共団体は民間企業よりも高くなっている。

