

「電話リレーサービス・文字表示電話サービス（ヨメテル）に関する講習会」講演録

2025 年 2 月 27 日（木）

1. 開会（事務局）

本日は皆さまお忙しい中お集まりいただきましてありがとうございます。定刻となりましたので、総務省主催「電話リレーサービス・文字表示電話サービス（ヨメテル）に関する講習会」を開催させていただきます。進行を務めます、本講習会事務局の三菱総合研究所の葛坂です。よろしくお願いいたします。

本日はこちらのプログラムの通り進めさせていただきます。まず主催者であります総務省 情報流通行政局 情報流通振興課 情報活用支援室の板倉様よりご挨拶いただきます。

2. 主催者挨拶（総務省）

本日はお忙しいところ本講習会にご参加いただきまして誠にありがとうございます。ただいまご紹介にあずかりました、総務省 情報流通振興課 情報活用支援室の板倉と申します。総務省は電話リレーサービスの所管庁でございますが、こちらで電話リレーサービスの法律や制度を担当させていただいております。本日は「電話リレーサービス・文字表示電話サービス（ヨメテル）に関する講習会」の開催にあたりまして、ご挨拶を申し上げます。

今回の講習会の趣旨としましては、大きく 3 点ございます。まず 1 点目は、きこえない人と電話でできることを知るところにございます。電話リレーサービスは耳のきこえない方ときこえる方を通訳オペレータが手話や文字音声を通訳いたしまして、24 時間 365 日電話で即時双方向につながサービスとなっております。令和 3 年 7 月から公共インフラとしてサービス提供が開始されておりまして、現在ではおおよそ 1 万 7,000 人ほどの方にご登録いただきましてご活用いただいております。また本年 1 月からは相手の声を文字にして読むことができる文字表示電話サービス（ヨメテル）が始まりました。これからますます活用が広がっていくところと考えております。今回の講習会を機に、まずはこのようなサービスがあるということをご認識いただくということが、まず本講習会の第一の目標というところになっております。

続きまして 2 点目です。2 点目は電話リレーサービスの利用方法や利用シーンを知っていただくというところがございます。詳細な利用方法やシーンの説明につきましてはこの後提供機関であります日本財団電話リレーサービス様からご説明いただくところではございますが、電話リレーサービスは聴覚障害の方にとって重要な連絡手段の 1 つとなっております。救急や消防警察といった緊急通報のサイトや、または病院の予約などといった幅広い場面においてご活用いただいております。一方で、本サービスの利用の前提といたしまして、やはり電話の受け手の方々に電話リレーサービスへのご理解がないというところになりますと、電話を途中で切られてしまうと言ったようなことがあります。円滑な通話がままならないというケースがあることが現在課題となっております。先ほ

どの繰り返しにはなってしまいますが、やはり今回の講習会を通じて電話リレーサービスへのご理解を深めていただきまして、様々な場面で電話リレーサービスを通じた電話がありました際には積極的にご対応いただければと考えております。またご対応いただく際には、電話リレーサービスにおいては通訳オペレータが間に入ることになりますが、あくまで通訳オペレータはお話しいただいた内容をそのまま通訳してお伝えしておりますので、また通訳オペレータには守秘義務も課されておりますので、通常の電話と同じようにお話しいただければと思っております。また電話で本人確認を行うような場合があります場合にも、通常の電話越しと同じような方法で本人確認ができるようにぜひご対応の程お願いできればと考えております。

最後に3点目となりますが、きこえない方に対する合理的配慮の拡大というところです。公的機関での合理的配慮の提供につきましては以前から義務となっておりましたが、令和3年5月の法改正によりまして、これまで公的機関にのみ義務としていた障害者への合理的配慮について、令和6年4月1日から民間企業にも義務化されました。また先月の1月には7年前に交通事故で亡くなった聴覚障害者のある女の子が将来得られるはずだった収入をどう算定すべきかということが争われた裁判におきまして、大阪高裁では健常者と同じ勤務条件で働くことが十分可能であったとしまして、健常者の平均賃金から減額せずに算定すべきという判断をされております。その判決文の中では現在の就労環境につきまして、デジタル化を中核とする技術の目覚ましい進歩が相まって聴覚障害者をめぐる社会情勢も著しく変化し就労にとって社会的障壁になり得る障害もささやかな合理的配慮をすることで、職場全体で取り除くことができるようになっていくというような指摘がなされております。やはり社会全体としてこういったデジタル技術の進歩ですとか、あとはこういった電話リレーサービスの提供にあたりまして、ますます社会全体の要望として合理的配慮の提供といったところが求められているところかと考えております。ですので、お客様から問い合わせや手続きで電話以外の方法を希望された場合ですとか、あとは職場で耳の聞こえない従業員の方から電話リレーサービス業務で使いたいと言ったような意思表示があった際にはぜひご活用をご検討いただけますと幸いです。

以上3点が本講習会の趣旨ということになっております。皆様におかれましては、今回の講習会を通じて電話リレーサービスへのご理解を深めていただきまして、職場など様々な場面で電話リレーサービスを通じた連絡がありましたらぜひ積極的にご対応いただくとともに、職場でのご活用もご検討いただけますようお願い申し上げます。私からのご挨拶とさせていただきます。ご清聴ありがとうございました。

3. サービス概要説明（一般財団法人日本財団電話リレーサービス）

本日ご説明させていただく内容といたしましては、電話リレーサービス、また先月1月23日より開始いたしました文字表示電話サービス（ヨメテル）のこの2点となります。短い時間ではございますが説明をさせていただければと存じます。

まず電話リレーサービスについてご説明をさせていただきます。ただいま投影されております真ん中の図にございますような、左側の青いイラストの部分を当財団では「きこえない方」と呼称しております。例えば聴覚障害者や発話困難者等の方を想定しております。この図では男性が「今日」や

「今」という手話を出しています。こういったきこえない方が発した手話や文字を、真ん中の通訳オペレータが右側の黄色いイラストの部分の女性に対して音声で伝えます。女性から音声を聞き取り、きこえない方に対して通訳オペレータが手話や文字で返答するというサービスになっております。

こちらのサービスは令和3年7月1日より公共インフラとしてサービスを開始しております。サービスの内容を具体的にご説明させていただきます。先ほどの図を少し広げたようなレイアウトになっているのですが、例えば左側のきこえない方が「花束をください」と手話で出します。するとこの赤いスマートフォンが左側に見られると思いますが、その中にテレビ通話越しに通訳オペレータが映っておりますので、この通訳オペレータがその手話を読み取り、相手先の方に「花束をください」と音声で伝えます。もちろん電話ですので、一方通行ではなく相手先からも回答がございます。先ほどの「花束をください」に対して「2,000 円になります」と音声で回答があった場合には、通訳オペレータがきこえない方に手話で「2,000 円になります」と伝えます。大事なポイントが、通訳オペレータはあくまで手話内容を通訳するという立場ですので、電話の主体はきこえない方と電話の相手先となる皆様きこえる方のお二人になるということです。

ただいま手話の流れを見ていただきましたが、続きまして文字チャットでございます。文字チャットはきこえない方が入力された文字をそのまま通訳オペレータが音声にして相手先に伝えます。また相手先からの音声については基本的にそのまま通訳オペレータが文字入力を行い、きこえない方はその画面を見て電話のやりとりをしていただくという流れになります。

きこえない方が電話リレーサービスを利用するまでの流れといたしまして、事前登録が必要となりますが、こちらでは登録手続きを経た上で利用する際の流れをご説明します。電話リレーサービス用のアプリがございますので、そちらをスマートフォンやタブレットにインストールいただきます。そちらのアプリを立ち上げると、このような画面になります。こちらの画面の真ん中の開始というボタンをタップしていただきますと、ログインされ通常の電話をかける画面が表示されます。こちらに相手先の電話番号を入力いただき、右下にあるダイヤルボタンをタップしていただくと、赤い四角の枠が2つ出てきます。左側に手話、右側に文字とございます。こちらの画面で都度、電話の通訳方法をご選択いただくことになります。今回はこちらの手話をタップします。すると、すぐに通訳オペレータが画面上に出てまいりますので、この通訳オペレータと軽くコミュニケーションを取った上で、通訳オペレータから相手先に発信します。相手先が電話に出られたらすぐに電話を開始するのではなく、まずガイダンスとして通訳オペレータから「こちらは電話リレーサービスです。耳のきこえない方などからのお電話を通訳しております」といった電話リレーサービスであることを相手先に通知し、相手先からご了承いただいてからお電話をスタートさせていただきます。簡単に言うところのこの流れになっております。

続きましてこちらの動画がございますので、ご覧いただければと思います。こちらは左側に映っている女性のきこえない方が当事者でございまして、今真ん中の上にうっすら移っているのが通訳オペレータ、右側に今画面が暗転しておりますが居酒屋店員として相手先となる方が後ほど出てまいります。1分半程度の動画ですのでご覧ください。「お電話ありがとうございます。居酒屋ゆいまーです」「こちらは電話リレーサービスです。ただいま耳のきこえない方などからのお電話を通訳しております。双方のお話を全て通訳いたします。よろしく願いいたします」「はい どうぞ」「予約をしたいのですが」「ありがとうございます。いつのご予約でしょうか?」「12月1日の夜7時からお願い

います」「何名様でのご利用ですか?」「3人です」「ありがとうございます。席のご希望はありますか?」「個室で畳の席は空いていますか?」「確認しますね。すいません、ちょっと空いてないですね。ごめんなさい、3名様ですとテーブル席でのご案内になるんですけれども、大丈夫でしょうか?」「テーブル席をお願いします」「ありがとうございます。では、お名前とお電話番号をお願いします」「すみません、最後に確認をしたいのですが、12月1日夜7時から3人でテーブル席でコース料理飲み放題で間違いないでしょうか?」「はい、合っています。当日お待ちしておりますね」「ありがとうございます。よろしく願いいたします」「お願いいたします」「失礼いたします」「失礼いたします」「ありがとうございました」今の動画で大体電話リレーサービスできこえない方はどのように電話をしているのかといった流れがイメージしやすかったかなと思います。

電話リレーサービスはきこえない方からきこえる方に電話をかけるだけでなく、きこえる方からきこえない方に電話をかけることも可能です。電話リレーサービスに事前登録をいただきましたら、新しい文字表示電話サービス「ヨメテル」も同様ののですが、050から始まる電話番号を各自別の番号を個々にそれぞれ付与いたします。そちらの番号に向けて通常の電話と同様に発信いただければ通訳オペレータにつながり、通訳オペレータから先ほどと同様のアナウンスを行います。まず電話リレーサービスであることをご説明させていただいてその後、オペレータからきこえない人にお電話を発信いたします。通常の電話の着信のような形で、きこえない人のスマートフォンが鳴動しまして、応答いただければこのように通訳オペレータを介してきこえる人からきこえない人へお電話いただくことが可能となっております。

続きまして、電話リレーサービスの利用登録状況についてご説明いたします。電話リレーサービスは令和3年7月から始まりまして、現在1万7,000人ほどのご登録をいただいております。内訳としては個人でご登録いただいている方と法人でご登録いただいている方となります。法人の登録は、まだ伸び悩んでいる状況でございまして、社内にきこえない方がいらっしゃる場合には電話リレーサービス、また後ほどご説明する「ヨメテル」の登録をご検討いただけますと幸いです。続きまして、利用実績ですが通話件数全体で約4万件、通話時間数は20万分のご利用をいただいております。こちらの利用実績は令和3年から本日に至るまで右肩上がりが増えております。また電話リレーサービスは緊急通報にも対応しており、119,110,あと118ですね、海上保安庁にお電話される番号ですけれども。その三つの緊急通報に対応しておりまして、1か月でおよそ90件、1日3件程度の緊急通報のご利用をいただいております。

電話リレーサービスについては以上でお話を終了としまして、続いて文字表示電話サービス（ヨメテル）についてご説明させていただきます。電話リレーサービスは手話や文字チャットでご利用いただくものでございましたが、そのサービスだけではすべてのニーズに対応できているわけではございません。こちらのスライドの左上側にございます、ピンクで囲われたところをご確認ください。「きこえない/きこえにくいが自分の声で話したい（話せる）人」とございます。難聴の方や中途失聴の方も多くいらっしゃいますし、あとはご自身の親御様をご想像いただければ良いかなと思うんですけれども、最近ちょっと自分の母の耳が遠くなったなど、そういったときにもご利用いただけるサービスとなっております。つまりは、きこえにくい/きこえないけれども音声発話が可能な方を対象としたサービスが文字表示電話サービス（ヨメテル）となっております。

こういったサービスの仕組みかと申し上げますと、先ほどの電話リレーサービスの図とは少し異

なっておりまして、左側に青色のイラストで書かれている利用者さん、きこえにくい人（難聴者や中途失聴者の方々）の発話された音声については通話相手となる右側の方にそのまま音声は伝わります。ただ相手先の音声は画面中央の矢印を上に通って、音声認識 AI もしくは文字入力オペレータを通して文字となって返ってきます。つまり通話相手の声がリアルタイムで文字になり画面を見ながらお電話をしていただくようなイメージになります。後ほど動画もございますので、そちらをご覧くださいいただければ大体イメージがつかめるかなと思います。

「ヨメテル」も非常に使いやすいものとなっており、先ほどの電話リレーサービスのものと似た画面ですが、相手先の電話番号を入力していただきダイヤルボタンを押すと、そのまま相手先につながります。これはきこえにくい方が見ている画面ですので、画面に表示される文字を見ながら音声発話をしてご利用いただくような流れになります。通常の電話とあまり違いはないのですが、1 点大きく異なる点として、冒頭に自動音声ガイダンスというものが流れることになっております。先ほどの電話リレーサービスであれば通訳オペレータが冒頭でご説明いただくのですが、ヨメテルについては自動音声ガイダンスがおよそ 8 秒間流れるようになっています。その後、通常の電話通り話していただければ、皆様がお話した内容は AI か文字入力オペレータが文字を入力し、きこえにくい方は入力された文字を見ながら電話をしていただくという流れになります。ですので、もし今後、皆様が電話リレーサービスのヨメテルの電話に出た際には、このような自動音声ガイダンスが流れた際にヨメテルの電話であるということを理解できます。通常の電話通りお話しただいて全く問題ございませんので、特に気負わずお話しただければと思います。

本当に駆け足でお話させていただいたんですけれども、簡単なまとめといたしまして、上段が電話リレーサービス、下段がヨメテルとなっております。上段の電話リレーサービスについて、手話と文字は通訳オペレータを介して音声として相手に伝える、相手から発信された音声については通訳オペレータを介して手話や文字で返ってくるというサービスです。またヨメテルについて、きこえにくい方が発信した音声は相手先にそのまま届けて、相手先の発信した音声は AI や文字入力オペレータを介して文字で返ってくるというサービスです。

最後に皆様に知っていただきたいこととお願いです。電話リレーサービスは通常の電話と同様に着信がございます。また 2 者間に通訳オペレータがおりますので、通訳という点で若干のお時間をいただく場合がございます。予めご容赦いただければ幸いです。また 2 点目として、応答後通訳オペレータから「こちらは電話リレーサービスです」といったアナウンスが必ずございます。ご理解ください。続きまして文字表示電話サービス（ヨメテル）について、同じく通常の電話と同様の着信がございます。利用者が文字入力オペレータを選択している場合は、通常の電話よりもタイムラグを感じる場合がございます。AI で文字化される場合にはほぼリアルタイムで正確性も担保されつつご利用いただけるのですが、文字入力オペレータについては若干のタイムラグを感じる場面があるかと存じます。予めご了承ください。また 2 点目として、応答後自動音声ガイダンスが流れますので、その後通常通りお話しただければと思います。どちらのサービスも通話の主体はきこえない方・きこえにくい方と、通話相手である皆様でございます。ですので通訳オペレータや文字入力オペレータは会話の調整は行わないということをご認識いただければ幸いです。以上となります。少し早口になってしまいましたけれども、私からのご説明は以上となります。皆様、ご清聴いただきありがとうございました。

4. 利用シーン動画投影

5. サービス制度説明（総務省・事務局）

それでは、電話リレーサービスの制度について簡単にご説明させていただければと思います。まずは提供背景につきまして、電話リレーサービスの制度化に至った背景としては大きく 2 点ございます。まず 1 点目は、電話は自立した日常生活および社会生活を送るうえで必要な手段であるということです。例えば日常生活のコミュニケーションであったり、手続きであったり、職場における業務のやりとり、あとは緊急通報、そういった場面では特に、今でも電話でないとできないような場面が非常に多く残っていると思いますので、こういった点で電話は必要な手段であるというところがございます。ただ一方で、電話は音声により意思疎通を図る手段であるという特性がございますので、きこえない方は介助を受けずに電話を利用することが難しいというところから電話リレーサービスの制度化がなされております。

この制度化に向けまして 2 点目の「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」というものが定められております。こちらの法律の目的は、きこえない方が電話を通じたコミュニケーションを円滑に行えるようにするための仕組みを整備することにあります。内容としましてはこちらもだいぶざっくりとした説明ではございますが、公共インフラとしての電話リレーサービスが適正かつ公平に提供されるように、国や電話提供事業者の責務について定められております。またサービスの安定した運営のため、電話提供事業者からの負担金を財源として、公平な利用環境を確保するという仕組みについても定められております。そしてこちらが制度の概要になります。電話リレーサービスは公共インフラとしての電話リレーサービスの提供に必要な費用を電話提供事業者が協力して出し合うことによって運営されております。こういった仕組みにつきましてはスライドの下半分の図を見ていただくのが良いと思うのですが、まずこの電話リレーサービスの提供機関として、先ほどご説明いただきました日本財団電話リレーサービス様が一社総務大臣により指定されておまして、こちらが電話リレーサービスの提供業務を実施しております。その前の電話リレーサービス支援機関も総務大臣が一社指定しておまして、電話提供事業者から日本財団電話リレーサービスに支払われる交付金の金額を決めたり、負担金の納付を受けたりといった業務をしております。こちらは電気通信事業者協会というところが指定されております。さらに各電話提供事業者はそれぞれの会社が使用する電話番号に応じて負担金を負担しており、多くの電話提供事業者では青い四角の中に書いてありますが、負担金を利用者に転嫁することが出来るようになっております。そういった場合には電話リレーサービス料という形式で電話の利用者の皆様に負担いただくような仕組みになっております。制度説明については以上とさせていただきます。

続きまして、海外の提供状況と法人登録事例集について、本年度の調査を請け負いました三菱総合研究所よりご説明いたします。電話リレーサービスは海外でも多くの国で提供されています。世界で初めて、きこえない方が遠隔地の方とのリアルタイムに会話できるようになったのは、1964 年のアメリカでのことでした。画面の右にある、「TDD」と呼ばれる、キーボードとスクリーンが一体にな

ったデバイスが開発され、このときから電話リレーサービスが開始されました。1990 年には ADA 法（障害を持つアメリカ人法）が成立し、電話リレーサービスの実施が公的に義務付けられました。これによってアメリカでは、電話リレーサービスを 24 時間 365 日、無料で利用できるようになりました。その後、スウェーデンやオーストラリアをはじめ、多くの国で電話リレーサービスが提供されるようになりました。現在の海外における利用状況をご覧くださいと、日本以外の国でも、電話リレーサービスは広く普及したサービスだということがご理解いただけるかと思います。先ほど電話リレー財団様からご説明があったとおり、日本の電話リレーサービス登録者数は 16,887 人です。オーストラリアの人口は約 2,600 万人、カナダの人口は約 3,900 万人ですから、人口比で見ると、日本よりも登録者が多いことが分かります。日本でも電話リレーサービスの普及を拡大させるため、法人の皆さまも、ぜひこの機会に理解を深めていただければと思います。

また、本日ご聴講の皆さまの中で、電話リレーサービスを知るだけではなく、実際に法人で登録し、利用することを検討いただいている場合には、こちらの法人登録事例集をご活用いただければと思います。本事例集には、先行して電話リレーサービスに法人登録を行い、日々の業務の中で利用されている方々の声を集めました。導入の結果得られた変化や、導入する際に直面した課題とその解決方法など、皆さまのご検討に際して、お役立ていただける情報が詰まっています。本事例集は、総務省の HP に公開されています。「総務省」「法人登録事例集」「電話リレー」の 3 つのキーワードによる検索でヒットいたしますので、ぜひご一読いただき、ご活用ください。ご説明は以上となります。

6. 質疑応答

Q1.

ヨメテルについて伺います。障害者差別解消法では「障害者」とは心身の機能に障害があるかたであり、障害者手帳を持っている人に限られませんが、今回始まったヨメテルサービスを利用されるかたは同法の適応対象者という認識で宜しいでしょうか。

A1.（一般財団法人日本財団電話リレーサービス）

質問ありがとうございます。ヨメテルのご利用対象者につきましては、障害者手帳を持たれていない方でもご利用いただくことが可能です。ただいまですと、アプリから新規にご登録をいただくのですが、その際に「電話に困難を抱えている」といった条件がございますので、そちらをタップすることで進んでいただくことができます。そのためご質問の趣旨に沿っていない回答になるかもしれませんが、ヨメテルについてきこえない方、障害者でない方もお使いいただくことが可能です。

Q2.

電話リレーサービス様の名乗りはどのような名乗りで電話が入ってきますか。

A2.（一般財団法人日本財団電話リレーサービス）

電話リレーサービスは、通訳オペレータがガイダンスという形でお話をさせていただきます。基本の形としては「こちらは電話リレーサービスです。ただいま耳のきこえない方の通訳をしております。双方のお話を全て通訳いたします。よろしく申し上げます。」とアナウンスすることになって

いるのですが、電話リレーサービスが開始されてからアナウンスを聞くだけで切られてしまうこともしばしばございましたので、例えば先に「予約の電話です。」や「注文の電話です。」といった要件を伝えた上で、先ほどのアナウンスをさせていただくといったこともございます。そのためそこは柔軟に創意工夫しながら進めておりますが、基本的には先ほどのアナウンスとなります。

Q3.

通訳オペレータには守秘義務があるとのことですが、個人情報に関して会話する場合、金融機関側でご本人様の同意を得る必要はないでしょうか。

A3. (一般財団法人日本財団電話リレーサービス)

金融機関様におかれましては、通訳オペレータを介してご本人様にご質問をいただければ、そのように通訳をいたしますので、そのまま本人確認のアプローチを取っていただければ問題ないかと思えます。また、ご利用者様におかれましては、利用規約等にもご承諾いただいておりますので、そちらについてもご安心いただければと存じます。

Q4.

きこえない方からの電話が通信環境の関係等で途中で切れてしまった場合、どのように対応すべきでしょうか。

A4. (一般財団法人日本財団電話リレーサービス)

基本的には電話リレーサービスやヨメテルを介して皆様のもとへお電話があった場合には、きこえない人・きこえにくい人が保有している 050 から始まる専用の電話番号が通知されるかと思えます。そちらの電話番号に通常の電話にかけ直していただくようにダイヤルいただければ、電話リレーサービス・ヨメテルを介して折り返しお電話いただくことが可能です。

Q5.

ヨメテル＝電話リレーサービスの事との理解でよろしいですか。

A5. (一般財団法人日本財団電話リレーサービス)

私ども提供機関名が、「一般財団法人日本財団電話リレーサービス」という団体名になっておりまして、提供しているサービスは2つあり、電話リレーサービスと文字表示電話サービス（ヨメテル）となっております。利用者側のきこえない・きこえにくいということによってアプリもそれぞれ別々となっております。

Q6.

公序良俗の観点で、途中で通話を止めるとありました。具体例を教えてください。

A6. (一般財団法人日本財団電話リレーサービス)

過去にそういった事例があったという形でお話することはできませんが、例えば、あからさまにきこえない方に対する詐欺行為が電話で行われていることなどです。例えば、オレオレ詐欺などが昔ございましたけれども、そういったお電話が確定的である、客観的に見ても判断できる場合には、通訳オペレータがその都度現場において判断し、通訳を終了する場合がございます。

Q7.

ヨメテルのアプリは無料でしょうか。通話料はいかほどでしょうか。

A7. (一般財団法人日本財団電話リレーサービス)

登録につきましては、電話リレーサービス・ヨメテルどちらも無料でございます。ただし、お電話いただく際には、お電話する時間に応じて料金が発生するようになっておりまして、プランが2つございます。月額料ありのものとなしのものがございまして、月額料178.2円のプランを選んでいただいた場合には、通話1分あたりの単価がお安くなります。月額料なしのものは、通話料単価がもう1つのプランに比べると少し高くなっております。使い分けとしては、まずは通話料なしプランでご登録いただいて、ご利用いただいた上でもし電話回数が増えるようであればプランを変更いただくというような形でご案内させていただいております。また通話料につきましては、電話リレーサービスのホームページにも掲載されておりますので、そちらもご参照いただければと思います。

Q8.

フリーダイヤルや国際電話など、サービスの利用ができない番号はありますか。

A8. (一般財団法人日本財団電話リレーサービス)

はい、0120のフリーダイヤルには架電可能でございます。またサービス開始当初には架電できなかったナビダイヤル0570についても最近架電可能となりました。その他3桁の電話番号や記号のみの電話番号についてはお電話いただくことができないことになっております。ただし、緊急通報はご利用いただけますし、3桁の電話番号の裏に市外局番に合わせた電話番号が存在している場合もありますので、そちらにお電話いただければご利用いただくことが可能と思います。詳細についてはホームページの利用規約にも掲載させていただいておりますので、そちらもご参照いただければと思います。

Q9.

ヨメテルを利用した会話の中で、個人情報や機微情報が含まれる場合についてお伺いします。文字起こしした通話データはどちらに・どのように・何日間保持されるのでしょうか。

A9. (一般財団法人日本財団電話リレーサービス)

まず前提といたしまして、電話リレーサービスの映像であったり、ヨメテルの通話記録や文字起こしとなったデータについては、規約上何か記録としてご使用いただくことは禁止とさせていただいております。ただ、ヨメテルの文字起こしについては、利用者側ではまず1時間程度メモとしてアプリ上に残っておりますので、そちらをご確認いただくことは可能となっております。データについては当財団の専用システムの方にクラウド等を通して保存されておりますが、セキュリティはしっかりと管理させていただいております。

Q10.

ヨメテルについてお伺いします。利用者側がAI認識と文字入力OPを選ぶ時の、判断基準は何

かありますか。

A10. (一般財団法人日本財団電話リレーサービス)

AI につきましてはとにかくスピードが速いという点がメリットとなります。判断基準といたしましては、例えば電話の流れが大体見えているもの、例えば予約の電話であったり何かを発注する電話であったり、見通しが立てられるものについては少し誤字があった場合でも頭の中で想像することができると思いますので、そういったものについては AI をご利用いただき、例えば、会社の仕事の相談で上司と電話をするといったときには、AI が誤字変換があつてそのため誤解をしてしまい後ほど大きなことにつながってはいけませんので、そういった大事な話の文字起こしが必要な場合については AI ではなく文字入力オペレータをご利用いただければと思っております。

Q11.

コールセンター等のフリーダイヤルからでも発信・着信可能でしょうか。

A11. (一般財団法人日本財団電話リレーサービス)

はい、可能でございます。きこえない方の持っている電話番号が 050 から始まる IP 電話番号でございますので、発信される際の電話機のシステム等の設定によっては電話がかけられない場合もございますので、すべての電話がかけられるというわけではないことはご理解いただければと思います。

Q12.

ヨメテルの文字起こしの精度はどれほどでしょうか。

A12. (一般財団法人日本財団電話リレーサービス)

そうですね。画面などをお見せできればというところではあるんですが、これは個人的な主観になってしまいますが、サービスの開発を開始したのが約 1 年半前であり、当時の AI の文字起こしを見ると少し不安が残るようなものでしたが、現在は AI が学習しまして、誤字変換は大変少なくなっていると思います。そのため従来より見やすく皆様に喜んでいただけるサービスではないかと考えています。

Q13.

民間の通訳会社との違いについて教えてください。

A13. (一般財団法人日本財団電話リレーサービス)

公共インフラであるということが大きな違いかと思います。通訳オペレータのカリキュラム等も専用のものを設けておりますので、電話リレーサービスの通訳オペレータとして研修させていただいているという点では、民間の会社様とは少し異なるものなのかなと思います。

Q14.

本人確認の信用度について、詐欺電話ではないか等、受け手側が取れる本人確認手段はどのようなものがありますか。

A14. (一般財団法人日本財団電話リレーサービス)

電話リレーサービスはおっしゃっていただいたことをすべてそのまま相手先にお伝えさせていただきます。そのためご本人様しか知りえない情報を通訳を介してお伺いいただく、それを通訳オペレータが相手先に伝えて、相手先からの回答も通訳オペレータがそのままお伝えしますので、ご確認いただければと思います。つまり通訳オペレータを介してはおりますが、ご本人様にご本人かどうかを確認していただければと思います。

7. 閉会（事務局）

以上をもちまして総務省主催「電話リレーサービス・文字表示電話サービス（ヨメテル）に関する講習会」を終了いたします。本日はご多忙のところご参加いただきましてありがとうございました。順次ご退出ください。

以上