

**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**

2025年2月27日(木)

14:00~15:00

本日のアジェンダ

1. 主催者(総務省)挨拶
2. サービス概要説明
3. 利用シーンの動画投影
4. サービス制度説明
5. 質疑応答

主催者(総務省)挨拶



本講習会の趣旨

1

きこえない人と電話できることを知る

2

電話リレーサービスの利用方法や利用シーンを知る

3

きこえない人に対する合理的配慮の拡大

サービス概要説明

電話リレーサービスについて

電話リレーサービスとは



聴覚障害者ときこえる人を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**につながサービスです。

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致しました。

電話リレーサービスとは(手話)



電話リレーサービスとは（手話）

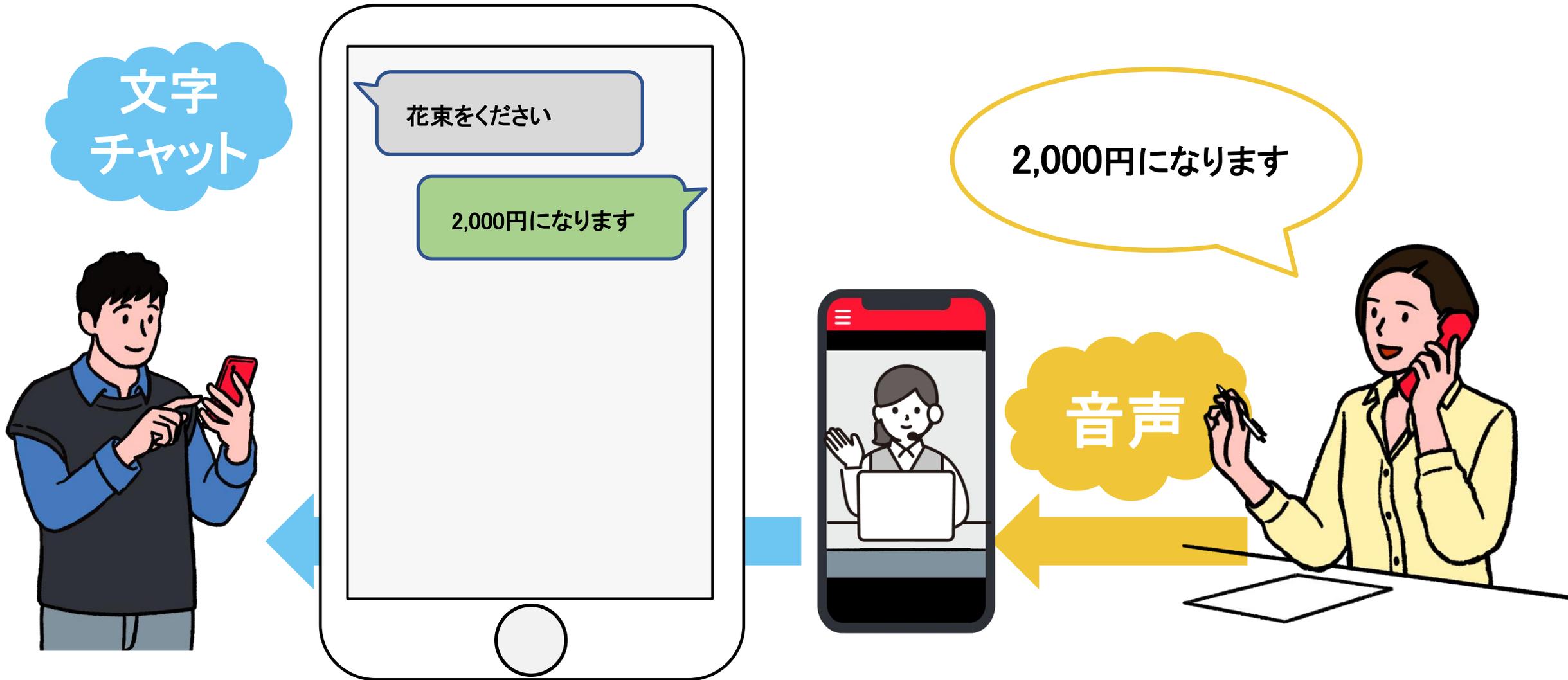


電話リレーサービスは、「利用者」と「電話の相手先」との会話
（オペレータは会話を通訳する役割）

電話リレーサービスとは(文字チャット)



電話リレーサービスとは(文字チャット)



きこえない人から、きこえる人へかけるとき

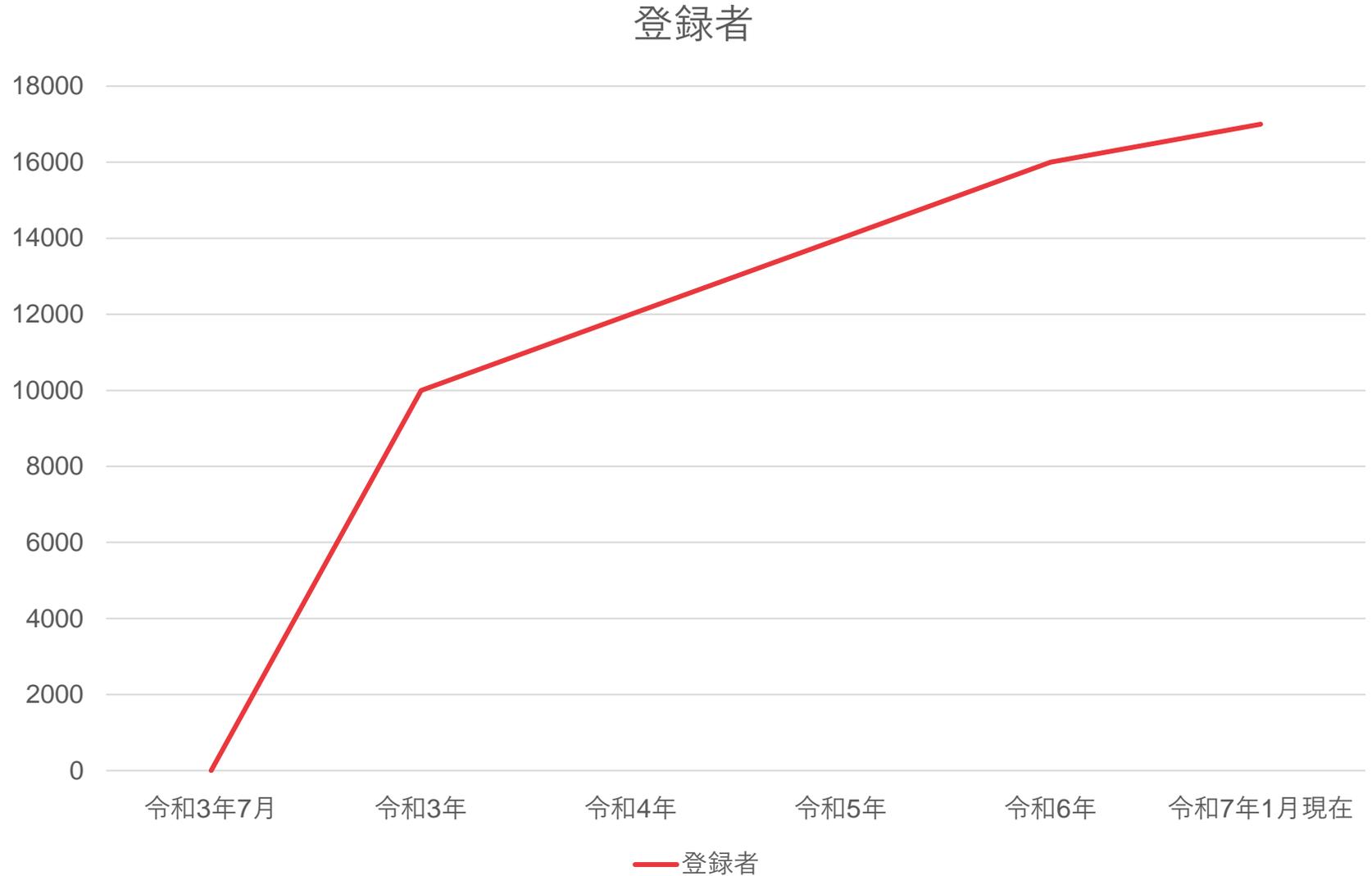


きこえる人から、きこえない人へかけるとき



電話リレーサービスの 利用・登録状況

電話リレーサービスの現在



電話リレーサービスの登録数（令和6年12月31日時点）

登録者数（番号発行数）

16,887人

個人登録数

16,616人

法人登録数

271人

（導入法人数=114法人）

電話リレーサービスの実績（令和6年度12月実績）

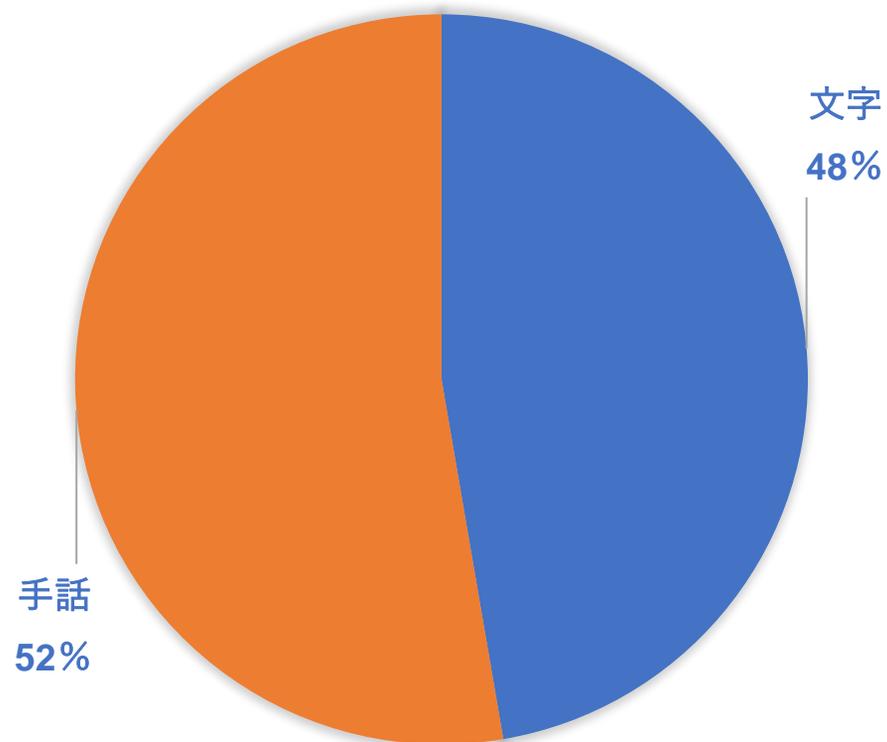
通話件数

38,915件

通話時間数

201,879分

手話文字の利用割合



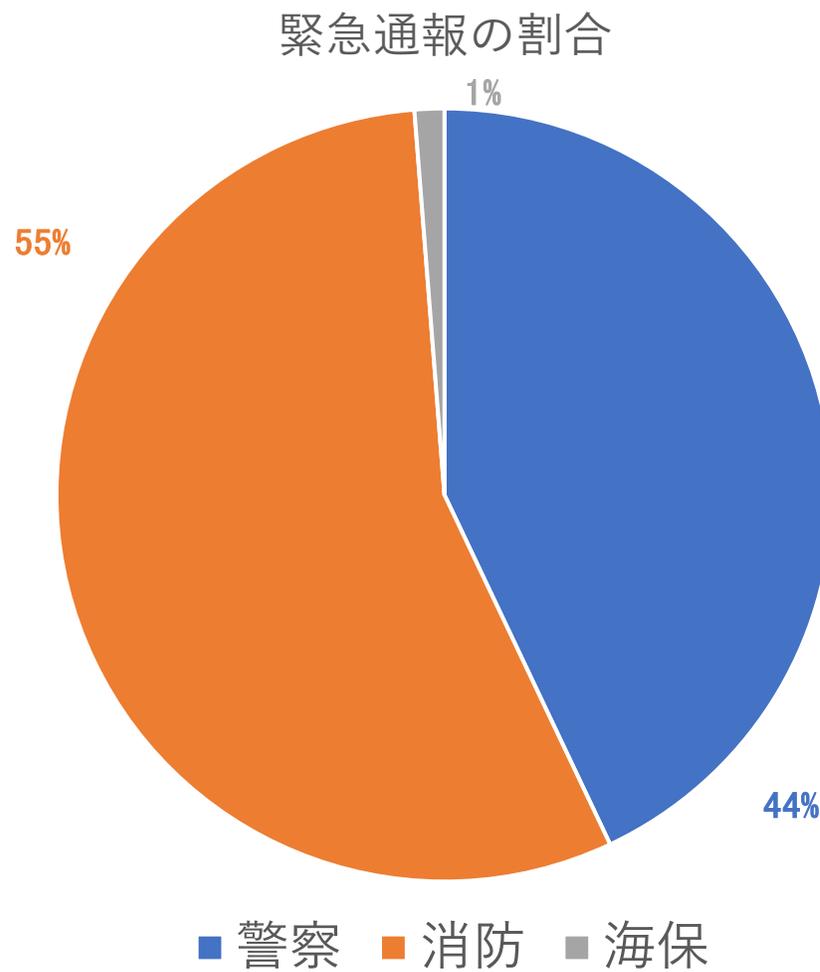
緊急通報の実績（令和6年度12月実績）

通話件数

86件

通話時間数

625分



文字表示電話サービス (ヨメテル)について

相手の声を読める電話「ヨメテル」の位置づけ

聞こえない／聞こえにくいが
自分の声で話したい(話せる)人



自分の声を相手に直接伝え
相手の声を文字で読む
ことができるサービス

相手の声を読める電話。

ヨメテル

米国をはじめとする諸外国でも
サービスが提供されている

課題

音声によるコミュニケーションが
難しい人ははまだまだいる

1400万人
聞こえにくさがある人 ※1

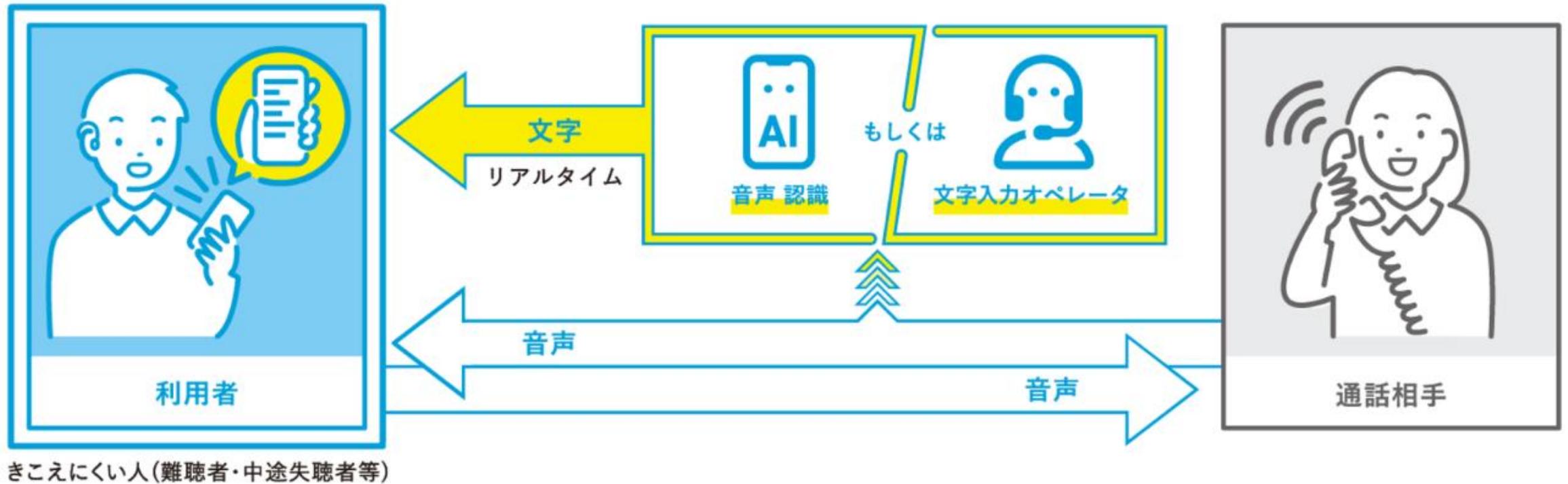
37.9万人
障害者手帳保有者

6~10万人
手話使用者

※1厚生労働省資料などを基に作成

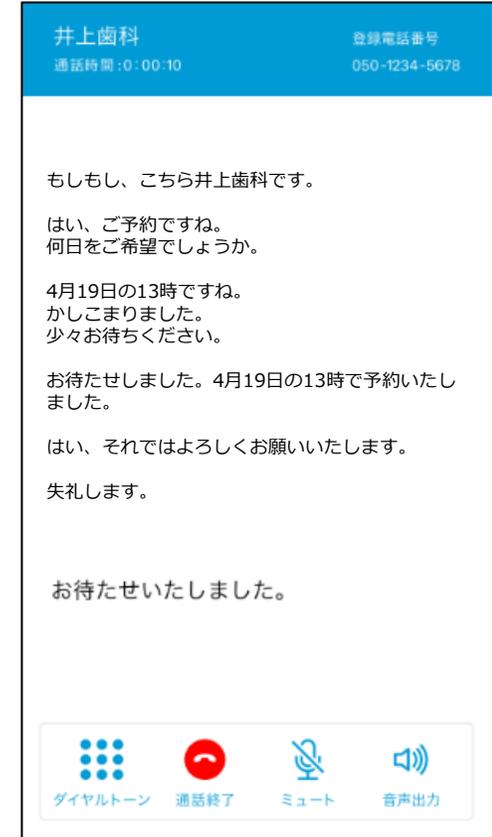
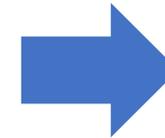
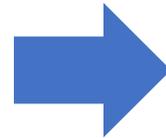
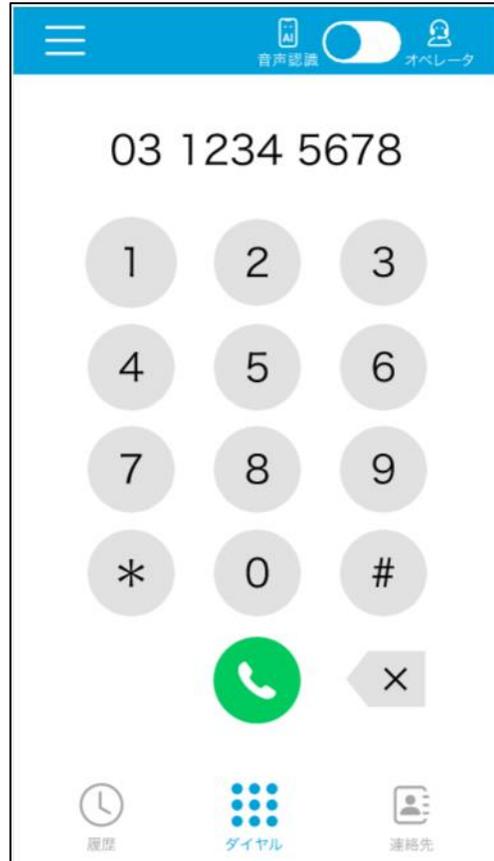
ヨメテル

ヨメテルとは



通話相手の声がリアルタイムで文字になり、読みながら電話ができます

ヨメテルの利用方法



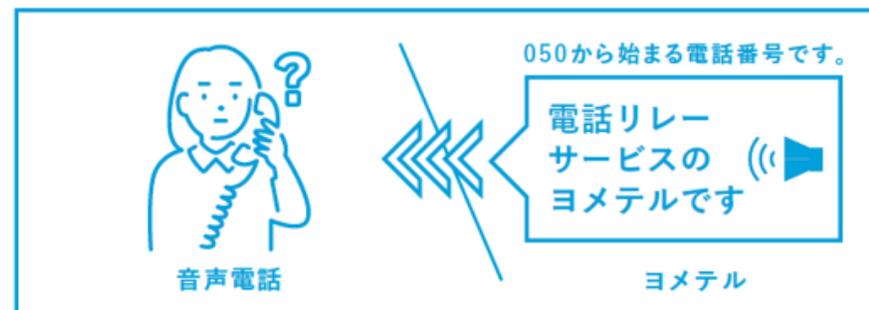
ヨメテルの自動音声ガイダンス

- 通話相手（きこえる人）には、発着信の冒頭に自動音声ガイダンス(8秒)が流れます
- 双方がつながり、音声ガイダンス終了後に会話がスタートします

通話相手となる全ての人に、「ヨメテル」は、きこえにくい人からの電話であり、通常の電話と同じであることを理解して頂きたい。

「電話リレーサービスのヨメテルです。
あなたの声を文字にして、相手に表示します。
はっきりとお話してください。」

電話の冒頭にガイダンスが流れます。



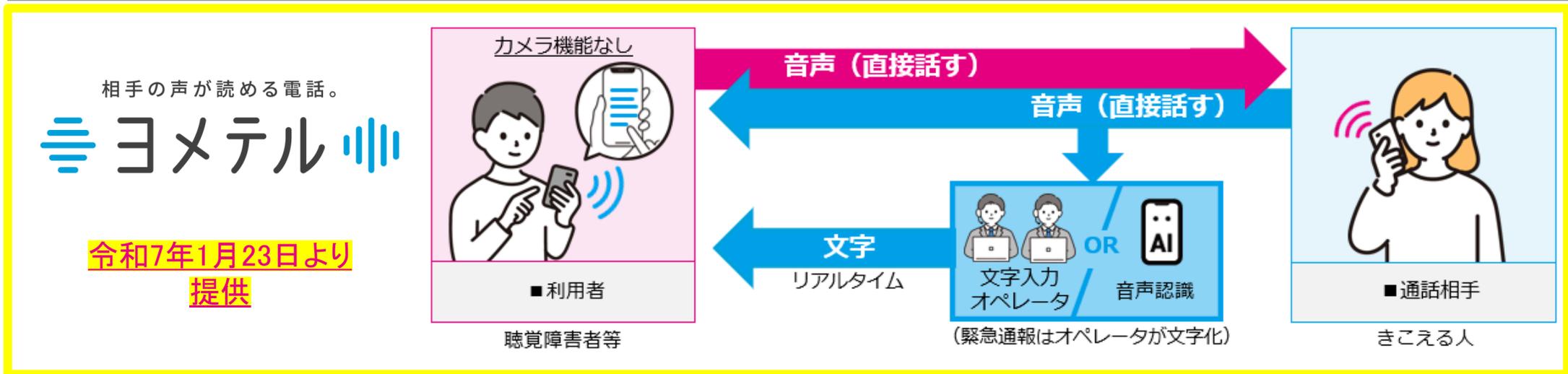
あとは、いつも通りの電話です。



電話リレーサービスとヨメテルの違い



新サービス



最後に

○電話リレーサービス(手話・文字について)

1. 通常の電話と同様の着信があります。2者間に通訳オペレーターがおりますので、通訳に若干のお時間をいただく場合がございます。
2. 応答後、通訳オペレーターから「こちらは電話リレーサービスです。耳の聞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。よろしく申し上げます。」という内容が最初にあります。

○文字表示電話サービス(ヨメテル)について

1. 通常の電話と同様の着信があります。利用者(聴覚障害者等)が文字入力オペレーター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。
2. 応答後、通話相手には、発着信の冒頭に自動音声ガイダンス(8秒)が流れます。「電話リレーサービスのヨメテルです。あなたの声を文字にして、相手に表示します。はっきりとお話してください。」

どちらも通話の主体はきこえない人、きこえにくい人と通話相手にあり、通訳オペレーターや文字入力オペレーターが会話の調整を行うことはいたしません

サービス制度説明



提供背景

✓ 制度化に至った背景

- 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。
 - 日常生活のコミュニケーション、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で活用
- 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のため、きこえない人は介助を受けずに電話を利用することが困難である。

✓ 「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」

- 目的: きこえない人が、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。
- 内容: 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、国や電話提供事業者の責務について定められている。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、公平な利用環境を確保する仕組みが構築されている。

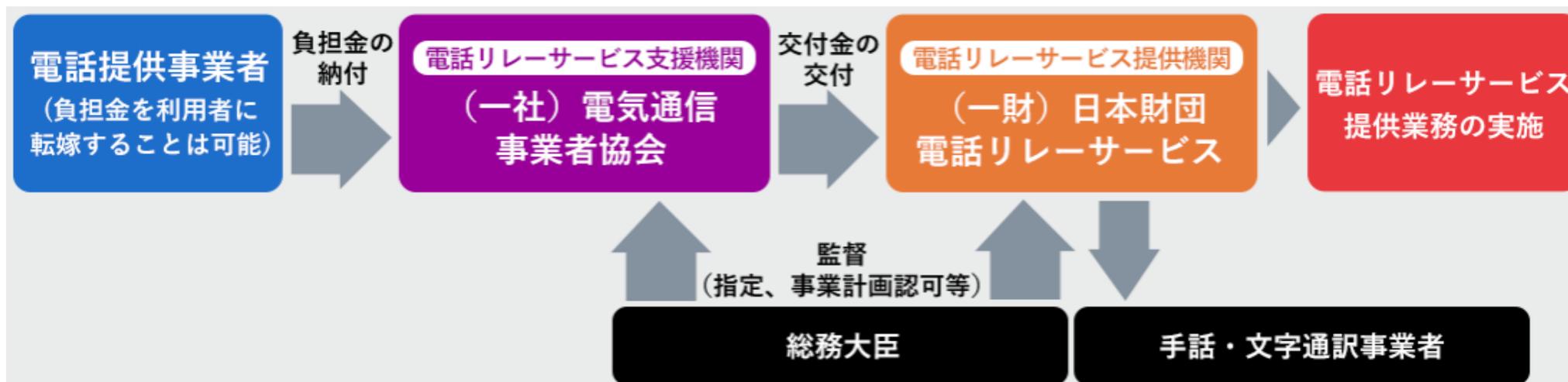




制度の概要

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で運営されている。

- ✓ **電話リレーサービス提供機関として日本財団電話リレーサービスが提供業務を実施**
 - 「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」に基づき総務大臣が1社指定する。
- ✓ **電話リレーサービス支援機関が、毎年の交付金や負担金の金額を算定**
 - 「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」に基づき総務大臣が1社指定する。
 - 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数に応じて負担金を負担する。
 - 多くの電話提供事業者では、「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負担いただいている。





海外の提供状況

電話リレーサービスは海外の多くの国で提供されている。

✓ 電話リレーサービスが公的に義務付けられるまで

- 1964年: 米国でリアルタイムで「文字」による会話を可能とするTDDが開発された。
世界で初めて電話リレーサービスが開始された。
- 1990年: 米国でADA法(障害を持つアメリカ人法)が成立した。
電話リレーサービスの実施が公的に義務付けられた。
サービス利用料は無料であり、24時間365日電話ができる環境が実現した。
- その後: スウェーデン、オーストラリアなど多くの国で公的制度として提供が開始された。
- 2010年以降: タイ、コロンビアにおいても法制化された。



TDD (Telecommunication Device for the Deaf)
テキストを表示するための小型キーボードとスクリーンを備えており、視覚で相手のメッセージを読み取り、テキストで返信することが可能。

✓ 現在の利用状況

- アメリカ: 登録者数は非公開(利用時間数は90,621時間/年※1)
- オーストラリア: 登録者数6,000人以上(2024年8月30日時点)
- カナダ: 登録者数9,823人(2023年実績※2)



※1: テキストリレーサービス、キャプション付き電話サービス、音声読み上げリレーサービスの合算

※2: ビデオリレーサービスの実績

ご参加いただきありがとうございました

