

「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

2026年2月4日（水）14:00～15:00

1. 開会（事務局）

本日は、皆様、お忙しい中ご参加いただきまして、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」を開催いたします。

本日の進行は、本講習会事務局の三菱総合研究所が務めさせていただきます。よろしく願いいたします。こちらのプログラムに沿って進めさせていただきます。

はじめに、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 情報活用支援室の田中様よりご挨拶いただきます。

2. 主催者挨拶（総務省）

ただいまご紹介に預かりました総務省 情報流通行政局 情報流通振興課 情報活用支援室の田中と申します。よろしく願いいたします。本日の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。

本講習会の趣旨は3点ございます。1点目の「きこえない人と電話できることを知る」について、電話リレーサービスというサービスを知っていただくことで、きこえない人ときこえる人の双方が電話でつながることができるということを知っていただきたいということです。2点目の「電話リレーサービスの利用方法や利用シーンを知る」について、本サービスが24時間365日双方向で電話がつながるサービスであることや、お店の予約等の一般的な利用はもちろん、警察や消防・救急といった緊急通報にも利用が可能であるということを知っていただきたいということです。また3点目の「きこえない人に対する合理的配慮の拡大」について、合理的配慮とは、障害者が日常生活や社会生活において受ける様々な制限をもたらす社会的障壁を取り除くため、その実施に伴う負担が過重でない場合に特定の障害者に対して個別の状況に応じた措置をとることを言いますが、本講習会はきこえない人等への合理的配慮の拡大も趣旨とさせていただきます。

電話リレーサービスが提供されるに至った背景について説明します。電話は自立した日常生活や社会生活を送る上では必要な手段とされております。例えば日常生活におけるコミュニケーション、行政手続、職場における業務上のやりとりや緊急時の速やかな救助要請で活用されています。一方で電話は「音声」で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することが困難だという実情がございます。以上のような背景を踏まえ、電話リレーサービスが制度化されるに至りました。「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」、通称電話リレー法という法律は、聴覚や発話に困難がある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を目的としたものです。内容としては、電話リレーサービスが

公共インフラとして適正かつ公平に提供されるよう、国、提供機関、支援機関、電話提供事業者などの責務について定めております。また、電話リレーサービスを安定的に運用するため、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仕組みが構築されています。

続きまして制度の概要です。先ほど申し上げた電話リレー法に基づいて令和3年7月から電話リレーサービスが提供開始されました。このサービスの提供業務は、電話リレーサービス提供機関が担っています。そして現在、この提供機関については日本財団電話リレーサービスが総務大臣から1社指定されています。また電話リレーサービスの支援機関が毎年の交付金額や負担金額を算定しています。支援機関は、電話リレーサービスの提供に必要な財源として提供機関に対し交付金を交付しており、その交付金の財源として電話提供事業者に負担金を納付していただいています。総務大臣はこれら提供機関、支援機関を監督する役割を担っています。また電話提供事業者が納付する負担金は、電話の利用者の皆様に転嫁することを妨げておりません。

法人の皆様にも電話リレーサービスをご利用いただけるように、総務省のウェブサイトには法人登録に至った経緯や活用状況をまとめた法人登録事例集を掲載しております。法人で電話リレーサービスを登録することで、きこえない人が業務を円滑に進められるようになり、合理的配慮の提供にもつながります。今後導入を検討される場合にご参考いただければと思います。

最後に、電話リレー法が施行されてから5年経ちますが、この5年間の取組みを総括し、電話リレーサービスの在り方について検討を行うため、「電話リレーサービスの在り方に関する検討会」を行っております。

総務省からの説明は以上となります。ありがとうございました。

3. サービス説明（一般財団法人日本財団電話リレーサービス）

ただいまご紹介に預かりました一般財団法人日本財団電話リレーサービスの広末と申します。本日はお集まりいただきまして誠にありがとうございます。本日は説明させていただくサービスは2つございます。1つは電話リレーサービス、もう1つはヨメテルというサービスになります。まずは電話リレーサービスからご説明させていただきます。

電話リレーサービスとは、聴覚障害者等ときこえる人を通訳オペレータが「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ります。

電話リレーサービスの利用者である聴覚障害者等として、ろう者・難聴者・中途失聴者と呼ばれる主に手話などで生活をされている聴覚障害者がおられます。それに加えて、場面緘黙症・チック症・声帯摘出・失語症といった発話困難者にもご利用いただいております。発話困難者については手話だけでなく文字でも電話リレーサービスをご利用いただいております。このように電話に困難を抱えるすべての方が利用対象となっております。

電話リレーサービスの利用の流れとして、利用者が手話で利用される場合には、利用者と通訳オペレータはビデオ通話でつながります。通訳オペレータがビデオ通話越しに手話の内容を読み取り、電話の相手先に音声で伝えます。また相手先からの返答を音声で通訳オペレータが聴き取り、手話で利用者に伝えます。あくまで通訳オペレータは利用者と電話の相手先の会話を通訳する立場のため、電話の内容を調整するような立場ではございません。また利用者が手話ではなく文字チャットを利用

する場合には、利用者側の画面は他の文字チャットツールと同様の画面となります。伝えたい内容を利用者が入力し、通訳オペレータが読み取って電話の相手先に読み上げるような形で伝えます。また電話の相手先からの返答は通訳オペレータが文字で入力して伝えます。口頭での説明だけではイメージしづらいかと思しますので、手話による電話リレーサービスの利用例の動画をご覧ください。

「お電話ありがとうございます。居酒屋ゆいまーるです。」「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時からお願いします。」「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?」「テーブル席でお願いします。」「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。」

以上が利用シーンの動画となっております。動画の編集や撮影の都合上、きこえる人視点では相手先からの返事を少し待つ状況となっておりますが、実際の電話リレーサービスはリアルタイムに通訳をしておりますので、一般の音声電話と変わらないくらいのタイムラグとなっております。

続きまして電話リレーサービスの通話プラン等についてもご説明させていただきます。電話リレーサービスはきこえない人が利用される際には、月額料なしのプランまたは月額料ありのプランいずれかに入っていていただく必要がございます。いずれも電話を利用した分だけ料金が加算される仕組みとなっております。よく電話をされる方には月額料ありのプランをご利用いただいております。また通話料が発生するタイミングについて、冒頭のきこえない人と通訳オペレータがビデオ通話でつながっている際には通話料が発生しません。通訳オペレータが相手先に発信をしまして、相手先の方が電話を取られたら通話料が加算される仕組みとなっております。相手が不在の場合には通話料は発生しません。きこえない人・きこえにくい人から電話を発信する場合には、発信元であるきこえない人・きこえにくい人に通話料をお支払いいただくこととなっております。一方で、きこえる人からもきこえない人・きこえにくい人向けに電話をかけることができ、その場合にはきこえる人のみ通話料を支払うこととなり、きこえない人・きこえにくい人には通話料は発生しません。

本日の講習会にお集まりいただいている皆様は、電話リレーサービスを使った電話をお受けになる可能性がある方々と承っております。こういった通訳オペレータときこえる人のコミュニケーションのズレに関する動画を参考までにご覧ください。

「診察で病院に来たいのですが、予約はできますか?」「はい、可能ですよ。お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか?」「鈴木と言います。」「鈴木さまはご主人様でしょうか?」「いえ、私が行くのですが…」「ここは産婦人科なのですが。」

こちらの動画で何が起きているかと言いますと、病院の職員に聴こえる音声は男性の通訳オペレータの声のため、旦那様が代わりにお電話をされたと誤解されています。実際には電話リレーサービスを使っている本人は女性のため、利用者と通訳オペレータの性別の違いによってコミュニケー

ションエラーが発生しております。もし今後みなさまがお電話をお受けになられる際には、音声と利用者の性別が違う可能性を考慮していただいた上で、お電話をお受けいただければと思います。

次に、電話リレーサービスの次に始まりましたヨメテルについてご説明をさせていただきます。電話リレーサービスは令和3年7月1日にサービス開始いたしました。こちらは手話と文字で電話を頂けるというサービスであり、例えばご高齢になり耳が遠くなった人にとっても電話リレーサービスは有効な電話の手段ではありますが、その場合電話の会話の速度で文字を入力するというのが難しいです。また当事者の方から自身の音声発話を相手に届けて、相手の発話のみを文字にしてほしいという声を多く頂きました。そこからサービスの開発をはじめ、令和7年1月23日からヨメテルというサービスを開始いたしました。ヨメテルの利用者の方は、きこえにくく音声発話が可能な方を対象としております。利用者が話された音声は通話相手の方にそのままお届けし、相手先の話された音声は返ってきますが、その音声をAIによる音声認識または文字入力オペレータによってリアルタイムに文字を画面上に表示するようになっております。そうすることで利用者は相手先の話す音声と、画面上に表示される文字起こしされたものを読みながらお電話いただけます。

ヨメテルはきこえにくい方が利用の対象となっております、利用方法は非常にシンプルでございます。一般の音声電話と同じように、ダイヤル式の電話番号を入力いただくか、発着信の履歴から選ぶ、または電話帳の機能から発信することが可能となっております。発信後は特に操作はなく、相手先が話された内容が文字化されます。一般の音声電話と異なる点は、冒頭に自動音声ガイダンスが流れるようになっております。相手先の電話口から「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」という6秒ほどのガイダンスが流れるようになっております。ガイダンスが流れたからと言って何か操作が必要となるわけではございません。ガイダンスが終了しましたら、そのまま会話していただいて構いません。その他にも種々機能がございます。例えばAIと文字入力オペレータのどちらで文字化するのかを都度電話の前にご変更いただくことが可能となっております。また難聴者や中途失聴者に置かれましては、自身の発声が明瞭、不明瞭ご判断いただけない場合に、相手先の音声だけではなく自身の発声も文字化することが可能となっております。その他文字の大きさの変更や、一般の音声電話と同様の機能が搭載されております。また利用者側のおすすめ機能として履歴の確認機能がございます。ヨメテルを使ってお電話していただいた後1時間以内であれば、先ほどの文字起こしの情報が残っておりますので、そちらをご確認いただくことが可能となっております。また音声についてもスピーカーにしたりBluetoothで補聴器やイヤホンにつなげてご利用いただくことや、文字起こしされるもののみで構わないということであれば音声が邪魔になってしまうこともございますので、音声をオフにしてご利用いただくことも可能です。

最後に法人登録のお話をさせていただければと存じます。電話リレーサービスおよびヨメテルにつきましては、どちらも生活でご利用いただく個人登録に加えてお仕事でご利用いただくことを想定した法人登録もございます。電話はきこえる人は普段から使用されている音声リアルタイム双方向のコミュニケーションツールとしてご利用いただいておりますが、きこえない人にとってはまったく使ったことがないツールであり、難聴者・中途失聴者にとっては昔使えていたけれど今は使えていないといったことが考えられます。電話についてはメリットデメリット様々ございますが、きこえない方・きこえにくい方がお仕事で電話ができない状況がありうる。もしきこえない人・きこえにくい人から電話リレーサービスやヨメテルを使って仕事のコミュニケーションを図りたいというご要請

がありましたら、ぜひお応えいただければと思います。利用例やその周辺を取り巻く障害者差別解消法の努力義務が義務化された点などを記載しております。その他にも参考資料を載せておりますので、ご参考頂きましてきこえない人・きこえにくい人の電話の活用についてご協力いただければと思います。私からのご説明は以上となります。皆様ありがとうございました。

4. 利用シーン動画投影

5. 質疑応答

Q1.

本講習会のアーカイブは見られますか。

A1. (総務省)

総務省の情報アクセシビリティポータルサイトに掲載予定でございます。

Q2.

本講習会の資料を頂けますか。

A2. (総務省)

本講習会の資料はお渡ししていないため、アーカイブ動画をご覧いただければと思います。

Q3.

先ほどの動画を研修教材としてご提供いただけますか。

A3. (一般財団法人日本財団電話リレーサービス)

先ほど投影した動画は、肖像権や著作権により配布は控えさせていただいております。申し訳ございません。

Q4.

先ほどの産婦人科にかけた電話の動画では、通訳オペレータを患者のご主人と勘違いした例を挙げられていました。電話リレーサービスでは、冒頭「こちらは電話リレーサービスです。通訳しています。」と名乗るのですよね。その場合は、実際に裏にいらっしゃる方と通訳者は別人だというのは当然にわかるはずだと思うのですが、冒頭に必ず「通訳しています」というご案内はされているということによろしいでしょうか。

A4. (一般財団法人日本財団電話リレーサービス)

電話リレーサービスでは、架電時に相手先の方が出られましたらまず電話リレーサービスであることは必ず明言させていただいております。また先ほどの動画はあくまでイメージしやすいものとしてご紹介しておりますけれども、本来あのような事態が起きた場合には、通訳オペレータが少し調整をさせていただいております。通話内容全てを調整するというわけではなく、通訳として電

話をしており、利用者本人とは異なることをご説明させていただいております。もちろん電話の相手先の方だけではなく、きこえない人にも状況のご説明をさせていただくようにしております。

Q5.

ヨメテルは AI または文字入力オペレータという 2 種類の通訳方法がありますが、文字化される際に何か違いはございますか。

A5. (一般財団法人日本財団電話リレーサービス)

表示される文字情報の形式などについては、それぞれの通訳方法によって異なることはございませんが、それぞれの文字起こしの特徴を補足させていただきます。一昔前の AI の文字起こしであれば正確に表示されるのか心配であった部分があったと思いますが、最近では技術の進歩もあり AI による通訳は非常に正確に、かつスピーディーに文字起こしが可能です。普段こういったご質問をいただいた際には、例えば予約のお電話であるなど、電話の流れが見通せるものであれば、AI をご利用いただければとご説明させていただいております。しかしながら AI にも限界があり、日本語の場合、同音異義語などが AI として苦手な部分ですので、例えばお仕事の電話などこういった会話の流れになるのか見通せない場合や、仕事の上司など誤字があると困るような場合には、文字入力オペレータを使っていただくようにご案内させていただいております。

Q6.

着信時に表示される電話番号は誰の番号になりますか。発信元の番号でしょうか、通訳オペレータの番号でしょうか。

A6. (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およびヨメテルでは、相手先に通知される番号は 050 から始まる電話リレーサービス・ヨメテル専用の電話番号となっております。きこえない人やきこえにくい人がサービスに事前登録をいただきましたらそれぞれに 050 から始まる電話番号を発行させていただいております。そのためもし今後、電話リレーサービス・ヨメテルを使う場合には 050 の番号が通知されますので、その番号をその方の新しい連絡先としてご登録いただければと思います。

Q7.

ヨメテルの文字起こしによる通話を行った場合、LINE や Teams との違いがあまりよく分かりませんでした。もう 1 度説明をお願いできますでしょうか。

A7. (一般財団法人日本財団電話リレーサービス)

電話リレーサービスもヨメテルも同様に電話であるということが重要な要素となります。LINE や Teams などコミュニケーションを取れるようになってから電話を使う機会は非常に少なくなっているということは私どもも認識しております。しかし電話が使えないのか使わないのかというのは大きな違いがあり、きこえない人・きこえにくい人に関わらずコミュニケーションの選択肢の一つとして提供すべきだと私どもは考えております。

Q8.

ヨメテルは発信元・着信元の双方で アプリ利用登録が必要という理解で間違いないでしょうか。また電話リレーサービスは利用登録の必要はございますか。

A8. (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・ヨメテルのいずれのサービスもきこえない人、きこえにくい人がサービスに事前登録をいただく必要がございます。電話リレーサービスについてはアプリ上から申請をいただき、1週間程度できこえない人に先ほど申し上げました 050 から始まる専用の電話番号を郵送にてお送りしております。そちらをお受け取りいただきましたら、きこえない人はそのサービスを使ってお電話が可能です。きこえる人は電話リレーサービスを使った電話を受けるときには登録等は一切不要となります。またきこえない人に折り返し電話をされたい場合には、きこえない人から通知された 050 から始まる専用の番号に折り返し電話をいただければ、まず通訳オペレータが出て、その後きこえない人を呼び出すという流れでご利用いただけます。そのためきこえる人は登録は一切不要となります。またヨメテルにつきましても同様で、ヨメテルを使っての電話はきこえる人には 050 の番号が通知されるようになっております。ヨメテルを使った電話を折り返される場合には、同じくヨメテルの自動音声ガイダンスが流れた後にきこえにくい人を直接お呼び出しするようになっております。ヨメテルは通訳オペレータが介在せず、そのままきこえにくい人を呼び出します。

Q9.

電話リレーサービスのチャットの機能とヨメテルの違いを教えてください。

A9. (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の文字チャットでのお電話につきましても、きこえない人は全てが文字情報でのやり取りしかできないようになっております。自分が何かを伝えたいときもスマートフォンまたはパソコン、タブレットなどで文字入力をしていただき、それを通訳オペレータが相手先に読み上げます。また相手先が話された内容も全て文字となりますので、きこえない人は全て LINE のような文字チャット形式でのみ電話いただくようになっております。一方ヨメテルは自分の発話をそのまま相手に届け、相手先の発話のみ文字化するという形式になっております。

Q10.

電話リレーサービスの通話料は1分15円とのことですが、ヨメテルの通話料は同額なのでしょうか。

A10. (一般財団法人日本財団電話リレーサービス)

ヨメテルも電話リレーサービスと全く同様の金額、料金プランでご提供しております。

Q11.

電話リレーサービスにおける個人情報の取り扱いについてはどのように考えればよろしいでしょうか。

A11. (一般財団法人日本財団電話リレーサービス)

電話リレーサービスは通訳オペレータが介在しますので、守秘義務やセキュリティについては

よくご質問いただいております。電話リレーサービスのご提供は、先ほど総務省の田中様より説明がありましたとおり、電話リレーサービス法という法律に則りサービス提供させていただいております。その法律で通訳オペレータには守秘義務が課せられております。そのため通訳オペレータ、手話・文字入力いずれに関しても通訳時に知り得た情報については一切口外いたしませんので、安心してご利用いただければと存じます。

Q12.

手話通訳や文字起こしを円滑に進めるために、電話の受け手が話す際に気をつけることや注意することなどポイントはございますか。

A12. (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を介在するため、相手先となるきこえる方が話されているタイミングと同時にきこえない人が手話や文字で話されているといった可能性がございます。その点を頭に入れておいていただけますと大変助かります。とはいえ通訳をする上で逆にゆっくり話されると通訳しづらくなることもございますので、あくまで一般の音声電話のようにお話いただければと思います。またヨメテルについては、文字起こしされるということで非常にゆっくり話される方もいらっしゃるんですけども、これは文字入力オペレータであれば大変助かりますが、AIによる文字起こしを使用されている場合には、誤変換されてしまう可能性がございます。AIによる文字起こしの場合は、どちらかというとも早口で話された方がスムーズに文字化するようがございます。いずれにせよスピード感についてはあまり意識されずにお話いただければ、通訳も文字起こしも非常にスムーズになるかと思っております。

Q13.

ヨメテルの 050 から始まる電話の番号は SMS の受信は可能でしょうか。

A13. (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およびヨメテルの 050 から始まる番号はいずれも専用のアプリ使用時の電話番号ですので、SMS などのご利用はできません。

Q14.

サービス利用者本人からその 050 から始まる電話番号を教えてもらえない場合がございます。利用者本人は 050 から始まる番号をどのように把握しているのでしょうか。

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もヨメテルも例えばスマートフォンでご利用いただく場合には、アプリ上の ID のような位置づけでございますので、全く認識していないというのは非常に少ないと思っております。ただし都度ログインは不要なため、中には 050 番号を忘れてしまう方はいらっしゃるかと思っております。そのため、電話の最後に折り返しの電話番号を聞かれた際に 090 から始まる番号をお答えになる方もいらっしゃいます。その際には、電話リレーサービスであれば電話リレーサービスの、ヨメテルであればヨメテルの専用の電話番号をお持ちではないですかという形でご質問いただければ思い出してくださるかもしれません。しかしもし思い出されないような場合に、私どもへお問

い合わせいただいたとしてもお答えができませんので、何とかお電話中にご確認いただければと思います。

Q15.

きこえない方のみ利用登録が必要なのであれば、きこえる人しかいない法人企業はヨメテルに登録する必要はありませんか。

A15. (一般財団法人日本財団電話リレーサービス)

電話に困難を抱えている方がいらっしゃらないのであれば、電話リレーサービス・ヨメテルどちらも利用登録は不要かと思います。ただし登録には障害者手帳を保持している、といった明確な条件があるわけではなく、電話に困難を抱えている方すべてが対象となります。ご高齢になり耳が遠くなられた方は往々にしていらっしゃるかと思います。そういった方の中に電話が難しそうな方がいらっしゃるのであれば、ヨメテルの方をご登録いただければと思っております。利用登録のハードルはあまり高いものではないとご認識いただけますと幸いです。

Q16.

電話リレーサービスの利用者の範囲について、以前は身体障害者手帳をお持ちの方であったと記憶しているのですが、現在は利用者が拡大されたのでしょうか。以前からそういった条件でしたか。

A16. (一般財団法人日本財団電話リレーサービス)

サービスの開始当初である令和3年7月の段階では、障害者手帳を保持していることが利用登録の条件として明記されておりました。しかしながら、ヨメテルのサービス開始などに伴い改めて登録条件の見直し等を行わせていただき、現在は障害者手帳や診断書のご提示などは不要となり、自己申告という形で利用登録時に「電話が最近聞こえづらいことがある」というチェックボックスにチェックを入れていただくこととなりました。そのため、現在はマイナンバーカードや運転免許証などでご登録いただくことが可能となっております。

Q17.

電話リレーサービスの利用において1回あたりの通話時間の制限はありますか。

A17. (一般財団法人日本財団電話リレーサービス)

通話時間の制限はございません。ただし電話リレーサービスの場合は通訳オペレータが介在しておりますので、少し長時間となる場合、通訳オペレータが交代させていただく場合がございます。あくまでこれは通訳の品質を担保するものですのでご了承くださいませと幸いです。

Q18.

ヨメテルの利用者に表示された文字の閲覧制限や保管期限などはあるのでしょうか。一定期間経過すると消去されますか。

A18. (一般財団法人日本財団電話リレーサービス)

ヨメテルの文字起こし機能については1時間のみ閲覧が可能となっております。1時間を超えま

すと自動的に履歴から文字起こしされた情報が削除されます。またこの文字起こしされた情報は当財団でも全く見ることでできない非常にセキュリティレベルの高いところに保管されておりますので、その点についてはご安心いただければと思います。

Q19.

ヨメテルについて当社側の IVR アナウンスと重なりヨメテル側のアナウンスが流れません。ヨメテルを使っているとお申し出があれば切断せずゆっくりはっきり話すように従業員に周知しておりますが、その他に気をつけた方が良い点があれば教えてください。

A19. (一般財団法人日本財団電話リレーサービス)

ヨメテルにつきましては、一般の音声電話と同じようにお話いただければ AI または文字入力オペレータが正確に文字表示をさせていただきますので、あまり意識せずお電話をいただければと思っております。また IVR に関してお答えさせていただきますと、電話リレーサービス・ヨメテルいずれもナビダイヤル等は通訳オペレータが入力いたしますし、ヨメテルはキーボード機能が備わっておりますので、そちらで対応できるようになっておりますのでご安心いただければと思います。

Q20.

電話リレーサービスおよびヨメテルの通訳オペレータや AI の翻訳について免責事項は定められておりますでしょうか。また利用者が通訳オペレータに対して苦情などがある場合の問い合わせ先はございますか。

A20. (一般財団法人日本財団電話リレーサービス)

免責事項は電話リレーサービス利用規約に定められており、財団又は通訳オペレータの故意又は重大な過失によるものを除き、発生した損害等に係る一切の責任を負わないものとしております。ただし、財団の責に帰する事由があった場合には、利用者に生じた通常かつ直接の損害の範囲内で責任を負います。なお、電話リレーサービスの手話通訳オペレータまたは文字チャットを通じてお電話された場合に、例えば通訳オペレータの映像をキャプチャー等で保存する方や、文字チャットの情報のスクショ等を取って保管される方がいらっしゃいますが、電話の記録としてお使いいただくことはできません。ヨメテルも同様に文字起こしされたものは 1 時間後に自動的に削除されるようになっておりますが、そちらをスクショ等で保管し記録としておくような使用方法は制限させていただいております。また何か通訳の問題が起きた際の苦情の受付としては、電話リレーサービスであればホームページにカスタマーセンターというところがございます。そちらでビデオ通話を使用した手話でのお問い合わせや、文字チャットのお問い合わせ、その他、電話とメールと FAX でのお問い合わせ方法がございます。お問い合わせはそちらにお伝えいただければと思います。ヨメテルについても、ヨメテルのカスタマーセンターがあり、ビデオチャットを使った音声でのやり取りや文字チャット等でのやり取りなど様々なお問い合わせ方法をご用意しておりますので、遠慮なくお問い合わせいただければと思います。

Q21.

ヨメテルの登録・利用状況について可能な範囲で教えていただけますでしょうか。

A21. (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については、現在登録者数が先月時点で1万8,700人程度となっております。ヨメテルについては、おおよそ3,600人程度のご登録をいただいております。法人登録は、電話リレーサービスであればおおよそ200~300件程度の番号を発行させていただいております。ヨメテルは提供開始から1年程度のためまだ2桁に達していない程度の利用登録者数となっております。

6. 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。改めまして、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。

以上