

**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**

---

**2026年2月4日(水)**

**14:00~15:00**

# 注意事項①

---

- 講習会に関するご質問については、随時、Q&A機能へご記入ください。
- 質疑応答のお時間になりましたら、事務局がご記入いただいた質問を読み上げます。  
なお、類似する質問については統合させていただきます。
- また、本講習会はアーカイブ記録作成のため、録画・録音いたしますので、予めご了承ください。

## 注意事項②

---

- 本講習会では動画の投影を予定しております。あらかじめ安定した通信環境下での参加を推奨いたします。
- 通信状況などにより途中で離脱してしまった場合も、講習会開催時間中であれば同じ参加用URLから再入室が可能です。
- 音が聴こえないなどの講習会中の個別のお問い合わせにつきましては、事務局は個別に対応いたしかねます。お手元の端末のスピーカー設定の確認や端末の再起動、ルームへの再入場をお試してください。
- 投影されている資料のキャプチャや写真撮影、皆さまにおける講習会の録画等はお控えください。

# 本日のアジェンダ

---

1. 主催者（総務省）挨拶
2. サービス説明
3. 利用シーンの動画投影
4. 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



# 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、聴覚障害者(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: 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。
- 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、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られている。また、電話リレー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。

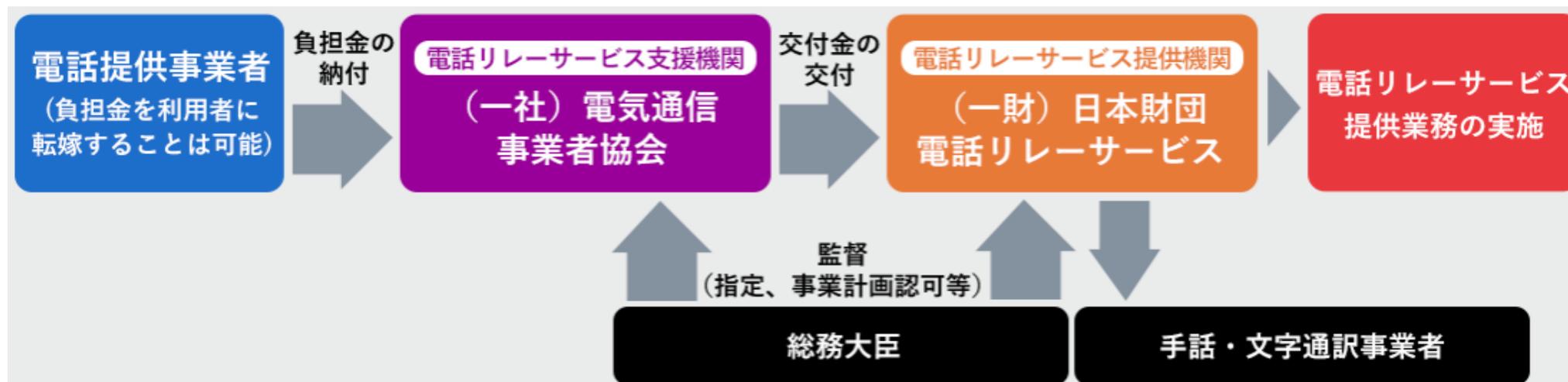




# 制度の概要

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が、電話リレーサービスの提供業務を実施**
  - 「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納付する。
  - 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。





# 法人登録事例集のご紹介

総務省ウェブサイトにて、電話リレーサービス利用登録済み法人の登録に至った経緯や活用状況等を紹介する「法人登録事例集」が掲載されている。

法人として利用登録を行うことで、同一部署の従業員が一つの電話番号を共用できるほか、利用料を法人宛てに請求することが可能となる。これにより、各法人に在籍するきこえない従業員が、業務において電話を利用できる環境が整備される。取引先との連絡に加え、法人内の遠隔地に所在する従業員同士の連絡にも活用できる。

事例集には、きこえない人が業務においてどのような不都合を感じていたのか、また、電話リレーサービスの利用登録によって業務環境にどのような変化が生じたのかが具体的に示されている。法人における導入検討の参考資料として、有用な内容である。

## 法人登録事例集

### 4. 事例紹介

#### 先行事例から学ぶポイント

- きこえない人の利用希望を聞いて法人登録を検討する  
きこえない人には利用したくても、自ら法人に利用したい旨を伝えられずにいる人がいるかもしれません。きこえない人、本人に利用意向を確認することが法人登録検討の第一歩です。
- 気軽に電話リレーサービスを使える環境を整える  
ちょっとした法人内での問合せなどであっても、電話リレーサービスを使って内線電話などで気軽にコミュニケーションがとれる利用環境を整えることが大事です。

#### よくある課題

- 情報の取り扱いに関する確認が必要である  
電話リレーサービスは国が公共インフラとして制度化したサービスです。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法律第53号年）に基づき定められた、電話リレーサービス提供業務規定の中で秘密保持義務等が定められており、安心してお使いいただけます。
- 新たに予算を確保する必要がある  
ご利用の電話回線契約とは別に、電話リレーサービス提供機関との契約が必要となりますが、電話リレーサービスの利用料金は、きこえない人が使う電話の通話料と同水準の金額です。

プラン	月額料	通話料 (固定電話番)	通話料 (携帯電話番、フリーダイヤル)	緊急連絡 フリーダイヤル
月額料なしプラン	無料	16.5円 / 分 (税抜15円)	4.4円 / 分 (税抜4.0円)	無料
月額料ありプラン	178.2円 / 月 (税抜162円)	5.5円 / 分 (税抜5円)	3.3円 / 分 (税抜3.0円)	無料

\* 通話料は、サービス提供機関等についてお問い合わせください。https://www.soumu.go.jp/main\_content/000735748.pdf  
\* 通話料について、詳しくは https://115.jp/consult/000735748.pdf をご覧ください。

### 4. 事例紹介

#### CASE 1: 株式会社日立製作所

- 電話リレーサービスの受発信に関するマニュアルを作成し、全社員向けにわかりやすく周知した。
- 社外の方への急ぎの連絡を自分自身で完結させられるようになり、業務を主体的に進められるようになった。

#### ◆ 担当者の声

- 法人登録にあたっての障壁
  - 情報の取り扱い  
本人のみに伝達することとしている事項を第三者のオペレーターを通じて伝えても問題ないかについて確認を行った。該のサービスであり責任の所在が明らかである等の理由で認められた。
  - システムセキュリティ  
パソコンや業務用携帯電話に電話リレーサービスのアプリケーションのインストールの是非を確認した。  
COCCOAなど国のアプリケーションの導入審査が関係者に依頼して理解を得た。
- 社内周知
  - 全社員向けのマニュアルを作成  
電話リレーサービスの導入にあたり、全社員向けのマニュアルを作成し周知した。  
また社内の問い合わせ窓口にてサービス概要を説明し、電話リレーサービスを利用した際の会社内に於いて対応してもらえるように予め説明した。
  - 導入を検討している法人へのメッセージ  
利用者にとっては欠かせないツール  
電話リレーサービスを導入するは大勢の社員の理解が必要であり、苦労する場面もあると思う。ただし、導入できるときこえない人の働き方の幅も広がるため、ぜひ導入を推進していただきたい。

#### ◆ 利用者の声

- 導入経緯
  - 電話によるスムーズな意思伝達の必要性  
社外の人との打合せやヒアリングを実施することが多いなかで、手動による対応がうまく伝わらない場合や、急ぎで連絡が必要な場合が多かった。
  - コロナ禍の在宅勤務が後押し  
コロナの影響で在宅勤務をしなければならなくなると共に、パソコンの操作が得意でないというトラブルに直面したが、窓口への連絡は電話のみであったので即座に解決することが難しかった。
- 業務上の変化・自身の変化
  - 業務の効率化と主体的な対応  
メールのやりとだと数日かかるような内容が電話に即座で解決できるようになった。  
また、積極的に業務改善を促すようになった。主体的な業務を進められるようになった。
  - 導入を検討している企業へのメッセージ  
電話リレーサービスは合理的配慮の一つ  
きこえない人が電話を掛けるということは、その人の困難を克服することである。それは会社にとって大きなメリットだと思うので、ぜひ積極的に法人登録をしてほしい。

【法人情報】株式会社日立製作所  
従業員数: 25,111名 (2024年3月末時点)  
電話リレーサービス法人アカウント数: 9  
電話リレーサービス法人登録年: 2023年

【「法人事例集」掲載場所】

総務省「情報アクセシビリティポータルサイト」(関連資料欄)

※検索キーワード:  
「電話リレーサービス」  
「法人登録事例集」

もしくは右のQRコードから





# (参考) 電話リレーサービスの在り方に関する検討会について

聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律(電話リレー法)附則第2項の検討条項を踏まえ、法施行(令和2年12月1日施行)から5年間における取組を総括し、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」(座長: 関口博正 神奈川大学経営学部教授)を開催(第1回: 令和7年10月29日)。

## 【検討の進め方】

電話リレー法案審議前に実施した「電話リレーサービスに係るワーキンググループ報告書」(令和元年12月)における「基本的な考え方」である

- ① 安定的・継続的な提供
- ② 適正性かつ効率性(適正なサービスを効率よく実現)
- ③ 実現可能性(技術、スケジュール、費用、国民理解などのバランス)

を踏まえ、法の施行状況の総括を実施する。

## 【主な検討事項】

- (1) 利用者確保等の在り方
- (2) 利用料金その他のサービス提供条件の在り方
- (3) サービス提供に必要な費用の負担の在り方
- (4) 通訳オペレータに関する課題への対応の在り方
- (5) その他運用上の課題への対応の在り方

令和8年3月を目途に一定の取りまとめを行う予定。

## 【構成員(敬称略)】(10名)

- 関口 博正 神奈川大学経営学部教授【座長】
- 石井 夏生利 中央大学国際情報学部教授【座長代理】
- 石井 靖乃 一般財団法人日本財団電話リレーサービス専務理事
- 石原 保志 筑波技術大学学長
- 神矢 徹石 一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会理事
- 北林 大昌 一般社団法人電気通信事業者協会専務理事
- 近藤 則子 特定非営利活動法人ブロードバンドスクール協会監事・アクティブシニアプロジェクト担当
- 猿渡 俊介 大阪大学大学院情報科学研究科准教授
- 嶋本 恭規 一般財団法人全日本ろうあ連盟理事
- 西角 直樹 株式会社三菱総合研究所主席研究員

【オブザーバー】警察庁、消防庁、厚生労働省、海上保安庁、NTT東日本株式会社、NTT西日本株式会社、株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社、楽天モバイル株式会社、社会福祉法人全国手話研修センター

手話で、文字で、電話を通訳。

相手の声が読める電話。



## サービス説明



## 2つのサービス

---

手話で、文字で、電話を通訳。



令和3年7月1日にサービス開始

相手の声が読める電話。



令和7年1月23日にサービス開始

# 電話リレーサービスについて

# 電話リレーサービスとは



聴覚障害者等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りサービスです。

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の利用者

---

- 聴覚障害者（ろう者、難聴者、中途失聴者）
- 発話困難者（場面緘黙症、チック症、声帯摘出、失語症）

など、様々な方にご利用いただいています。

障害者手帳を持っていない方でも  
「電話」に困難を抱える方すべてが利用対象

# 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）

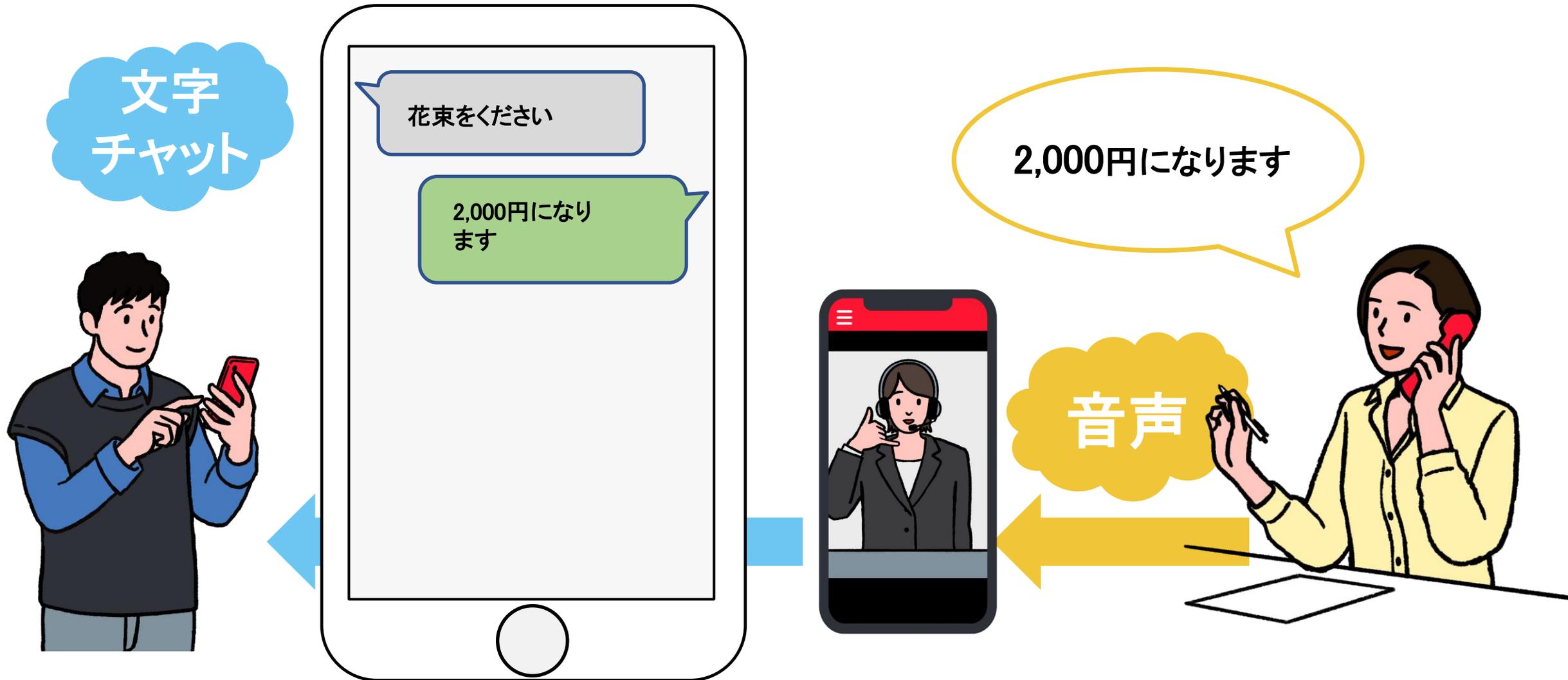


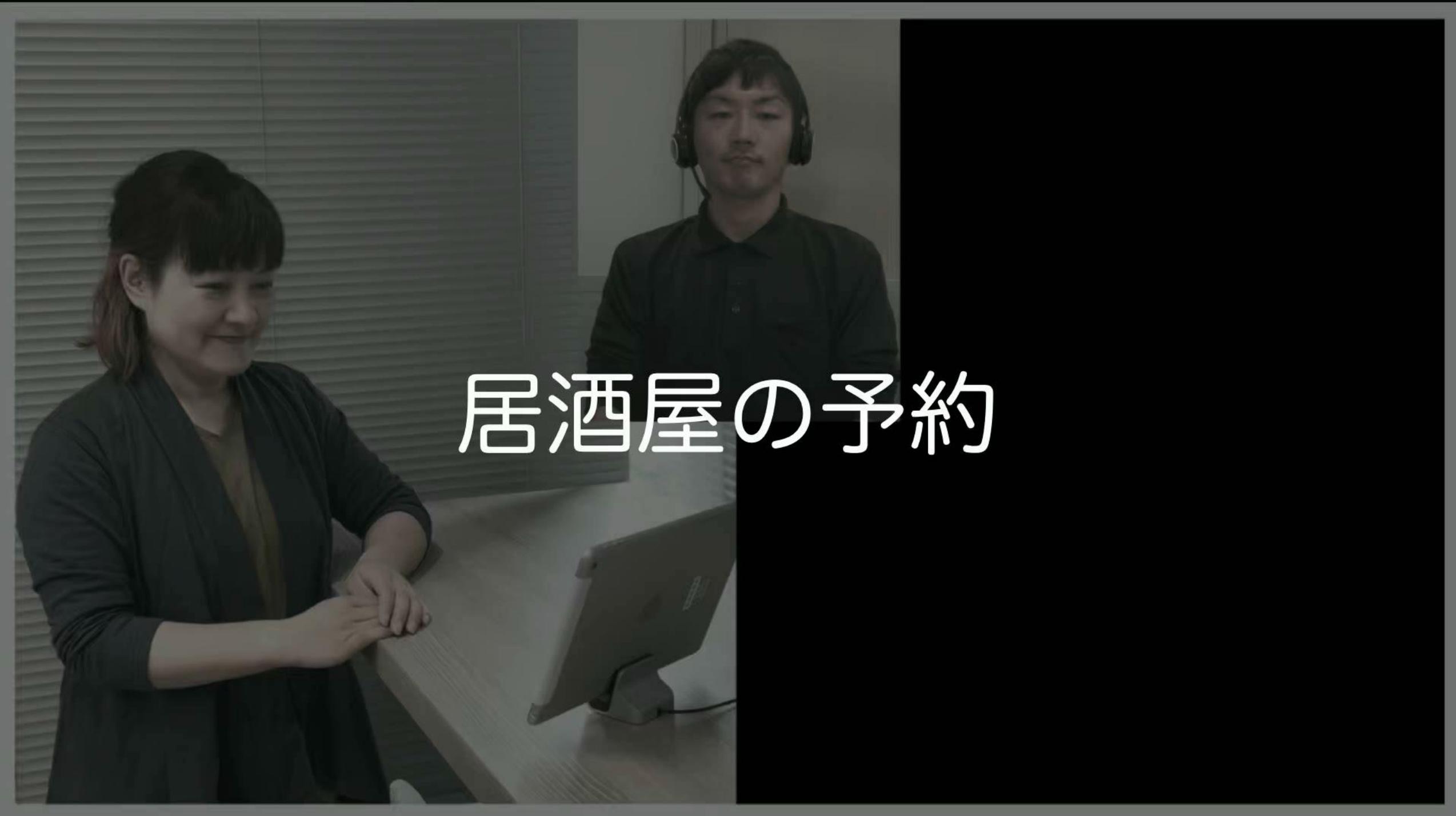
電話リレーサービスは、「利用者」と「電話の相手先」との会話  
（オペレータは会話を通訳する役割）

# 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)



A woman with dark hair, wearing a dark cardigan, is leaning on a counter and talking to a male staff member. The staff member is wearing a dark polo shirt and a headset with a microphone. They are in a restaurant or cafe setting with a computer monitor on the counter. The background shows a window with blinds. The image is dimly lit and has a dark overlay on the right side.

# 居酒屋の予約

# 通話料のプランは2つ

月額料  
0円

1分 15円※(税込16.5円)

※携帯電話あては40円(税込44円)

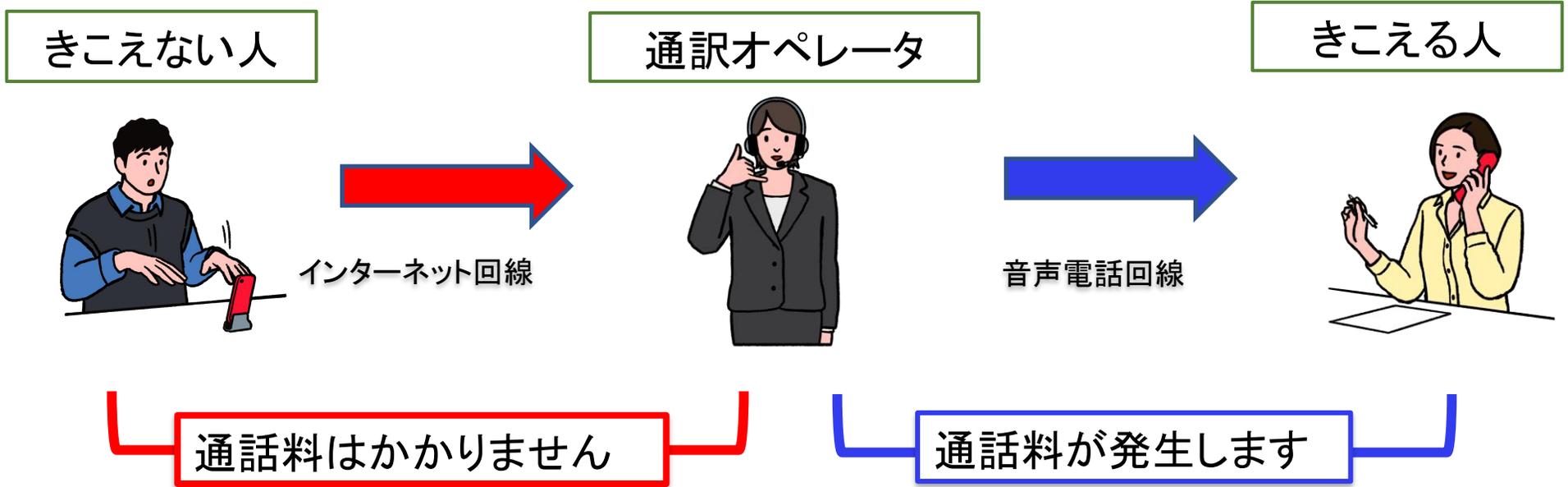
月額料  
162円  
税込178.2円

1分 5円※(税込5.5円)

※携帯電話あては30円(税込33円)

緊急通報、フリーダイヤルは、いずれも無料

# 通話料が発生するのはいつから？



通訳オペレータがきこえる人を呼び出し、きこえる人とつながった時から通話料が発生します

通話料は、電話をかけた人が払う

The image is a collage of three photographs. On the left, a woman with dark hair and bangs sits at a wooden desk, looking down with a somber expression. In the center, a man wearing a headset and a dark shirt stands in a call center environment. On the right, a woman wearing a white face mask talks on a mobile phone. The text '病院の予約' is overlaid in the center of the collage.

# 病院の予約

ヨメテルについて

# ヨメテルが始まるまで

## 当事者からご意見をいただく

電話リレーサービスは「手話・文字」のみ  
難聴者等の利用者から声で話したいと要望が挙がる

### 電話リレーサービス開始

## 令和3年7月1日にサービス開始

モデルプロジェクトにて試験的に実施したのち、  
総務大臣の指定により公共インフラとして提供する

手話で、文字で、電話を通訳。



### 要望・開発検討

### ヨメテル 開始

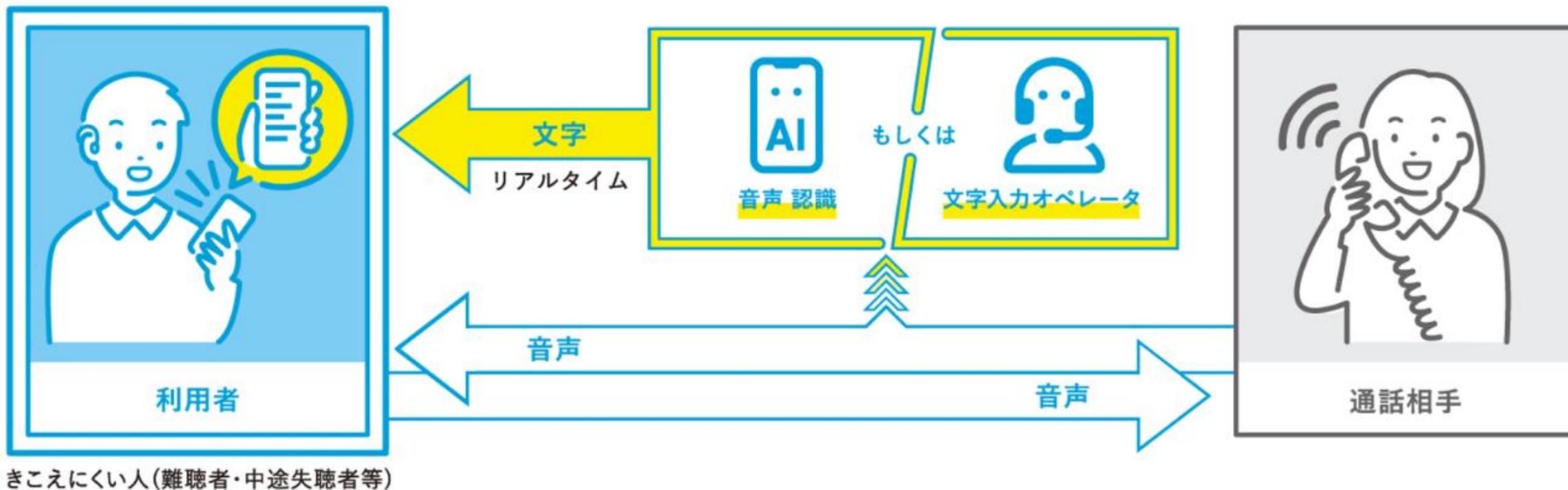
## 令和7年1月23日に サービス開始

試験運用からシステム改修を行い、  
公共インフラとして正式に開始する

相手の声が読める電話。

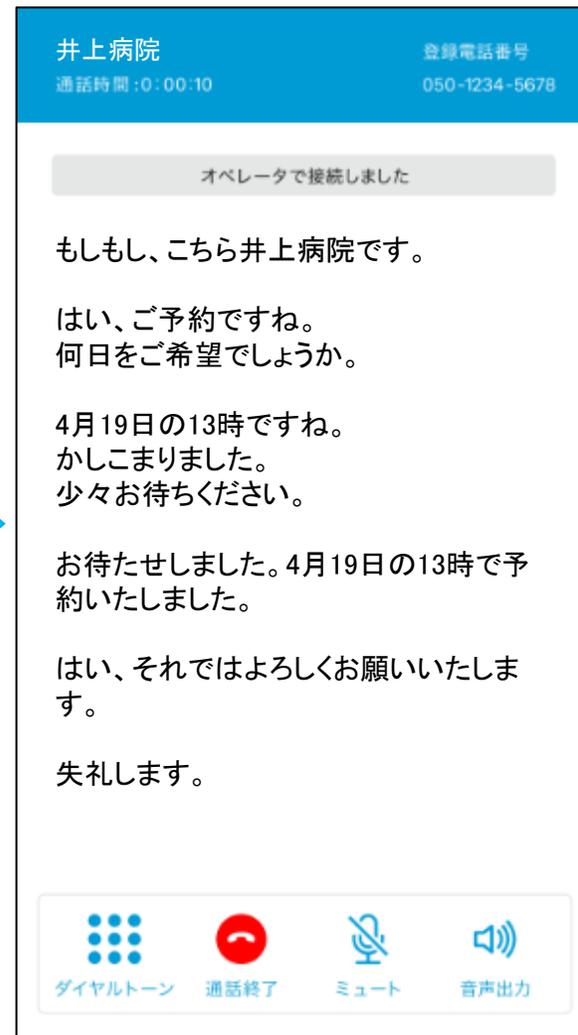
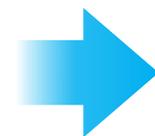
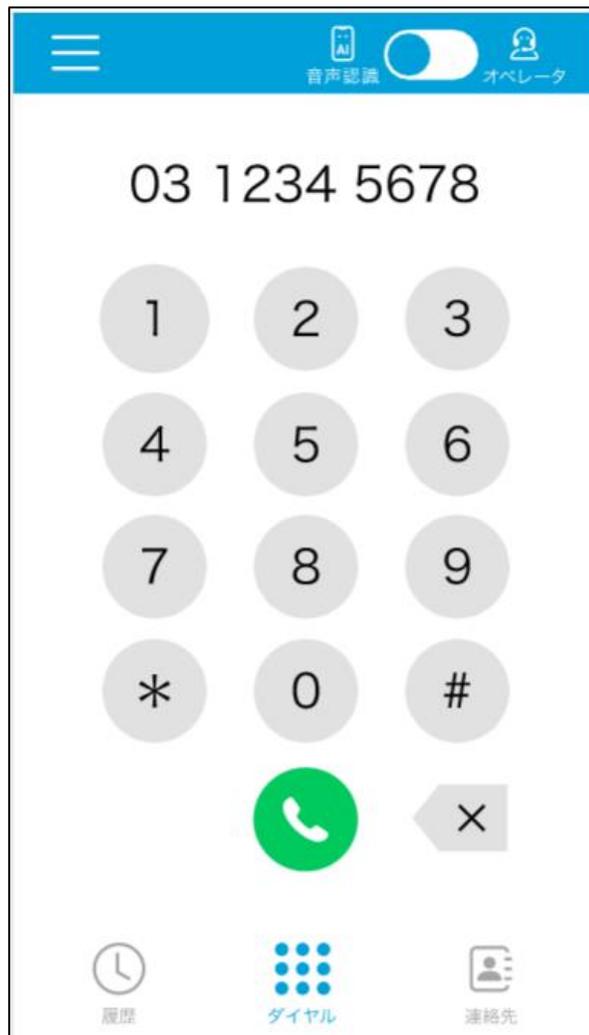


# ヨメテルとは



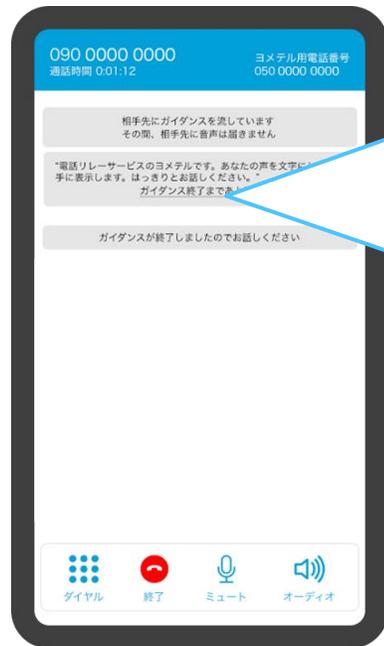
**通話相手の声がリアルタイムで文字になり、読みながら電話ができます**

# 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、  
発信・着信の冒頭に自動音声ガイダンス(約6秒)が流れます
- ・音声ガイダンスが終わったら会話ができます



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

※ヨメテルから発信をしたときの画面

# ヨメテルの機能



- AI⇔文字入力オペレータ
- 自分の発話の文字化 (ON/OFF)
- 文字の大きさ変更
- 発着信時の文字化方法の指定
- 電話帳
- 発着信履歴
- 留守番電話機能
- 着信拒否機能
- 通話明細
- お知らせ機能

# 履歴の確認機能（おすすめ！）

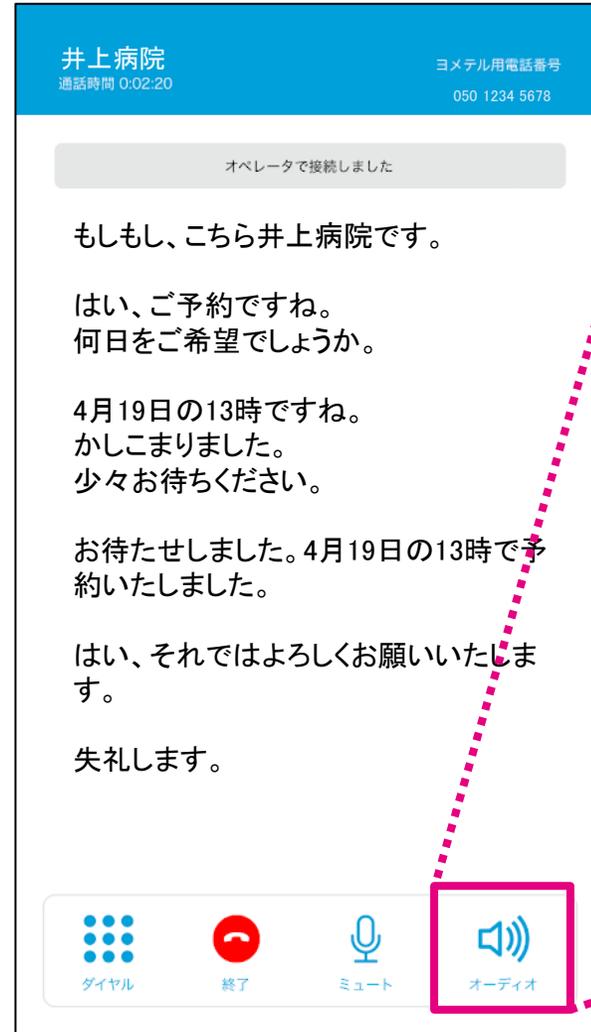
The screenshots illustrate the following steps:

- Accessing the call history from the dial pad.
- Viewing the list of recent calls, including '井上病院' (Inoue Hospital) at 16:59.
- Viewing the details of a call to '井上病院' on 2025/01/20 at 19:36, with a duration of 00:00:14. The option to view digitized calls is highlighted.
- The digitized call transcript for the call to '井上病院' on 2025/02/21 at 11:41.

**Text from the digitized call transcript:**

もしもし、こちら井上病院です。  
はい、ご予約ですね。何日をご希望でしょうか。  
4月19日の13時ですね。かしこまりました。少々お待ちください。  
お待たせしました。4月19日の13時で予約いたしました。  
はい、それではよろしく願いいたします。  
失礼します。

# オーディオの選択



**受話口以外にも  
音声の選択ができる！**

- **スピーカー**  
大きな音声を出せるとき！
- **Bluetooth**  
補聴器やイヤホンに繋げて！
- **音声オフ**  
表示される文字だけで！

**法人登録(従業員利用)**

## 電話=音声、リアルタイム、双方向のコミュニケーションツール

### ◆どんな時に電話を使用する？

- ・急ぎの時（指示や依頼、決裁を仰ぐなど、急ぎの対応が必要な時など）
- ・履歴を残したくないオフレコの会話（センシティブ、内密な内容など）
- ・文章で説明することが難しい場合や改まって文章を書くまでもない会話など

※20代、30代、40代、50代以上の80%がビジネスシーンで電話（固定電話・携帯・スマホ合算）を使用している。中でも、50代以上の電話利用の割合が突出している。

（マイナビ転職のサイトを訪れた人を対象にしたインターネット調査。実施期間2020年12月17日～12月22日、回答数919名）

# 電話のメリットとデメリット

## メリット

速やかに意思の疎通が可能  
オフレコの会話が可能  
流動的な会話が可能  
即時の修正が可能  
テキスト入力が不要  
親密な会話が可能  
声音で感情が伝わる

## デメリット

相手の時間を拘束する  
記録を残せない  
情報がまとまっていない  
正しく伝えにくい  
伝達できる情報が少ない  
複数人での会話ができない  
聴覚活用が必要

# 法人登録(従業員利用)の利用例



## 札幌市役所 職員(ろうあ者相談員)

電話リレーサービスを導入後、ろうあ者相談員として、きこえない方の相談を受けている際に、関係各所へその場で電話で連絡、調整を行うことで相談者の問題解決のスピードが上がった。いまでは、相談者に対して、電話ができるようになったことも話している。



## 埼玉県庁 職員

県税事務所での勤務時代に電話リレーサービスが導入されていなかった時は、納税催促についてのやり取りを自分だけ手紙等で行っていた。電話リレーサービス導入後は仕事に対する向き合い方が変わった。

# 障害者差別解消法（令和6年4月）

平成28年施行後、令和6年4月より改正施行

## 概要

障害を理由とする差別の解消の一層の推進を図るため、事業者に対し社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をすることを義務付けるとともに、行政機関相互間の連携の強化を図るほか、障害を理由とする差別を解消するための支援措置を強化する措置を講ずる。

### 1. 国及び地方公共団体の連携協力の責務の追加

国及び地方公共団体は、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策の効率的かつ効果的な実施が促進されるよう、適切な役割分担を行うとともに、相互に連携を図りながら協力しなければならないものとする。

### 2. 事業者による社会的障壁の除去の実施に係る必要かつ合理的な配慮の提供の義務化

事業者による社会的障壁（障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のもの）の除去の実施に係る必要かつ合理的な配慮の提供について、現行の努力義務から義務へと改める。

合理的配慮  
努力義務 → 義務化

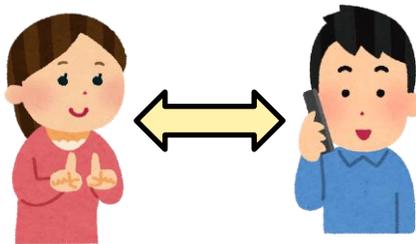
# 参考資料：電話リレーサービスの特長



24時間365日、いつでも利用できる



火事や救急、事故など  
緊急通報ができる



きこえない人 ⇔ きこえる人  
どちらからでも電話がかけられる

登録者数（番号発行数）

18,669人

個人登録数

18,365人

法人登録数

304人

（導入法人数＝145法人）

## 登録者数(番号発行数)

3,595人

個人登録数

3,559人

法人登録数

36人

(導入法人数=18法人)

## 参考資料: 法人登録について

---

1. 所定の書類を日本財団電話リレーサービスに送付
2. 1週間から10日程度で郵送にて「電話リレー/ヨメテル用番号」と「初回パスワード」を郵送にて通知します
3. その後、共用利用端末or各従業員利用者にてアプリをインストール後、ログイン
4. 利用開始

# 参考資料：法人登録について

---

1. 電話リレーサービス/ヨメテル申請書類
2. 法人としての書類
3. 登録担当者の書類
4. 利用者の書類

## 参考資料：(法人登録)申請書類

---

- (様式2)利用規約(同意書)
- (様式3)重要事項説明書(同意書)
- (様式5)利用登録申請書(法人)

※(様式5)についてはP1～2までは1登録担当者にあたり  
1枚のご提出で構いません  
P3は従業員利用者的人数分それぞれご用意を  
お願いいたします

## 参考資料：(法人登録)法人としての書類

---

- 登記事項証明書(原本)
  - 印鑑登録証明書(原本)
- ※発行日から3カ月以内のもの
- ※いずれか1点

## 参考資料：(法人登録)登録担当者の書類

---

### <会社との関係性を示す書類> ※いずれか1点

- 社員証(コピー)
- 社員(所属)証明書(原本)
- 委任状(原本)

※登録担当者：特に定めはなく、企業では総務部、人事部などで担当されることが多いです

### <登録担当者の本人確認書類> ※いずれか1点

運転免許証、パスポート、マイナンバーカード(裏面不要)、住民基本台帳カード、各種健康保険被保険者証(記号、番号、保険者番号、QRコードは見えないよう付箋などで隠す)  
各種年金手帳、身体障害者手帳、精神障害者保険福祉手帳、在留カード

## 参考資料：(法人登録)利用者の書類

---

### <利用者の本人確認書類> ※いずれか1点

運転免許証、パスポート、マイナンバーカード(裏面不要)、  
住民基本台帳カード、各種健康保険被保険者証(記号、番号、保険者  
番号、QRコードは見えないよう付箋などで隠す)  
各種年金手帳、身体障害者手帳、精神障害者保険福祉手帳、  
在留カード

- 社員証(コピー) or 社員(所属)証明書(原本)

※共用利用でのご利用の場合には別途ご相談ください

# 質疑応答

---

- ご質問はQ&A機能にて投稿ください。
- 受け付けたご質問に順次回答いたします。
- 個別の事情に応じたご質問につきましては、別途事務局宛にメールでご送付ください。

# 開催後アンケートにご協力ください

- 下記のリンクまたは右記のQRコードより、本講習会に関するアンケートのご回答にご協力をお願いします。

2月10日(火)23:59までご回答いただけます。

<https://forms.office.com/r/sThpmW7xdF>

- 個別の事情に応じたご質問は、2月10日(火)23:59までに下記事務局宛にご連絡ください。

[accessibility@ml.mri.co.jp](mailto:accessibility@ml.mri.co.jp)

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 開催後アンケート



ご参加いただきありがとうございました

