



# 電話リレーサービスに係るワーキンググループ 事務局説明資料

---

総務省 総合通信基盤局

# 目次

1. **電話リレーサービスの現状**
2. **障害者向け通信サービス**
3. **電話リレーサービスに係る検討**

# 1. 電話リレーサービスの現状

## 電話リレーサービス(TRS)とは

聴覚障害者と聴者を電話リレーサービスセンター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

### [日本財団電話リレーサービス]



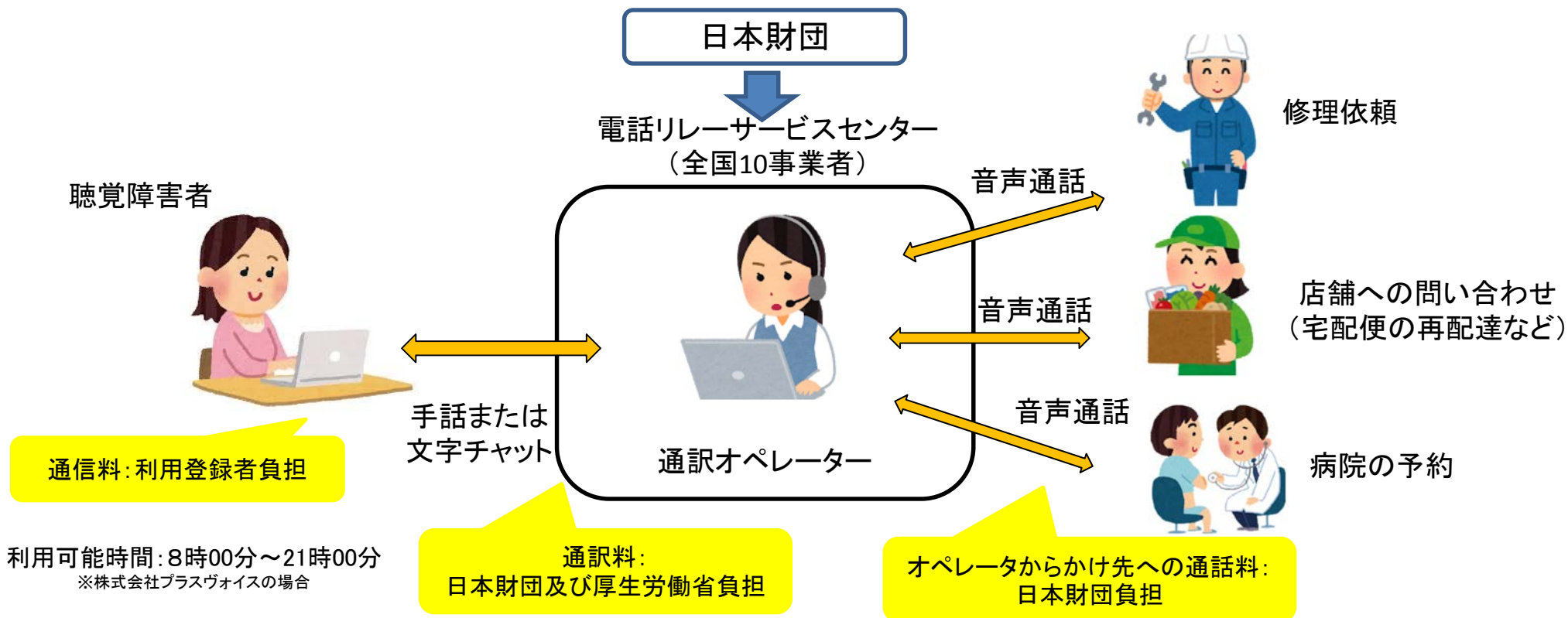
- 平成25年9月から現在まで、日本財団は、TRSの無償提供プロジェクトを実施。
- 運営費用は年間2.8億円程度(通訳料1.5億円、システム利用料2,400万円、通話料1,500万円)。厚生労働省補助金は8,982万円(平成30年度予算)。

[概要]対象:登録した聴覚障害者(約8,800人。利用回数:約27,000コール(時間は約85,000分)/月)

※日本の聴覚障害者数は34万人(H28)

内容:TRS事業者(民間会社3社、情報提供施設7団体)によるTRSの無料提供

※民間会社は日本財団の業務委託、情報提供施設は厚生労働省の補助金によりサービスを提供



## 利用者ガイドライン(抜粋)

### ■サービスの利用

- 電話リレーでは、用件を預かり、代わりに質問や交渉して連絡調整した結果だけをまとめてお伝えするような使い方はできません。
- 電話リレーは、遠隔通訳サービスとは異なりますので、利用者とかけ先が同じ場所にいると判明した場合には、電話リレーを中止します。
- 電話リレーに係る通訳料は無料です。また、利用者の通話については通訳オペレーターからかけ先までの通話料は無料といたします。ただし、利用者と同通訳オペレーター間の通信料及び端末機器は利用者負担となります。
- 電話リレーにおける通訳・文字通訳は、その確実性・正確性を保証するものではありません。利用者にて確実・正確な通訳が必要であると判断される場合には、別途の方法により意思伝達の確実性・正確性を担保するなどの方策を取ってください。

### ■利用者登録

- 電話リレーの利用を希望する聴覚障害者は利用者登録が必要です。利用者登録は身体障害者手帳の交付を受けている聴覚に障害のある方に限ります。

### ■利用の制約

- 電話リレーの利用は日本国内に限定します。
- 電話リレーは登録した利用者本人のみが利用できます。
- 電話リレーでは、緊急通報「110(警察)」、「119(消防・救急)」、「118(海上保安本部)」への発信はできません。
- 公序良俗に反する内容や違法性の高い内容については、電話リレーを提供しません。また、利用の途中であっても電話リレーを中止します。その判断基準は、電話リレーを提供する事業者または通訳オペレーターの判断に委ねられます。

### ■免責

- 電話リレーによる通訳は確実性・正確性を保証するものではないため、通訳の確実性・正確性について日本財団は一切の責任を負いません。

## 通訳オペレーターガイドライン(抜粋)

### ■役割

- 日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクトにおける通訳オペレーターの役割は、利用者とかけ先の会話を手話や文字から音声に、音声から手話や文字に通訳することである。発言内容は、等価で手話や文字、または音声にして通訳しなければならない。

### ■守秘義務

- 通訳オペレーターは、電話リレーで知りえた情報を決して第三者へ提供してはならない。
- 通訳オペレーターは、電話リレーで知りえた情報を自己の利益のために用いてはならない。

### ■正確性

- 通訳オペレーターは、利用者やかけ先の発言内容の等価性を重視して通訳しなければならない。
- 通訳オペレーターは、利用者やかけ先の発言内容を明確にするために必要に応じて相手に働きかけ、また、誤訳をした時はそれをすみやかに表明し、訂正しなければならない。

### ■職務の範囲・能力の限界

- 通訳オペレーターは、引き受けた電話リレーの内容が極めて専門的で、通訳を続けることが困難であれば、速やかに利用者やかけ先にそれを告げ、その通訳業務を終了することができる。

### ■公平・利益相反

- 通訳オペレーターは、個人的偏見を持たず、公正・中立的な立場を保たなければならない。
- 通訳オペレーターは、電話リレー提供中に個人的な助言や意見を述べてはならない。
- 通訳オペレーターは、電話リレーに関して所属する事業者からの正当な報酬以外に、利用者やかけ先から贈答品、心付けその他の金品を受け取ってはならない。

## 事業者ガイドライン(抜粋)

### ■守秘義務

- 電話リレーで知りえた情報を決して第三者へ提供してはならない。
- 電話リレーで知りえた情報を自己の利益のために用いない。

### ■電話リレー提供のための要件

- 事業者は以下の推奨環境で電話リレーを提供するよう努める。
  - ① 通訳中の発言内容が第三者に分からないような電話リレー専用の部屋、ブースもしくはそれと同等の環境
  - ② 円滑に電話リレーが提供できる通信環境
- 登録する通訳オペレーターは、手話通訳技能認定試験および手話通訳者全国統一試験の合格者と同等もしくはそれ以上の知識と技術を持った者、または全国統一要約筆記者認定試験の合格者と同等もしくはそれ以上の知識と技術を持った者を採用するよう努めなければならない。

## 日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクト 事業者

日本財団の業務委託により電話リレーサービス提供を行っている事業者		
アイセック・ジャパン	シュアール	プラスヴォイス

厚生労働省の補助金により電話リレーサービス提供を行っている事業者		
沖縄聴覚障害者情報センター	熊本県聴覚障害者 情報提供センター	滋賀県立聴覚障害者センター
千葉聴覚障害者センター	札幌市視聴覚障がい者 情報センター	宮城県聴覚障害者 情報センター
福島県聴覚障害者 情報支援センター	長野県聴覚障がい者 情報センター	富山県聴覚障害者センター
岡山県聴覚障害者センター	京都聴覚言語障害者福祉協会	大阪ろうあ会館

※札幌・宮城・福島、長野・富山、滋賀・京都・大阪の事業者はそれぞれ共同でサービス提供を行っています

2018年11月現在

(日本財団HPより引用)



## (参考)オペレーターとなり得る通訳者(手話・文字)

通訳	手話		文字
通訳者	手話通訳士	手話通訳者	要約筆記者
概要	<p>○手話通訳を行う者の知識及び技能の審査・証明事業の認定に関する省令（平成21年3月31日厚生労働省令第96号）に基づき実施された<u>手話通訳技能認定試験に合格し、登録を受けた者</u>            ※公職選挙法に規定される政見放送において、手話通訳を担当することができる。</p>	<p>○身体障害者福祉の概要や手話通訳の役割・責務等について理解と認識を深めるとともに、<u>手話通訳に必要な手話語彙、手話表現技術及び基本技術を習得している者</u></p> <p>○都道府県、指定都市、中核市が実施する手話通訳者養成研修を修了し登録試験に合格した者であって、意思疎通支援事業において手話通訳者として派遣され、手話通訳業務に従事する者</p>	<p>○聴覚障害、とりわけ中途失聴・難聴者の生活及び関連する福祉制度や権利擁護、対人援助等についての理解と認識を深めるとともに、難聴者等の多様なニーズに対応できる要約筆記を行うのに必要な知識及び技術を習得している者</p> <p>○都道府県、指定都市、中核市が実施する要約筆記者養成研修を修了し登録試験に合格した者であって、意思疎通支援事業において要約筆記者として派遣され、要約筆記業務に従事する者</p>
人数	3,606人(平成30年4月10日現在)	8,093人(平成26年3月31日現在)	3,513人(平成26年3月31日現在)



## 聴覚障害者情報提供施設の機能強化(電話リレーサービスの実施)

### 事業の趣旨

聴覚障害者情報提供施設において、電話リレーサービスを実施することで、聴覚障害者と他者との意思疎通を支援し、もって聴覚障害者の地域生活における自立を図る。

◆電話リレーサービス:聴覚障害者が健聴者に電話する際に、通訳者が間に入って通訳するサービス

### 事業内容等

#### 1 事業内容

聴覚障害者情報提供施設において、聴覚障害者が一人で電話をかけられるよう、電話リレーサービスを提供するオペレーターを各施設に配置し、電話リレーサービスの全国的な提供体制を構築する。

オペレーターはサービス提供に必要な人数を配置することとし、手話通訳及び文字通訳のいずれにも対応できる者とする。

#### 2 補助率 10/10 定額 (平成29年度の補助率は1/2)

#### 3 予算額

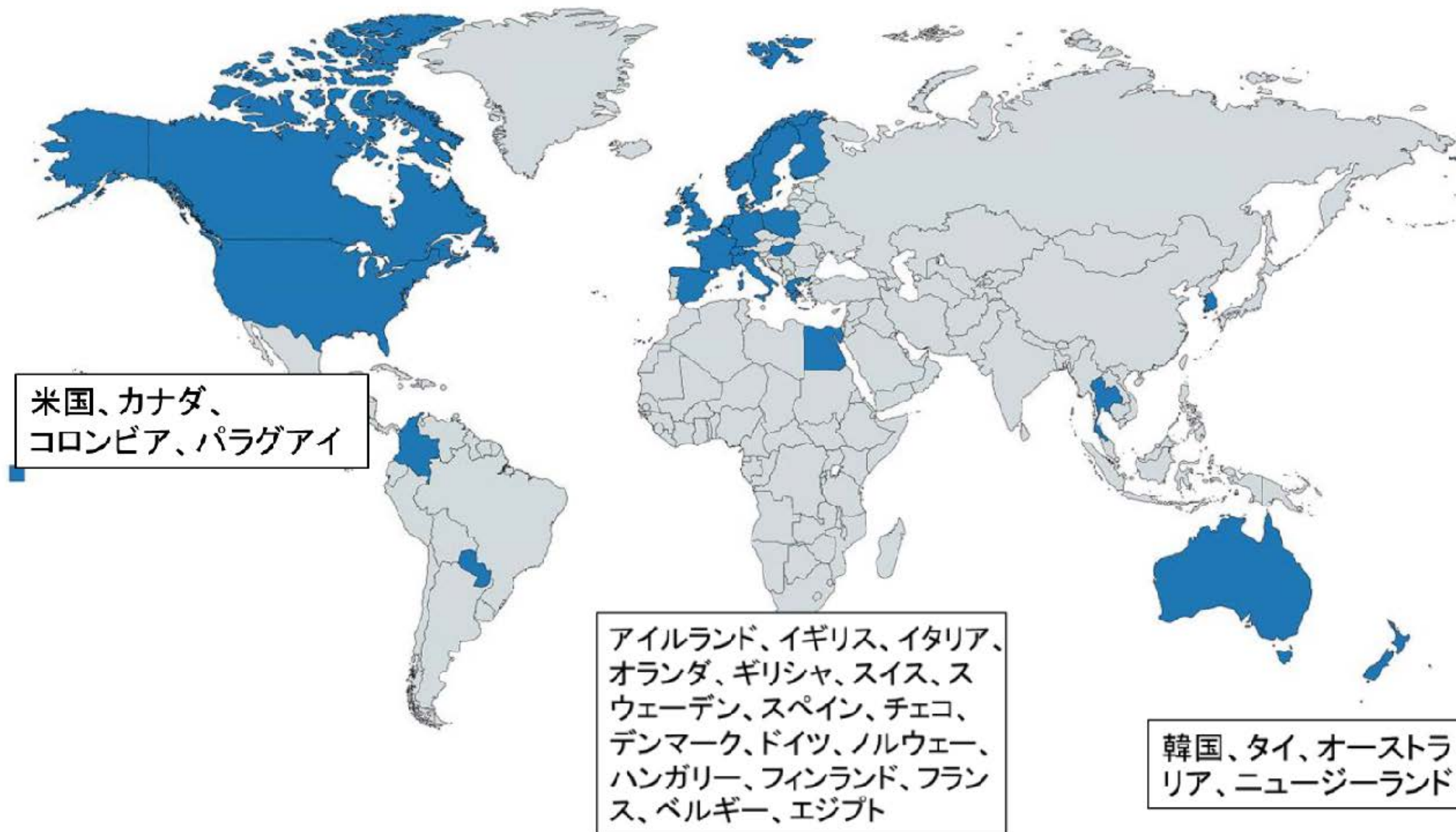
平成31年度予算案 89,820千円 (平成30年度 89,820千円、平成29年度 11,525千円)

※ 平成30年度の実施施設は7箇所(平成29年度の実施箇所数は4箇所)。

### (参考) 電話リレーサービスの実施イメージ





2018年3月現在、電話リレーサービスを実施している国は25カ国



## **2. 障害者向け通信サービス**

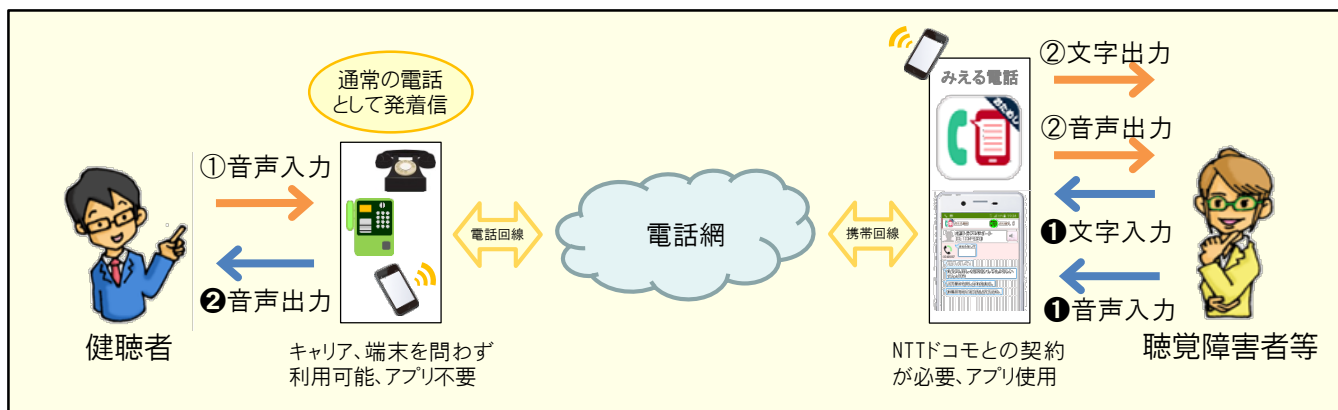
# 電気通信事業者が提供する福祉サービス(聴覚障害者を対象とするもの)

提供事業者	サービス名	サービス内容
NTT東西	福祉機器の割引提供	<p>・シルバーホンなどの福祉機器を半額程度で提供</p> <p>例</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div data-bbox="795 262 1089 425"> <p>【ひびきSⅢ】 骨伝導方式により伝音性 難聴の方でも通話可能 ・販売価格29,000円 (レンタル680円/月)</p> </div> <div data-bbox="1147 268 1309 419">  </div> <div data-bbox="1495 262 1831 425"> <p>【めいりょう】 通常の18倍での音量での通話が可能 ・販売価格11,500円 (レンタル100円/月)</p> </div> <div data-bbox="1864 274 1964 408">  </div> </div> <p>(シルバーホンに具備される緊急通報に関する機能の例) 優先通報機能 : 非常ボタンを押すと、話中であつたとしても他の通話/通信に優先してあらかじめ登録した通報先に通報することができる メッセージ送出機能 : 緊急時、装置が決められたメッセージを送出することで、緊急であることが伝えられる。</p>
	NTTファックス104	<p>・104番への問合せが困難な方について、電話番号の案内をFAXで受付・回答(60円/1案内)</p>
	電話設置負担金の分割払い	<p>・電話を新設する際の電話設置負担料金を無利子で分割払い(1年・12回以内)が可能</p>
NTTドコモ	みえる電話	<p>・通話相手の言葉をリアルタイムに文字に変換して、スマートフォン画面に表示</p>
	ハーティ割引	<p>・基本使用料が月額1,700円割引 ・iモードや留守番電話などのオプションサービスの月額使用料が60%割引 ・新規契約時の事務手数料(3,000円)や機種変更時の事務手数料(2,000円)が無料 ・テレビ電話通信料(通常、音声通話料の1.8倍相当)が、音声通話料と同額(18円/30秒。タイプSの場合)</p>
KDDI	スマイルハート割引	<p>・基本使用料が月額1,700円割引 ・au電話・一般電話へのSMS送信料50%割引。他社携帯電話・PHSへのSMS送信料20%割引</p>
ソフトバンク	ハートフレンド割引	<p>・基本使用料が月額1,700円割引(スマ放題の場合) ・iモードや留守番電話などのオプションサービスの月額使用料が60%割引 ・新規契約時の事務手数料(3,000円)や機種変更時の事務手数料(2,000円)が無料 ・テレビ電話通話料が半額(18円/30秒。ホワイトプランの場合)</p>

- 「みえる電話」は、聴覚障害者等のスマートフォン・タブレットにインストールするアプリであり、遠隔地にいる健聴者が電話で発話した音声を、聴覚障害者等に文字と音声の両方で伝達する。NTTドコモが平成28年10月にトライアルサービスとして無償で提供を開始。
- 平成29年4月からは、文字入力した内容を通話相手に音声出力する機能も拡充。
- 本アプリを利用する聴覚障害者等はNTTドコモとの契約が必要。聴覚障害者等の電話相手となる健聴者が利用するキャリアや電話機の種別は問わない。

## 「みえる電話」の利用イメージ

遠距離  
コミュニケーション  
(東京-大阪間等)



## 「みえる電話」の特徴

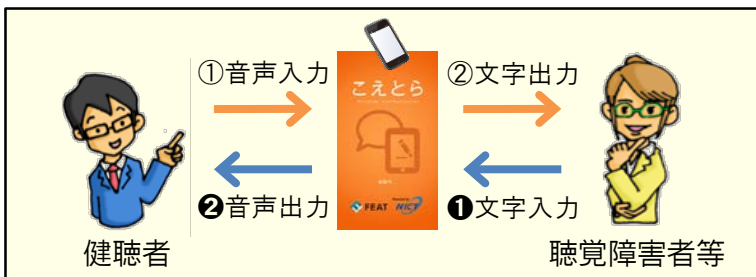
- 遠隔地にいる健聴者の音声を、文字と音声の両方で聴覚障害者等に伝達することが可能。
- 聴覚障害者等は、NTTドコモとの契約、アプリのインストール (iOS、Androidのいずれにも対応) が必要。健聴者は、キャリアや電話機の種別を問わず、アプリ不要で通常の電話として利用可能。
- 現在、トライアルサービスとしてモニター利用者に無償で提供中。



- 「こえとら」は、NICTの音声認識技術・音声合成技術を活用して音声と文字を相互に変換し、聴覚障がい者等と健聴者との間の円滑なコミュニケーションを支援する、スマートフォン・タブレット用の無償アプリ。
- 株式会社フィートがNICTから技術移転を受け、主要電気通信事業者（NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、NTT東西）の協賛により、平成27年2月に本格的サービス提供を開始。

## 「こえとら」の利用イメージ

対面  
コミュニケーション

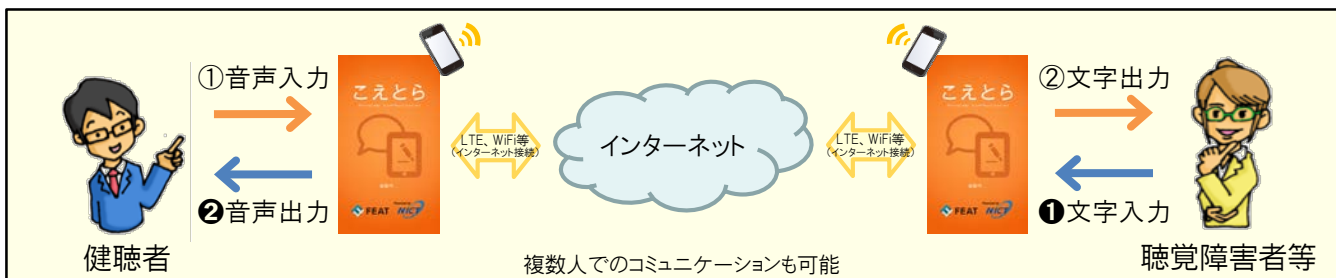


近距離  
コミュニケーション  
(同一会議室内等)



※ Bluetooth経由の直接接続はiOSのみで対応

遠距離  
コミュニケーション  
(東京-大阪間等)



## 「こえとら」の特徴

- 音声から文字、文字から音声の相互変換が可能。
- 通信キャリア、端末OS (iOS、Android) を問わずに利用可能。
- 累計ダウンロード数は約7.5万 (2018年12月末時点)。

### **3. 電話リレーサービスに係る検討**



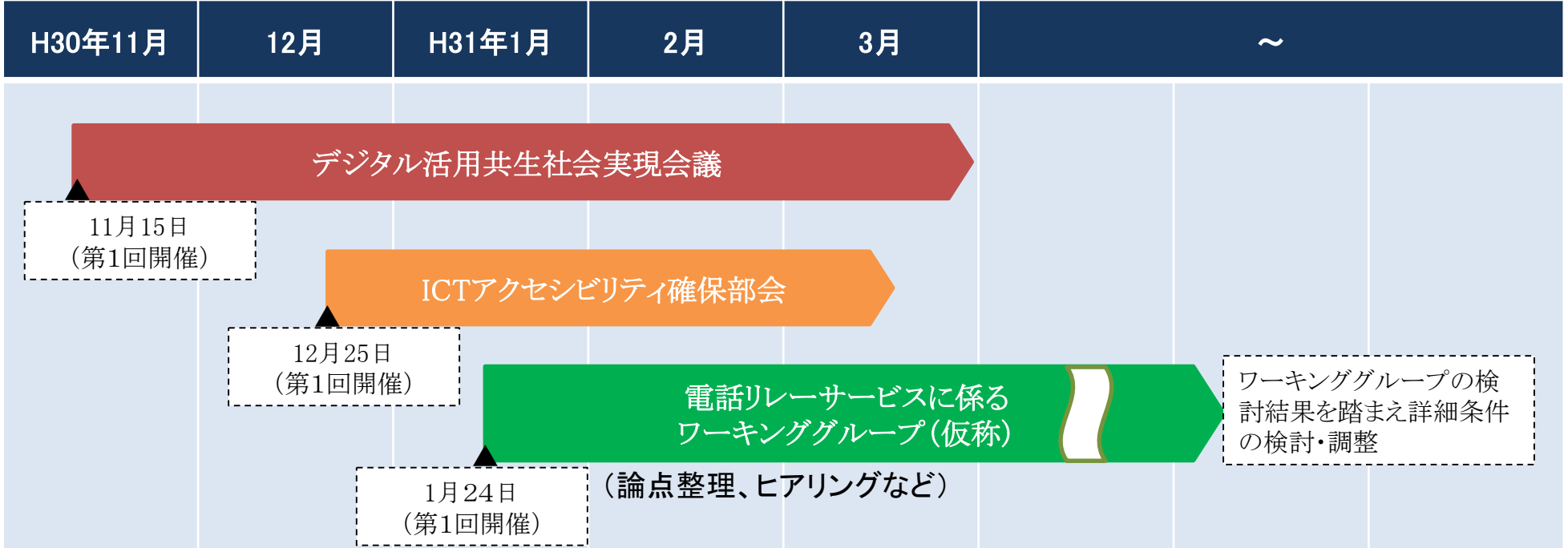
デジタル活用共生社会実現会議

ICT地域コミュニティ創造部会

ICTアクセシビリティ確保部会

電話リレーサービスに係る  
ワーキンググループ(仮称)

[事務局]総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課  
厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課



電話リレーサービスについて、以下の①～③を検討

## ① 提供の条件・費用負担等

- 対象とする通訳方式(手話通訳・文字通訳)
- 利用者の範囲(健聴者から聴覚障害者への通話、高齢者等)
- 利用用途(法人利用(仕事での利用)、一定期間での利用の上限設定等)
- 緊急通報の要件
- 利用料金
- 実施体制(手話・文字通訳センター、実施事業者等)
- 需要と費用の予測
- 費用の負担のあり方

等

## ② オペレーターとなり得る通訳者(手話・文字)の要件等

- オペレーターとなり得る通訳者(手話・文字)の要件について
- オペレーターとなり得る通訳者(手話・文字)の養成と確保について

等

## ③ その他の課題

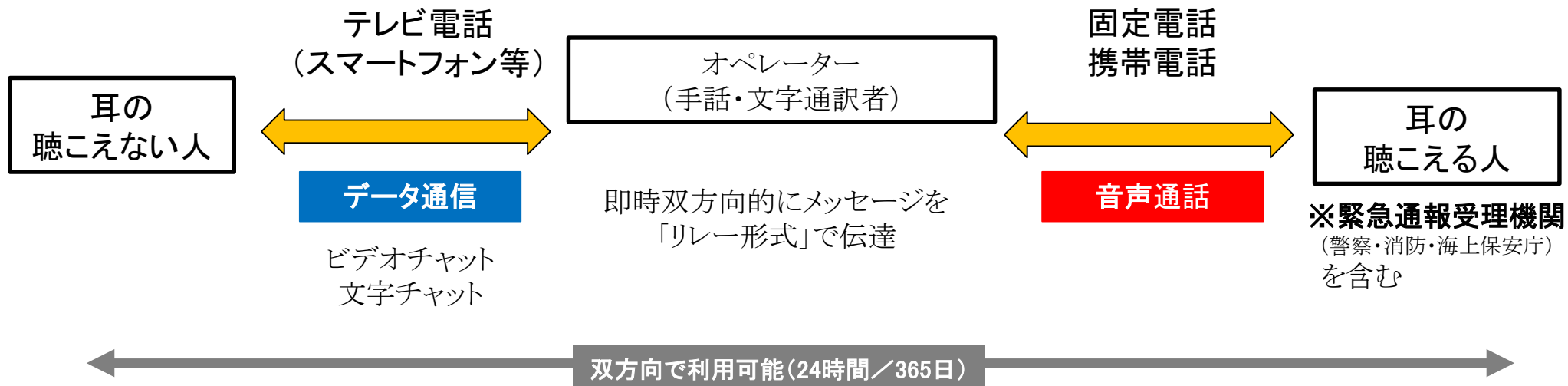
- 周知広報・認知度向上のあり方
- 実現に必要なとなる制度整備

等

## <検討に当たっての基本的考え方>

- 公共インフラとしての電話リレーサービスの実施体制の検討に当たっては、①**当該サービスの安定的・継続的な提供の確保**、②**コストミニマム**、③**実現可能性**、④**可能なものを段階的に導入**などに配慮すること。
- 公共インフラとしての電話リレーサービスについては、第一段階として、テレビ電話機能に着目し、**健聴者の電話の利用環境と同等の利用環境**を整備することを目指すこと。

## 電話リレーサービスのイメージ



## 現 状

- 平成25年9月から、日本財団は、電話リレーサービスの無償提供プロジェクトを実施。
  - ・利用可能時間:8:00～21:00、年中無休(例:プラスヴォイス)
  - ・利用登録者は約8,800人
  - ・年間経費:約2.8億円
  - ・緊急通報、健聴者から聴覚障害者への通話、法人利用(仕事での利用)は不可
- 厚生労働省は、平成29年度より、聴覚障害者情報提供施設における電話リレーサービスへの補助を予算化(平成30年:8982万円)し、日本財団のプロジェクトと連動した施策を開始。
- 電気通信事業法の基礎的電気通信役務の制度は、地理的格差の是正を図るもの。また、その交付金制度は、基礎的電気通信役務の提供によって現実に生じた適格電気通信事業者の赤字額の一部を補填する制度。  
※事業者を指定する仕組みは存在しない。

## 検討事項(案)

- 対象とする通訳方式について、「手話通訳」と「文字通訳」をどのように考えるべきか。【**制度**】
- 電話リレーサービスの利用者の範囲をどのように考えるべきか。【**制度**】
  - ・健聴者から聴覚障害者への通話
  - ・高齢者等の聴覚障害者以外の耳の不自由な人の利用
- 公共インフラとしての電話リレーサービスの利用用途や内容に、一定の制限を設けるべきではないか。【**制度・費用**】
  - ・法人利用(仕事での利用)の制限
  - ・一定期間での利用時間等の上限
- 電話リレーサービスによる緊急通報の要件として何が必要か。【**制度**】
- 電話リレーサービスの提供条件について、24時間、365日の提供を前提として、利用料金をどのように考えるべきか。【**費用**】
- 電話リレーサービスの実施体制について、どのような体制が適当か。【**制度**】
  - ・手話・文字通訳者センター
  - ・実施事業者
- 電話リレーサービスの需要と費用の予測をどのようにするか。【**費用**】
- 電話リレーサービスに必要な費用の負担のあり方について、どのように考えるべきか。【**制度・費用**】

## [オペレーターとなり得る通訳者(手話・文字)の要件等]

現 状	検討事項(案)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 現在の電話リレーサービスの通訳者は、日本財団の事業者ガイドラインにおいて「登録する通訳オペレーターは、手話通訳技能認定試験および手話通訳者全国统一試験の合格者と同等もしくはそれ以上の知識と技術を持った者、または全国统一要約筆記者認定試験の合格者と同等もしくはそれ以上の知識と技術を持った者を採用するよう努めなければならない。」とされている。</li> <li>● 手話通訳士は、手話通訳技能認定試験に合格し、登録を受けた者であり、手話通訳者、要約筆記者は、都道府県が養成、登録する者である。手話通訳士は、公職選挙法に規定される政見放送において、手話通訳を担当することができる。(手話通訳士:3,606人(H30.4.10現在)、手話通訳者:8,093人(H26.3.31現在)、要約筆記者:3,513人(H26.3.31現在))</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>オペレーターとなり得る通訳者(手話・文字)の要件についてどのように考えるべきか。【制度】</u></li> <li>● <u>オペレーターとなり得る通訳者(手話・文字)の養成と確保のあり方をどのように考えるべきか。【制度・費用】</u></li> </ul>

## [その他]

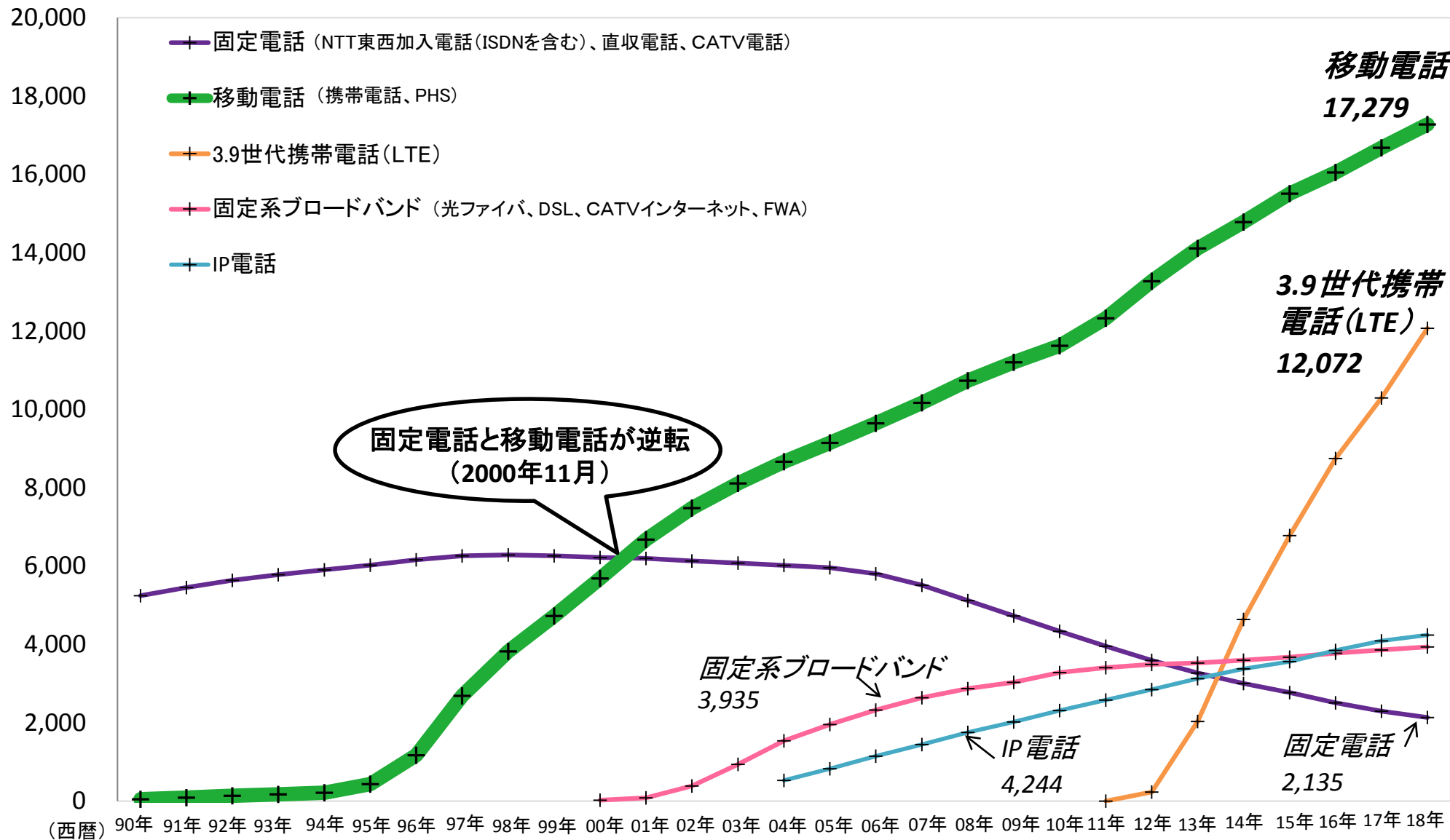
現 状	検討事項(案)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 聴覚障害者及び健聴者の電話リレーサービスに関する認知度については、具体的なデータは不明である。</li> <li>● 現行では、電話リレーサービス事業者には通信サービス、福祉サービスとして、法令上特段の規律はかかっていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 関係者が連携して、<u>電話リレーサービスの周知広報、認知度向上をどのように進めていくべきか。【費用】</u></li> <li>● 電話リレーサービスと制度(法令)との関係を、<u>どのように考えるべきか。【制度】</u></li> </ul>

# 参 考

# 電気通信サービスの契約数の推移

(万契約)

(2018年3月31日時点)



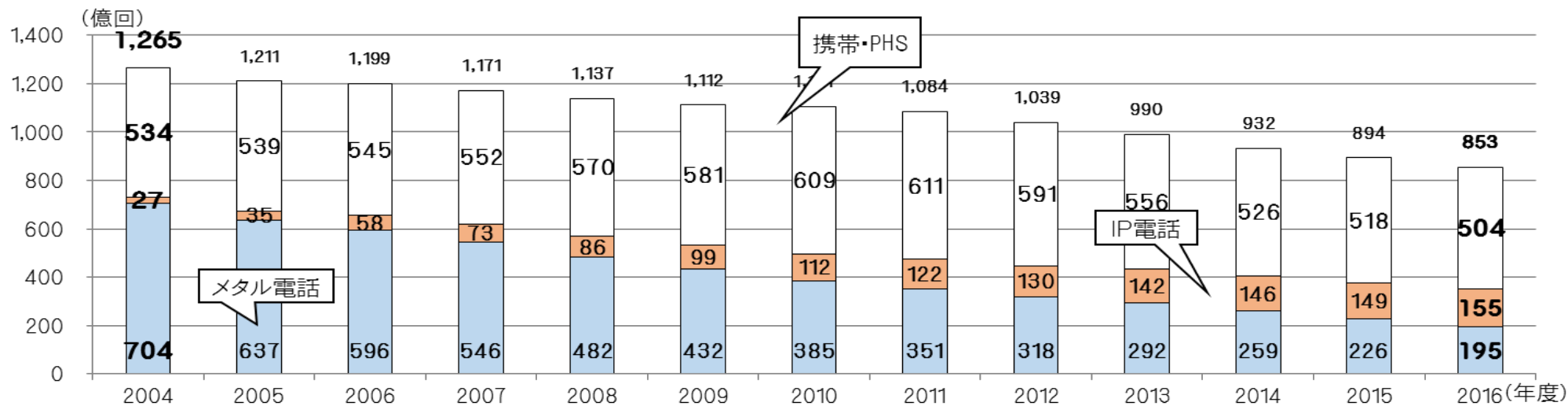
注1：数値は表示単位未満を四捨五入しているため、合計の数値と内訳の計や、図表内の数値から計算される増減率と表示されている増減率等については一致しない場合もある。以下同じ。

注2：携帯電話及び移動系通信の契約数については、特段の記載がない限り、グループ内取引調整後の数値。

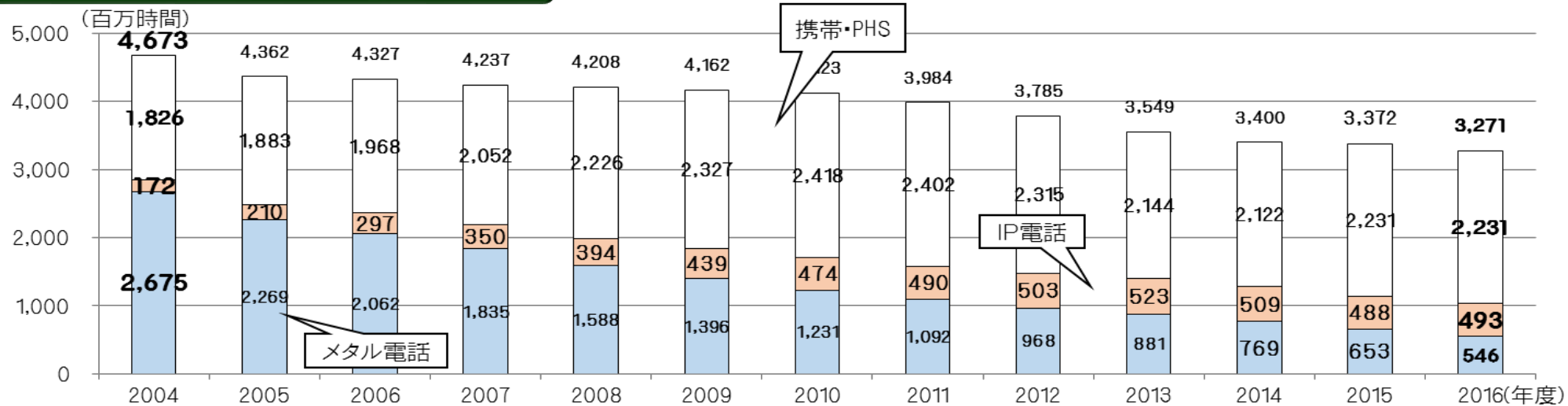


# 音声トラヒックの推移

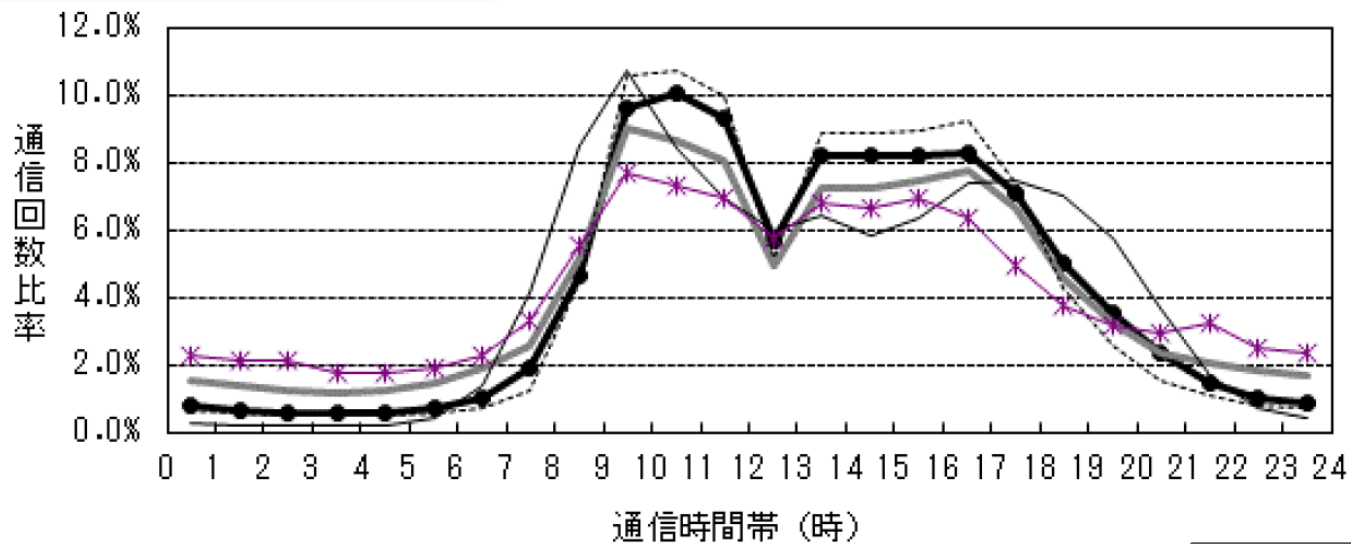
## 全通信事業者の通信回数（発信）



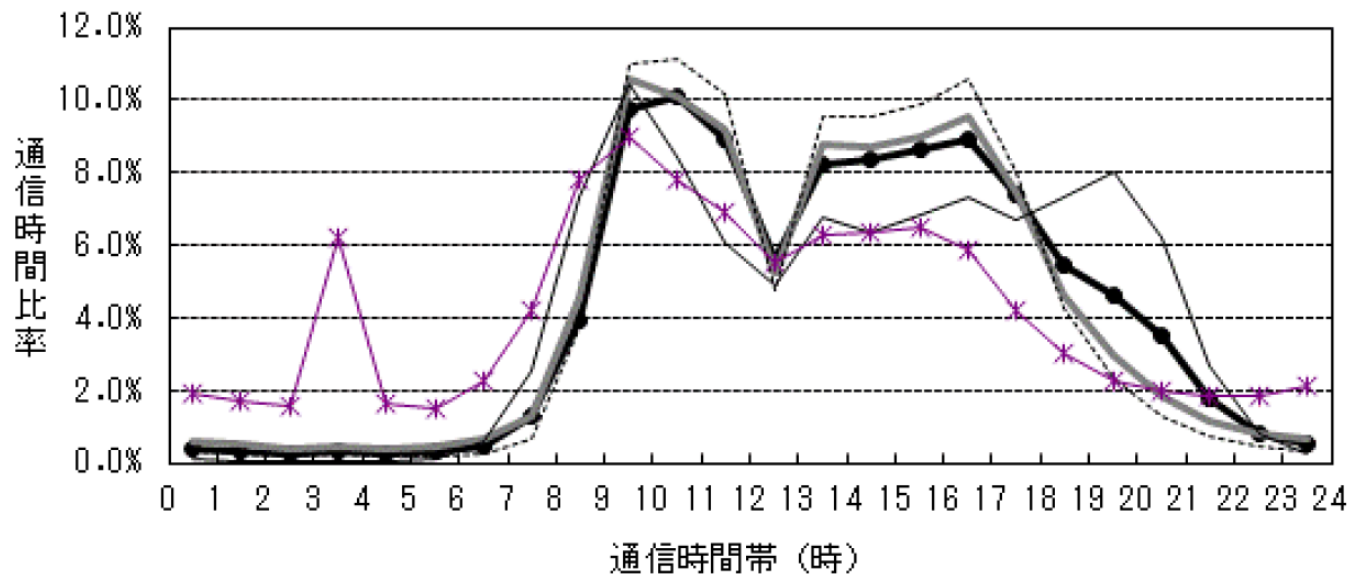
## 全通信事業者の通信時間（発信）



## 時間帯別通信回数比率



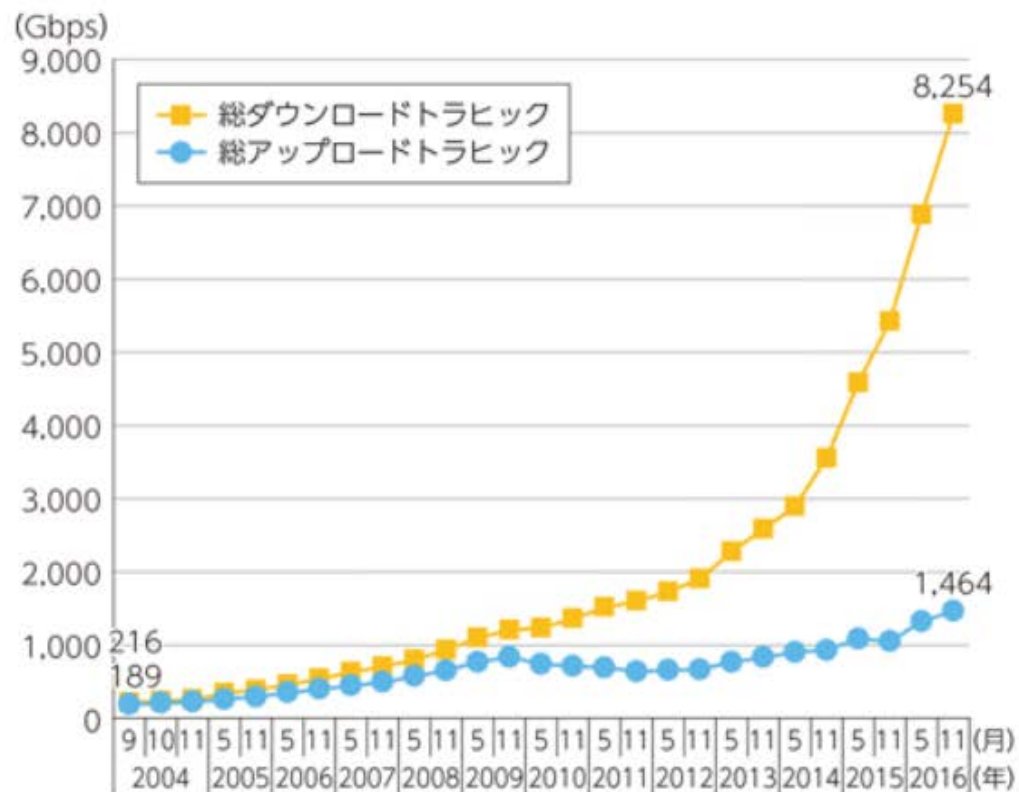
## 時間帯別通信時間比率



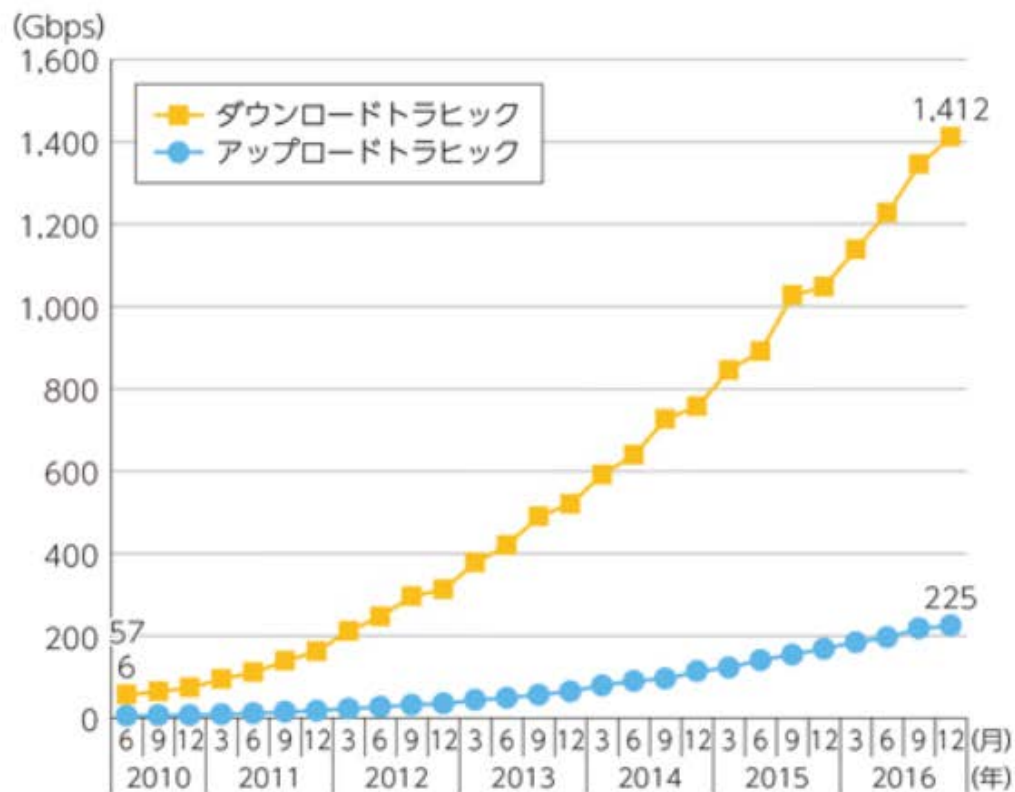
# 日本におけるトラフィックの推移

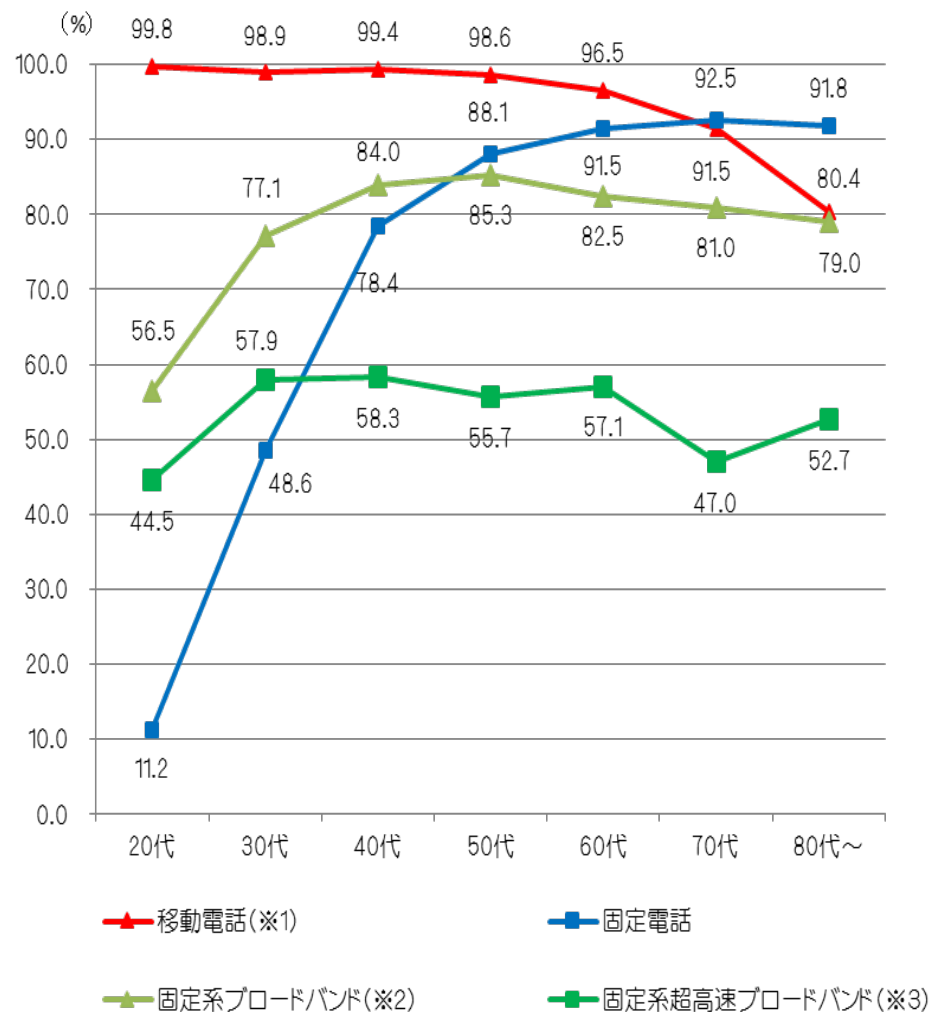
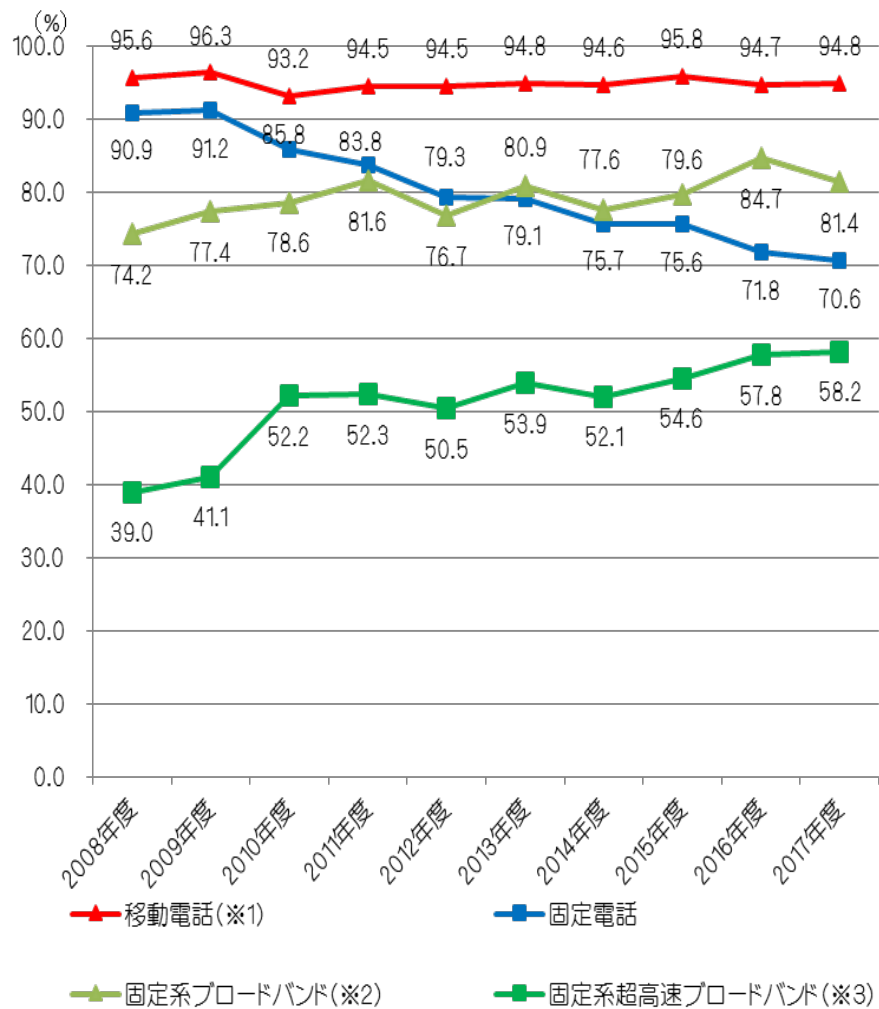
- 高精細映像の配信や、IoT等の新たなICTサービスの進展に伴い、日本におけるトラフィックは、固定通信、移動通信ともに、近年急激に増大している(トラフィックの増大)。

## 固定通信



## 移動通信





※1 「移動電話」は、携帯電話・PHS利用世帯の割合。

※2 「固定系ブロードバンド」は、過去1年間に自宅でパソコン等からインターネットを利用したことがある世帯に占めるDSL、FTTH、CATV、FWA利用世帯の割合。

※3 「固定系超高速ブロードバンド」は、過去1年間に自宅でパソコン等からインターネットを利用したことがある世帯に占めるFTTH利用世帯の割合。

## 固定電話

(NTT東西・NTTコム为例)

基本料 (3級局)	(住宅用) 1700円
	(事務用) 2500円
通話料金 (3分あたり)	(市内) 8.5円
	(県内) 20~40円(距離別)
	(県外) 20~80円(距離別)

## 携帯電話

(NTTドコモ为例)

基本料	1700円 (データプラン・2年契約)
通信料金	(30G) 8000円
	(20G) 6000円
	(5G) 5000円
	(1G) 2900円
付加機能(SPモード)	300円

## 光IP電話

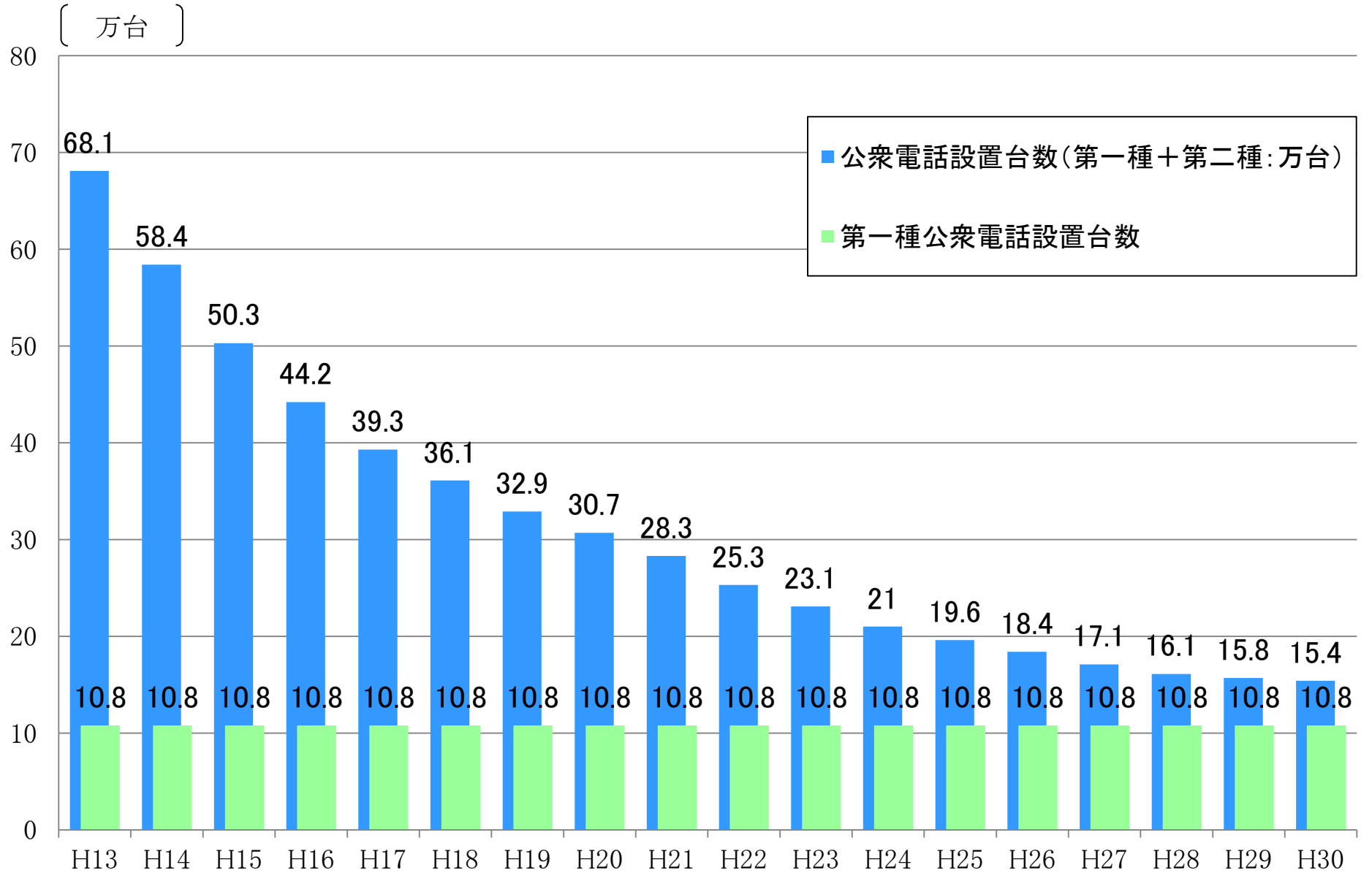
(NTT東西为例)

基本料 (フレッツ光ファミリータイプ)	(FTTH) 5200円
	(ひかり電話) 500円
通話料金 (3分あたり)	8円

(IIJ为例)

通信料金	(3G) 900円(データ通信専用)
	(6G) 1520円(データ通信専用)
	(12G) 2560円(データ通信専用)
オプション(データ容量追加)	(20G) 3100円 (30G) 5000円

# 常設の公衆電話設置台数の推移【NTT東西合計】



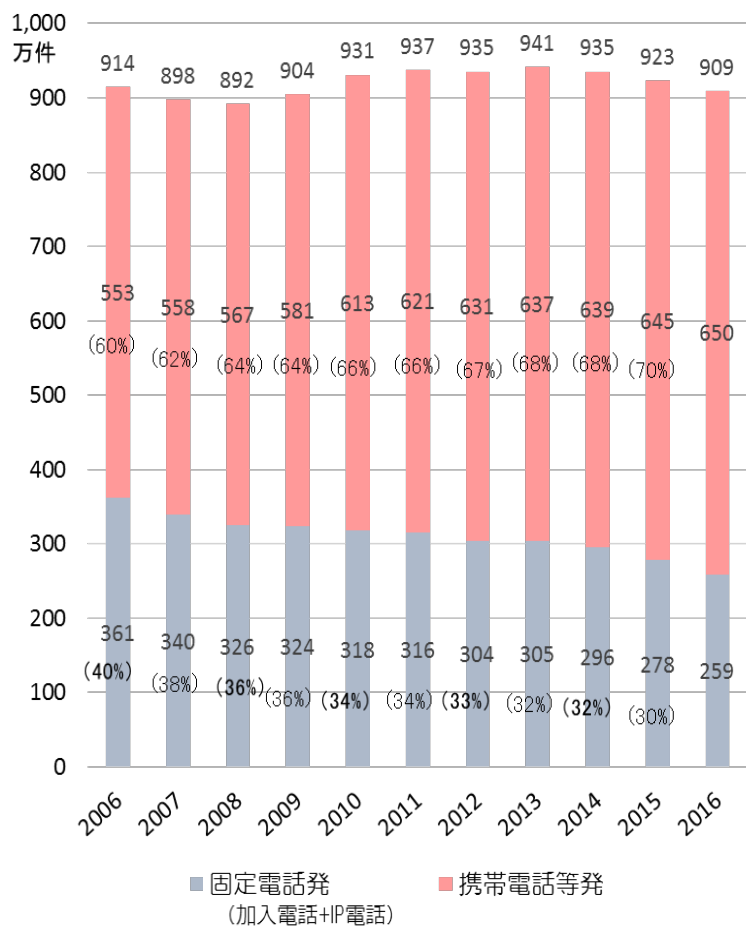
(実績) (計画)

※ 各年度末時点の設置台数

# 緊急通報を巡る状況

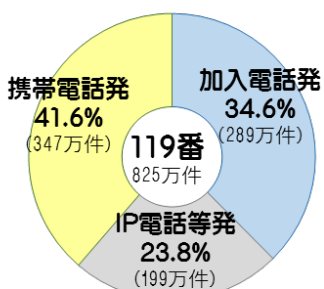
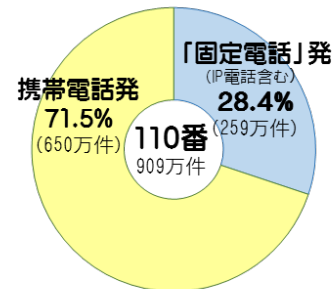
- 緊急通報については、110番・119番ともに携帯電話からの発信が増加傾向にある(119番については固定電話からの発信が依然半数以上)。

## 発信別110番通報件数(警察機関)



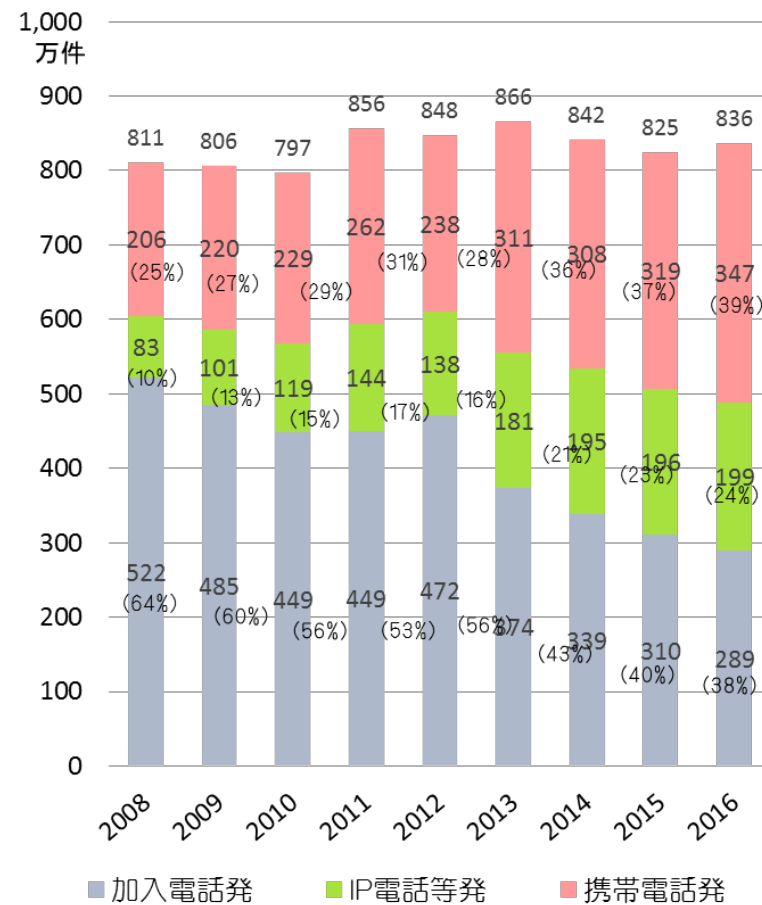
※括弧内は通報件数全体に占める比率

(参考)緊急通報の状況(2016年)



(出典)警察庁「平成29年版 警察白書」、  
消防庁「平成29年版 消防白書」

## 発信別119番通報件数(消防機関)





# 障害者基本法と障害者基本計画

## ■障害者基本法（昭和45年法律第84号）

（差別の禁止）

第四条 何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない。

2 社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによつて前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない。

3 国は、第一項の規定に違反する行為の防止に関する啓発及び知識の普及を図るため、当該行為の防止を図るために必要となる情報の収集、整理及び提供を行うものとする。

（障害者基本計画等）

第十一条 政府は、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、障害者のための施策に関する基本的な計画（以下「障害者基本計画」という。）を策定しなければならない。

2・3 （略）

4 内閣総理大臣は、関係行政機関の長に協議するとともに、障害者政策委員会の意見を聴いて、障害者基本計画の案を作成し、閣議の決定を求めなければならない。

5・6 （略）

7 政府は、障害者基本計画を策定したときは、これを国会に報告するとともに、その要旨を公表しなければならない。

8・9 （略）

（法制上の措置等）

第十二条 政府は、この法律の目的を達成するため、必要な法制上及び財政上の措置を講じなければならない。

（情報の利用におけるバリアフリー化等）

第二十二条 国及び地方公共団体は、障害者が円滑に情報を取得し及び利用し、その意思を表示し、並びに他人との意思疎通を図ることができるようにするため、障害者が利用しやすい電子計算機及びその関連装置その他情報通信機器の普及、電気通信及び放送の役務の利用に関する障害者の利便の増進、障害者に対して情報を提供する施設の整備、障害者の意思疎通を仲介する者の養成及び派遣等が図られるよう必要な施策を講じなければならない。

2 国及び地方公共団体は、災害その他非常の事態の場合に障害者に対しその安全を確保するため必要な情報が迅速かつ的確に伝えられるよう必要な施策を講ずるものとするほか、行政の情報化及び公共分野における情報通信技術の活用の推進に当たっては、障害者の利用の便宜が図られるよう特に配慮しなければならない。

3 電気通信及び放送その他の情報の提供に係る役務の提供並びに電子計算機及びその関連装置その他情報通信機器の製造等を行う事業者は、当該役務の提供又は当該機器の製造等に当たっては、障害者の利用の便宜を図るよう努めなければならない。

## ■障害者基本計画（第4次）（平成30年3月）

### 2. 情報アクセシビリティの向上及び意思疎通支援の充実

#### （1）情報通信における情報アクセシビリティの向上

○ 聴覚障害者が電話を一人でかけられるよう支援する電話リレーサービスの実施体制を構築する。 [2-(1)-5]

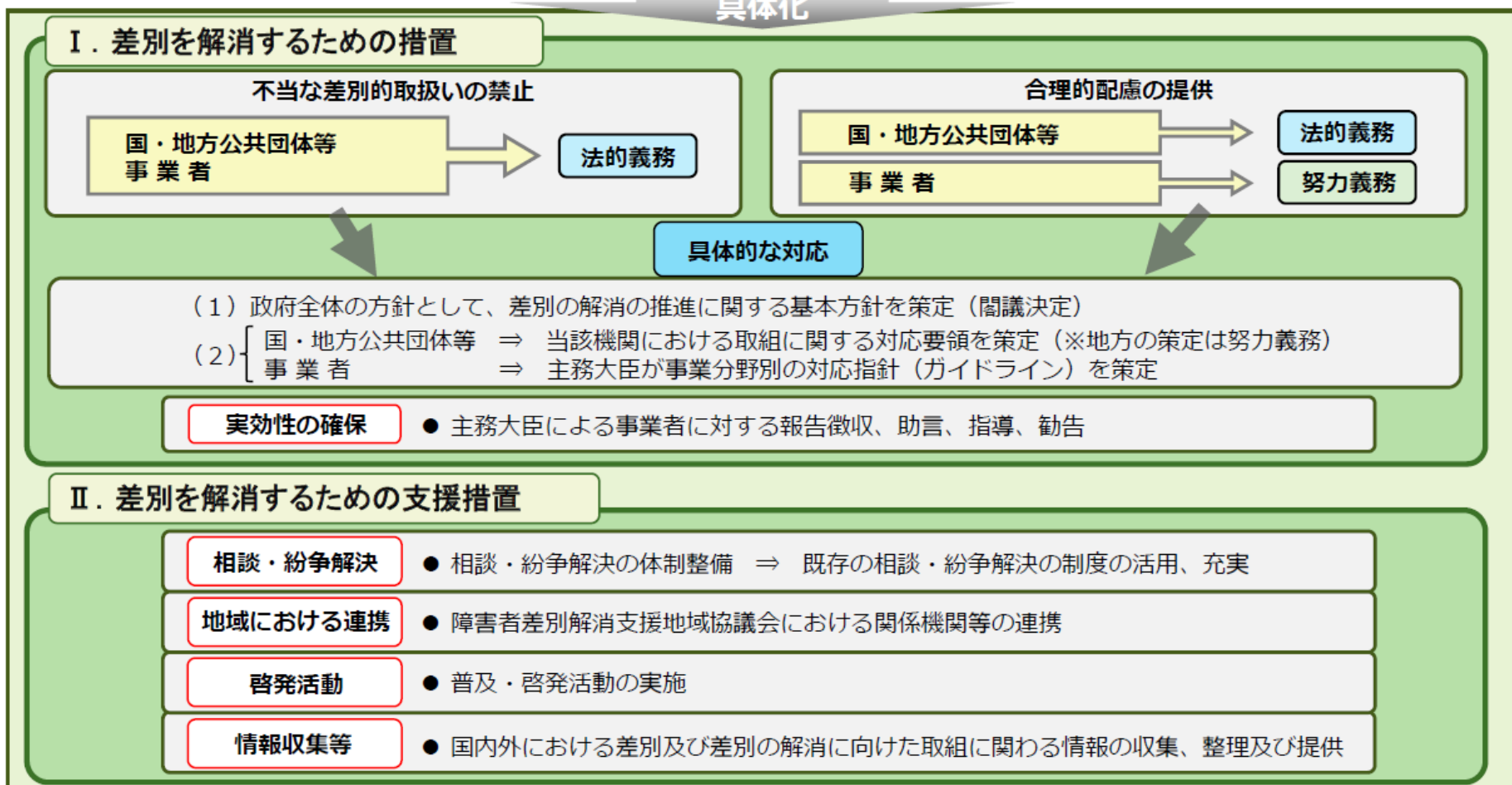
#### （3）意思疎通支援の充実

○ 聴覚、言語機能、音声機能、視覚、失語、知的、発達、高次脳機能、重度の身体などの障害や難病のため意思疎通を図ることに支障がある障害者に対して、手話通訳者、要約筆記者、盲ろう者向け通訳・介助員等の派遣、設置等による支援や点訳、代筆、代読、音声訳等による支援を行うとともに、手話通訳者、要約筆記者、盲ろう者向け通訳・介助員、点訳・音声訳を行う者等の養成研修等の実施により人材の育成・確保を図り、コミュニケーション支援を充実させる。 [2-(3)-1]

# 障害者差別解消法の概要

<p>障害者基本法 第4条</p> <p>基本原則 差別の禁止</p>	<p>第1項：障害を理由とする差別等の権利侵害行為の禁止</p> <p>〔何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない。〕</p>	<p>第2項：社会的障壁の除去を怠ることによる権利侵害の防止</p> <p>〔社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによつて前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない。〕</p>	<p>第3項：国による啓発・知識の普及を図るための取組</p> <p>〔国は、第一項の規定に違反する行為の防止に関する啓発及び知識の普及を図るため、当該行為の防止を図るために必要となる情報の収集、整理及び提供を行うものとする。〕</p>
---	---	--	--

## 具体化



# 障害者差別解消法

## ■障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）

（目的）

第一条 この法律は、障害者基本法（昭和四十五年法律第八十四号）の基本的な理念にのっとり、全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することを踏まえ、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項、行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置等を定めることにより、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。

（社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備）

第五条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

（行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）

第六条 政府は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策を総合的かつ一体的に実施するため、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（以下「基本方針」という。）を定めなければならない。

2 基本方針は、次に掲げる事項について定めるものとする。

- 一 障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する基本的な方向
- 二 行政機関等が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項
- 三 事業者が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項
- 四 その他障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する重要事項

3 内閣総理大臣は、基本方針の案を作成し、閣議の決定を求めなければならない。

4 内閣総理大臣は、基本方針の案を作成しようとするときは、あらかじめ、障害者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるとともに、障害者政策委員会の意見を聴かななければならない。

5 内閣総理大臣は、第三項の規定による閣議の決定があったときは、遅滞なく、基本方針を公表しなければならない。

6 前三項の規定は、基本方針の変更について準用する。

第七条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、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しなければならない。

（事業者における障害を理由とする差別の禁止）

第八条 事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、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ように努めなければならない。

（事業者のための対応指針）

第十一条 主務大臣は、基本方針に即して、第八条に規定する事項に関し、事業者が適切に対応するために必要な指針（以下「対応指針」という。）を定めるものとする。

2 第九条第二項から第四項までの規定は、対応指針について準用する。

## ○電気通信事業法（昭和59年法律第86号）

### （目的）

第1条 この法律は、電気通信事業の公共性にかんがみ、その運営を適正かつ合理的なものとするとともに、その公正な競争を促進することにより、電気通信役務の円滑な提供を確保するとともにその利用者の利益を保護し、もって電気通信の健全な発達及び国民の利便の確保を図り、公共の福祉を増進することを目的とする。

### （定義）

第2条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- 一 電気通信 有線、無線その他の電磁的方式により、符号、音響又は影像を送り、伝え、又は受けることをいう。
- 二 電気通信設備 電気通信を行うための機械、器具、線路その他の電气的設備をいう。
- 三 電気通信役務 電気通信設備を用いて他人の通信を媒介し、その他電気通信設備を他人の通信の用に供することをいう。
- 四 電気通信事業 電気通信役務を他人の需要に応ずるために提供する事業（放送法（昭和二十五年法律第百三十二号）第百十八条第一項に規定する放送局設備供給役務に係る事業を除く。）をいう。
- 五 電気通信事業者 電気通信事業を営むことについて、第九条の登録を受けた者及び第十六条第一項の規定による届出をした者をいう。
- 六 電気通信業務 電気通信事業者の行う電気通信役務の提供の業務をいう。

### （秘密の保護）

第3条 電気通信事業者の取扱中に係る通信の秘密は、侵してはならない。

- 2 電気通信事業に従事する者は、在職中電気通信事業者の取扱中に係る通信に関して知り得た他人の秘密を守らなければならない。その職を退いた後においても、同様とする。

### （利用の公平）

第6条 電気通信事業者は、電気通信役務の提供について、不当な差別的取扱いをしてはならない。

### （基礎的電気通信役務の提供）

第7条 基礎的電気通信役務（国民生活に不可欠であるためあまねく日本全国における提供が確保されるべきものとして総務省令で定める電気通信役務をいう。以下同じ。）を提供する電気通信事業者は、その適切、公平かつ安定的な提供に努めなければならない。



# 電気通信事業法[2/3]

## ○電気通信事業法施行規則（昭和60年郵政省令第25号）

（基礎的電気通信役務の範囲）

第14条 法第七条の総務省令で定める電気通信役務は、次に掲げる電気通信役務（卸電気通信役務を含む。）とする。

- 一 アナログ電話用設備（事業用電気通信設備規則（昭和六十年郵政省令第三十号）第三条第二項第三号に規定するものをいう。以下この条、第二十七条の二第二号イ並びに第二十七条の五第一項第三号及び第十一号並びに別表第一号において同じ。）を設置して提供する音声伝送役務であつて、次のイからハマまでに掲げるもの（手動により通信の交換を行うもの及び公衆電話機を用いて提供するものを除く。）
  - イ アナログ電話用設備である固定端末系伝送路設備のみを用いて提供される電気通信役務 アナログ電話用設備である固定端末系伝送路設備に対応する部分に係るもの
  - ロ アナログ電話用設備に係る離島特例通信 次のいずれかに掲げる通信のうち、電気通信役務に関する料金の計算に用いられる距離区分について、本来の距離区分より有利なものを適用することにより、料金の特例が適用される通信に係るもの（イに掲げるものを除く。）
    - （1）離島（本土に附属する島をいう。以下この条において同じ。）のみで構成される単位料金区域（電気通信役務に関する料金の計算に用いられる距離区分を設定するための単位となる区域として、電気通信事業者が全国の区域を分けて設定する区域をいう。以下同じ。）の内に設置されるアナログ電話用設備である固定端末系伝送路設備の一端に接続される端末設備から発信する通信であつて、当該単位料金区域の外に設置される固定端末系伝送路設備の一端に接続される端末設備又は無線呼出しの役務に係る相互接続点に着信する通信
    - （2）離島のみで構成される単位料金区域の外に設置されるアナログ電話用設備である固定端末系伝送路設備の一端に接続される端末設備から発信する通信であつて、当該単位料金区域の内に設置される固定端末系伝送路設備の一端に接続される端末設備又は無線呼出しの役務に係る相互接続点に着信する通信
  - ハ アナログ電話用設備に係る緊急通報 警察機関、海上保安機関又は消防機関への緊急通報に係るもの（イに掲げるものを除く。）
- 二 第一種公衆電話機（社会生活上の安全及び戸外での最低限の通信手段を確保する観点から市街地（最近の国勢調査の結果による人口集中地区をいう。）においてはおおむね五百メートル四方に一台、それ以外の地域（世帯又は事業所が存在する地域に限る。）においてはおおむね一キロメートル四方に一台の基準により設置される公衆電話機をいう。以下同じ。）を設置して提供する音声伝送役務であつて、次のイからハマまでに該当するもの（前号に掲げるもの及び手動により通信の交換を行うものを除く。）
  - イ 第一種公衆電話機に係る市内通信 第一種公衆電話機から発信する通信であつて、当該第一種公衆電話機が設置される単位料金区域と同一の単位料金区域の内に設置される固定端末系伝送路設備の一端に接続される端末設備又は無線呼出しの役務に係る相互接続点に着信する通信に係るもの
  - ロ 第一種公衆電話機に係る離島特例通信 次のいずれかに掲げる通信のうち、電気通信役務に関する料金の計算に用いられる距離区分について、本来の距離区分より有利なものを適用することにより、料金の特例が適用される通信に係るもの
    - （1）離島のみで構成される単位料金区域の内に設置される第一種公衆電話機から発信する通信であつて、当該単位料金区域の外に設置される固定端末系伝送路設備の一端に接続される端末設備又は無線呼出しの役務に係る相互接続点に着信する通信
    - （2）離島のみで構成される単位料金区域の外に設置される第一種公衆電話機から発信する通信であつて、当該単位料金区域の内に設置される固定端末系伝送路設備の一端に接続される端末設備又は無線呼出しの役務に係る相互接続点に着信する通信
  - ハ 第一種公衆電話機に係る緊急通報 警察機関、海上保安機関又は消防機関への緊急通報に係るもの

# 電気通信事業法[3/3]

- 三 第一号に掲げる電気通信役務を提供する電気通信事業者が、事業用電気通信設備規則第三条第二項第六号に規定するインターネットプロトコル電話用設備（電気通信番号規則（平成九年郵政省令第八十二号）第九条第一項第一号に規定する電気通信番号を用いて音声伝送役務の提供の用に供するものに限る。以下この号において同じ。）を設置して提供する音声伝送役務であつて、次のイ及びロに掲げるもの
- イ インターネットプロトコル電話用設備である固定端末系伝送路設備（当該設備に係る回線の全ての区間が光信号伝送用であるもの（共同住宅等内にVDSL設備その他の電気通信設備を用いるものを含む。）に限る。以下同じ。）のみを用いて提供される電気通信役務 インターネットプロトコル電話用設備である固定端末系伝送路設備に対応する部分に係るもの（当該電気通信役務がその他の電気通信役務と併せて一の種類の電気通信役務として提供されている場合であつて、当該一の種類の電気通信役務に係る固定端末系伝送路設備の大部分がインターネットプロトコル電話用設備である固定端末系伝送路設備で提供されているときは、当該一の種類の電気通信役務に係るものを含み、それ以外のときは、その種類の電気通信役務に係るものを除く。以下「光電話役務」という。）であつて、次のいずれかに掲げるもの
- (1) 基本料金（利用者が電気通信役務の利用の程度にかかわらず支払を要する一月当たりの料金（付加的な機能に係るものその他これに類するものを除く。）をいう。以下このイにおいて同じ。）の額（当該光電話役務の契約において、当該光電話役務以外の役務の契約（以下「他の役務契約」という。）が必要とされる場合にあつては、当該他の役務契約により利用者が支払うこととなる基本料金を合算した額とする。）が次のいずれかで提供されるもの
    - (イ) 適格電気通信事業者が提供する第一号イに掲げる電気通信役務のうち住宅用として提供されるもの（施設設置負担金（電気通信事業者が電気通信役務の提供を承諾する際に利用者から交付を受ける金銭をいう。以下このイにおいて同じ。）の支払を要しない契約に係るものを除く。）の基本料金（以下「月額住宅用基本料金」という。）の最高額を超えない額
    - (ロ) 当該光電話役務の提供に係る区域における適格電気通信事業者が提供する第一号イに掲げる電気通信役務（施設設置負担金の支払を要しない契約に係るものを除く。）の基本料金の額（押しボタンダイヤル信号とそれ以外とに区分されている場合は押しボタンダイヤル信号に係る額とし、住宅用とそれ以外とに区分されている場合は利用の態様に応じた区分に係る額とする。）を超えない額（イ）に掲げるものを除く。）
  - (2) 地方公共団体（地方公共団体が出資する法人を含む。）が所有する電気通信設備に長期かつ安定的な使用権を設定することにより提供される光電話役務であつて、(1)に規定する基本料金の額が、月額住宅用基本料金の最高額に当該額の一割に相当する額を加えた額未滿で提供されるもの
  - (3) 光電話役務の提供区域における当該電気通信事業者以外の者が提供する他の役務に係る事情、提供の方法等からみて(1)又は(2)に規定する光電話役務に相当するものとして別に告示で定めるもの
- ロ インターネットプロトコル電話用設備である固定端末系伝送路設備（イに該当する電気通信役務に係るものに限る。）に係る緊急通報 警察機関、海上保安機関又は消防機関への緊急通報に係るもの（イに掲げるものを除く。）

# 電気通信事業法における基礎的電気通信役務の制度の概要

- **電気通信事業法における基礎的電気通信役務(国民生活に不可欠であるため、あまねく日本全国における提供が確保されるべき電気通信サービス)として、固定電話、公衆電話、緊急通報を指定。**これらのサービスを提供する事業者に対し、適切、公平かつ安定的な提供に努めることを義務づけるとともに、提供条件について契約約款の届出を義務づけ。
- また、電気通信事業法上、競争の進展によりNTT東西だけでは日本全国の電話網の維持が困難となっていることを踏まえ、**接続事業者から応分の負担を求める制度(「ユニバーサルサービス交付金制度」)**を設けている。

## 該当するサービス

### 指定の基本的要件

- ① 国民生活に不可欠なサービスであること (essentiality)
- ② 誰もが利用可能な料金で利用できること (affordability)
- ③ 地域間格差なく利用可能であること (availability)

固定電話(※1)



公衆電話(※2)



緊急通報(※3)



→ 携帯電話、ブロードバンド、電子メール等は対象外。

※1 NTT東西の加入電話、競争事業者の直収電話、加入電話相当の光IP電話(ひかり電話を含む0AB～JIP電話)、離島特例通話等。

※2 第1種公衆電話(戸外における最低限の通話手段として設置されているもの(市街地においては500メートル四方に1台以上)の市内通話等)。

※3 固定電話又は公衆電話からの緊急通報(110番、119番、118番)。

## ユニバーサルサービス交付金制度

ユニバーサルサービス設備との接続等により受益している電気通信事業者に応分の負担を求め、適格電気通信事業者(NTT東西)に交付することにより、高コスト地域の赤字の一部を補填。

### 負担対象事業者

固定電話  
事業者



携帯電話  
事業者



### ユニバーサルサービス 提供事業者

NTT東日本  
NTT西日本

補  
填

負担金  
(電気通信番号数に応じる)

2円/月・番号  
(平成30年)

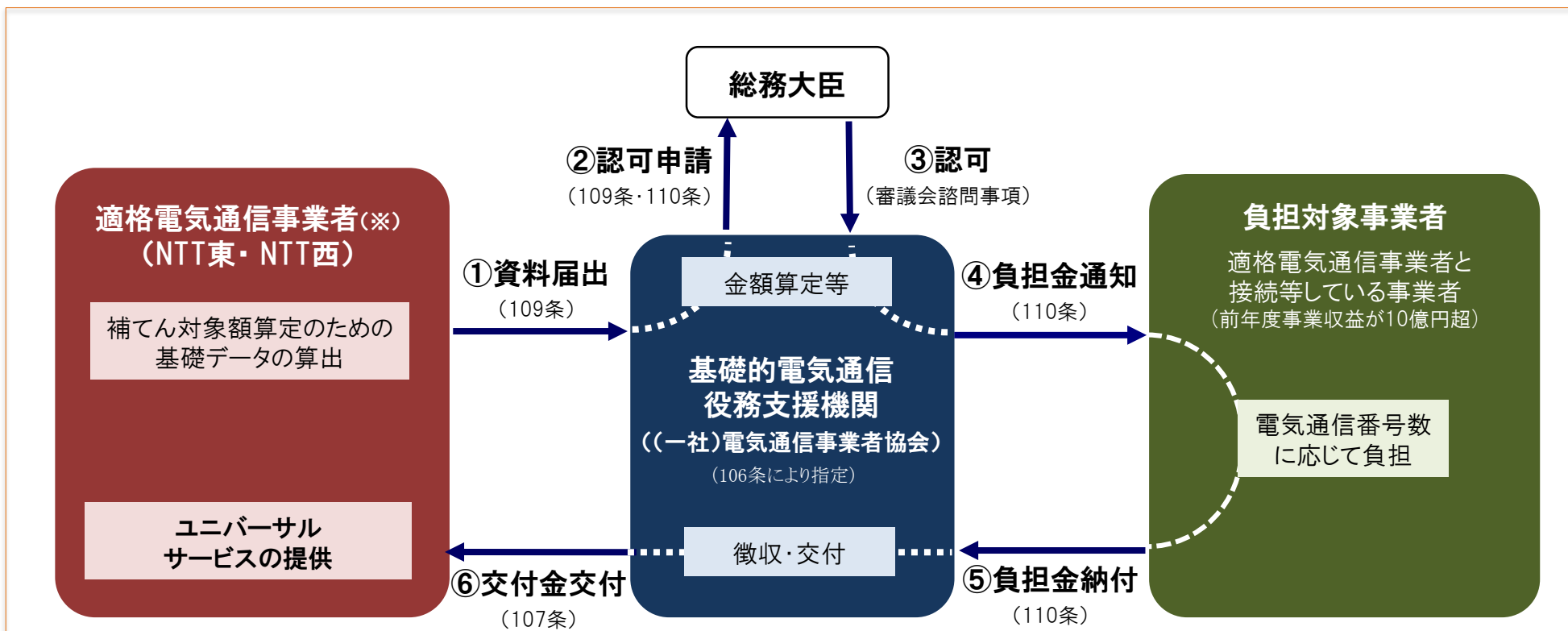
交付金  
(赤字の一部を補填)

65億円  
(平成30年)



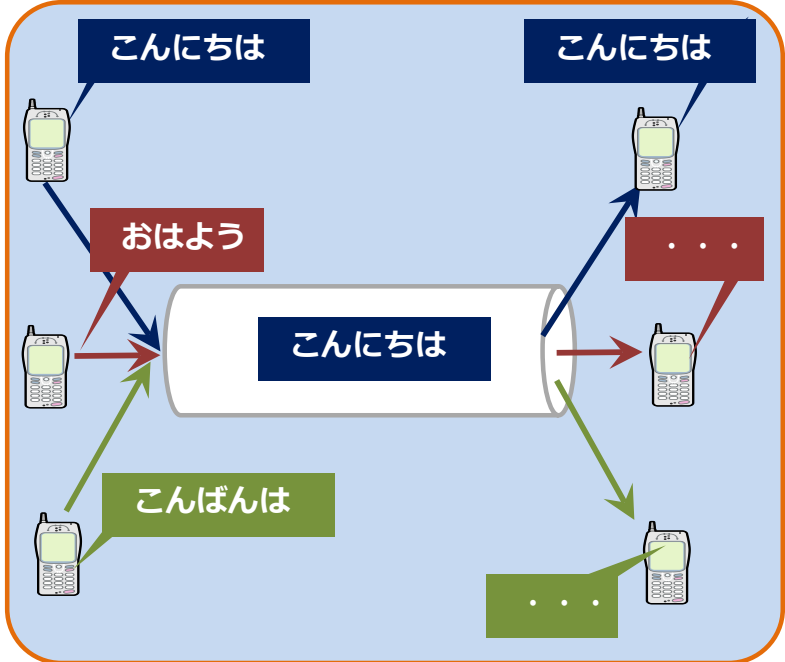
# 基礎的電気通信役務の制度に基づく補てんの流れ

- 適格電気通信事業者（ユニバーサルサービス提供事業者。NTT東西）が設置する設備と接続等を行うことにより、受益している他の電気通信事業者が応分のコスト負担を行うことにより、電気通信事業者間でユニバーサルサービスに伴う費用を負担する制度。



(※)適格電気通信事業者の要件  
アナログ電話又は光IP電話の提供可能世帯数割合が100%であること、公衆電話の設置台数が都道府県ごとの設置基準に適合していること。(108条等)

(注)条文はすべて電気通信事業法。

	音声伝送役務	データ伝送役務
<p>定義</p>	<p>おおむね四キロヘルツ帯域の音声その他の音響を伝送交換する機能を有する電気通信設備を他人の通信の用に供する電気通信役務であつてデータ伝送役務以外のもの (電気通信事業法施行規則第2条第2項第1号)</p>	<p>専ら符号又は影像を伝送交換するための電気通信設備を他人の通信の用に供する電気通信役務 (電気通信事業法施行規則第2条第2項第2号)</p>
<p>サービス例</p>	<p>加入電話(黒電話) ISDN(通話モード)</p>	<p>インターネット接続 映像サービス</p>
<p>通信のイメージ</p>	<p>■ 各通信につき1回線占有</p> 	<p>■ 1回線で複数の通信が可能</p> 