

電話リレーサービスに係るワーキンググループ  
KDDI説明資料

2019年4月8日

KDDI株式会社

# 本日の資料内容

## 1. KDDIの取り組み事例の紹介

(1) 割引サービス（スマイルハート割引）

(2) 手話サポートの取り組み

① 店舗における手話対応

～「手話接客店舗」及び「遠隔手話接客」の取り組み

② お客さまセンターにおける手話対応

～「手話通訳ビデオ通話システム」の取り組み

## 2. 電話リレーサービスに関する考察

(1) 目指すサービスとは

(2) 電話同等の利用環境を想定した電話リレーサービスについて

# 1. KDDIの取り組み事例の紹介

## (1) 割引サービス（スマイルハート割引）

# スマイルハート割引

対象のお客さまの基本使用料や通話料が割引になります

お申し込み

必要

定額料

不要

## 対象

- ・下記のいずれかの交付を受けている方
  - ・身体障がい者手帳 ・療育手帳 ・精神障がい者保健福祉手帳
  - ・特定疾患医療受給者証 ・特定疾患登録者証
  - ・特定医療費（指定難病）受給者証

## 必要書類

- ・上記書類のいずれか原本（新規ご契約の場合は住所の記載のあるもの）

## 割引対象

- ・基本使用料：カケホ、スーパーカケホ1,700円割引等
- ・国内通話料：[au携帯電話・一般電話宛]50%割引  
[他社携帯電話・PHS宛]20%割引
- ・SMS（Cメール）国内送信料：[au携帯電話・一般電話宛]50%割引  
[他社携帯電話・PHS宛]20%割引

## 対象機種

- ・スマートフォン（4G LTE）、iPhone、スマートフォン（3G※）、  
ケータイ（4G LTE）、ケータイ（3G※）

※3Gサービスは新規受付終了済。

# 1. KDDIの取り組み事例の紹介

## (2) 手話サポートの取り組み

## (2) 手話サポートの取り組み

お客さま



※メッセージ：My auアプリ内やiPhoneのiMessage（アプリ）からテキスト形式で簡単・気軽にお問い合わせできる窓口。

auショップおよびお客さまセンターにおける手話サポートの取り組みについては、次頁で説明

# ①店舗（auショップ）における手話対応 ～「手話接客」の取り組み

手話スタッフ駐在店舗（2店舗）においては、手話による応対をご希望されるお客さまが来店した際、お客さまと手話で対話、接客しています

## 手話スタッフ駐在 2 店舗

お客さま



手話スタッフ  
（手話通訳者）

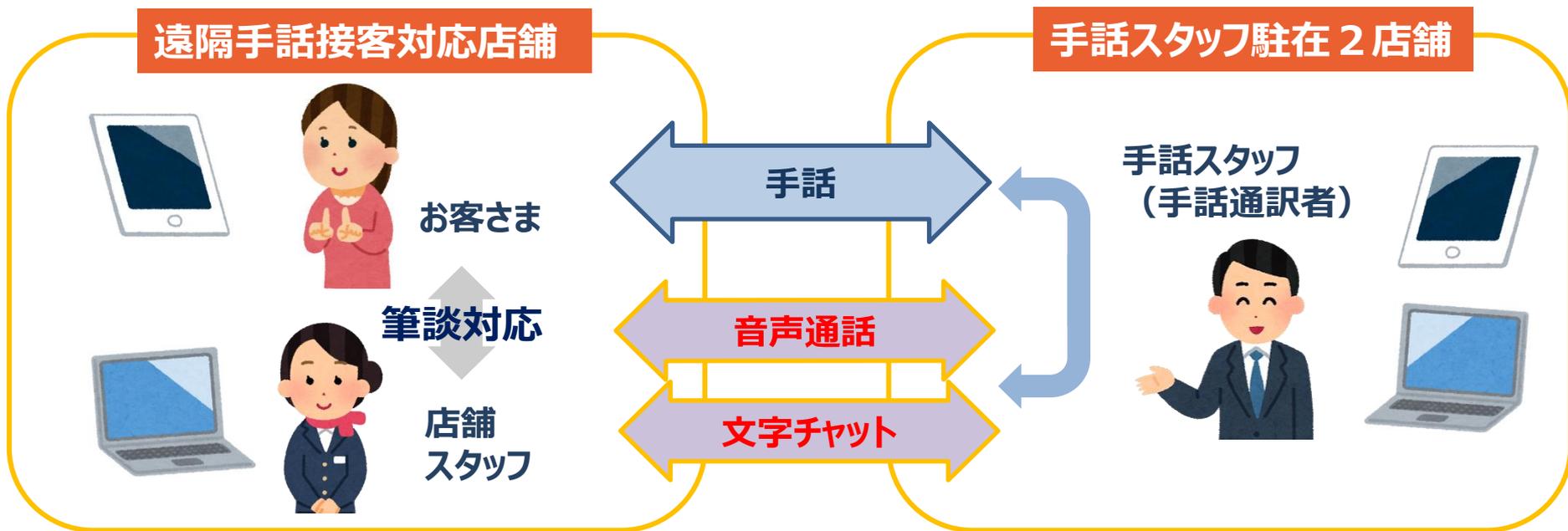


手話



# ①店舗（auショップ）における手話対応 ～「遠隔手話接客」の取り組み

遠隔手話接客対応店舗（8店舗）においては、手話による応対をご希望されるお客さまが来店した際、前述の手話スタッフ駐在直営店の手話スタッフがTV電話でお客さまと手話で対話、接客しています



手話スタッフ（手話通訳者）は、お客さまとはTV電話アプリ、店舗スタッフとは音声通話と文字チャットアプリにより対応しています

対応時間

10時～18時(最終受付17時) ※但し、事前にメールでの来店予約の場合、店舗営業時間(10時～20時)

## ②お客さまセンターにおける手話対応 「手話通訳ビデオ通話システム」の取り組み

2018年9月より、ビデオ通話システムを使用した手話通訳窓口の受付を開始

お客さまとお客さまセンター  
対応者との間の通訳を行い、  
ほぼ電話受付と同等の対応範  
囲を提供



**受付時間** 9時～17時（平日のみ、年末年始を除く）

**利用端末** Webカメラ、マイクが接続されているパソコン、またはスマートフォンで利用可能

**通信料** ビデオ通話中の通信料はお客さま負担

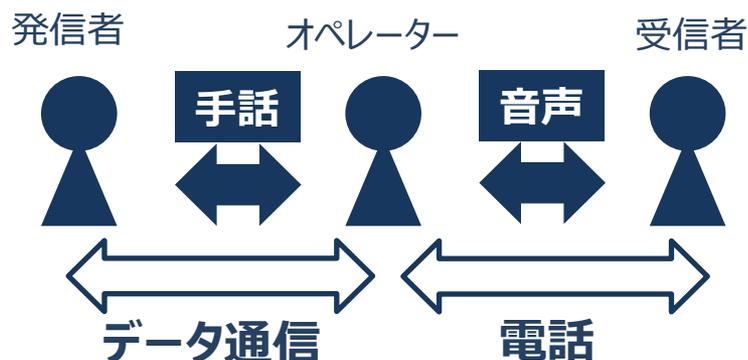
## 2. 電話リレーサービスに関する考察

### (1) 目指すサービスとは

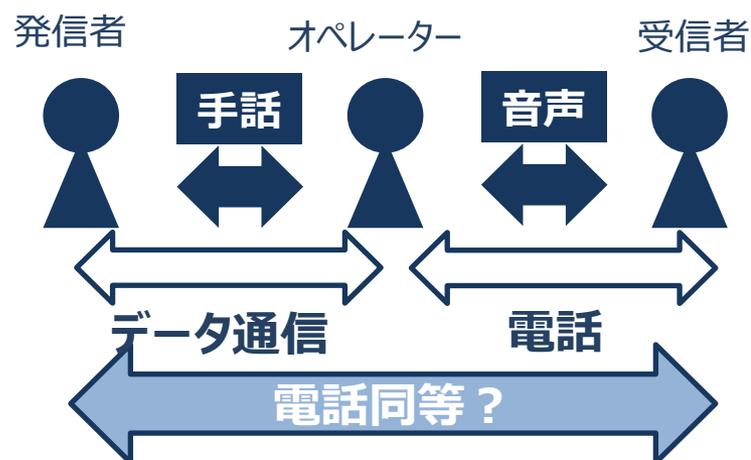
# 目指すサービスとは

- 現状、提供されているソリューション的サービスの拡張なのか
- 電話同等の利用環境なのか

## 現状のソリューション的サービス



## 電話同等の利用環境の構築



- ✓ 現状のソリューションサービスの拡張であれば、既存サービス等の組み合わせによる柔軟な対応が可能と思われる
- ✓ 一方、電話同等の利用環境の構築においては、役務提供の範囲全体において電気通信事業として求められる法令遵守が必須

↳ 仮に、電話同等の利用環境を目指すケースについて、次頁にて説明

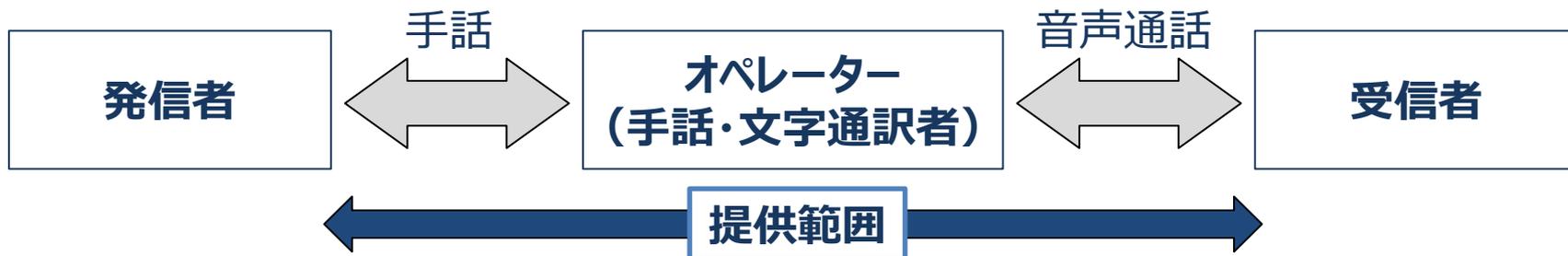
## 2. 電話リレーサービスに関する考察

### (2) 電話同等の利用環境を想定した 電話リレーサービスについて

# 電話同等の利用環境を想定した電話リレーサービス

## ① 通信の秘密

### - 1 電気通信事業者の取扱中に係る通信の秘密



「電気通信事業者の取扱中に係る通信の秘密※」

※電気通信事業法 第四条（秘密の保護）

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

手話通訳中に情報を、  
何かに利用してしまったら...

手話通訳中に情報を、  
第三者に漏らしたら...

間違った相手先に  
繋いでしまったら...

### - 2 通信の秘密の課題

- ✓ 電話の発信者と受信者との「通信」の間に「オペレーター（手話・文字通訳者）」が介在するにあたり、「通信の秘密」をいかに確保するのか、慎重な議論がなされるべきではないか

# 電話同等の利用環境を想定した電話リレーサービス

## ② 緊急通報

### - 1 緊急通報の機能

電気通信事業者は、緊急通報（110,118,119）を扱う際には次の機能を持つことを義務付けられています（事業用電気通信設備規則）

- i. 管轄の緊急通報受理機関（警察、海上保安庁、消防）へ接続する機能
- ii. 発信者の位置情報等を通知する機能
- iii. 回線を保留または呼び返し等を行う機能

### - 2 位置情報等通知機能の概要

事件・事故等に迅速に対応するには、緊急通報における通報者の発信位置の特定が重要。そのため、発信者の位置情報を緊急通報受理機関（受付台等）へ送信する機能が、緊急通報には備えられています

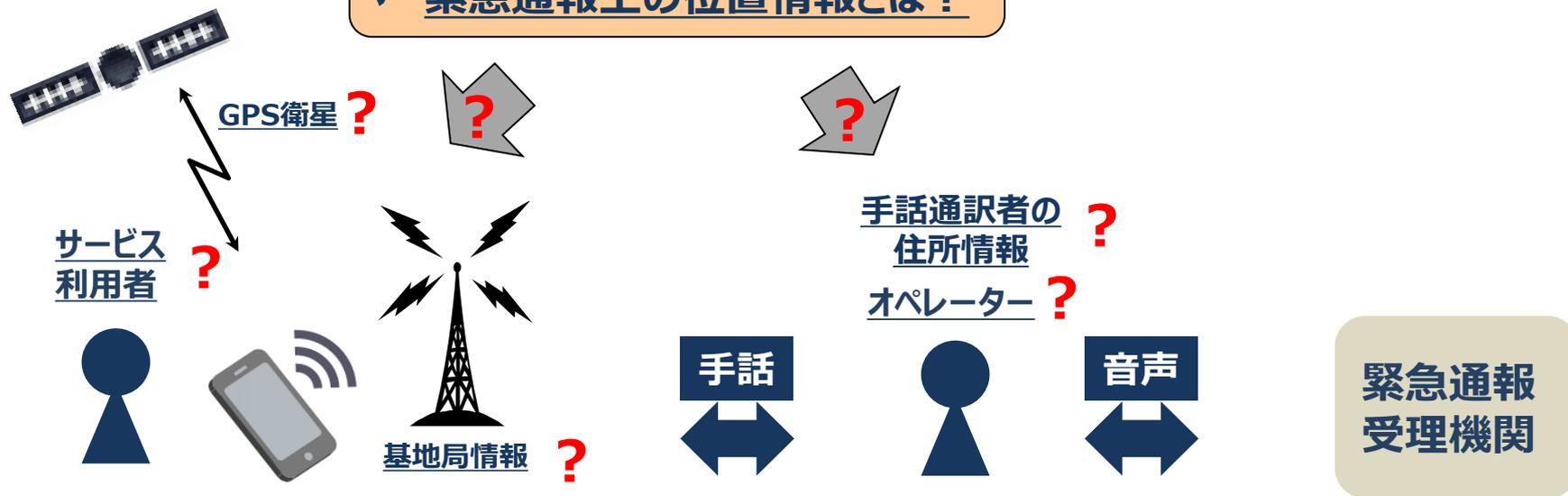
- アナログ電話・IP電話の場合、位置情報として契約者等の住所が、電話番号及び契約者名とともに受付台等へ送信されます
- 携帯電話の場合、位置情報として、GPS位置情報通知対応端末でGPSを利用可能な場合はGPS測位による位置情報が、それ以外の場合は基地局の場所等から算出される位置情報が、電話番号とともに受付台等に送信されます

# 電話同等の利用環境を想定した電話リレーサービス

## ② 緊急通報

### - 3 緊急通報の課題

- ✓ 緊急通報上の発信者とは？
- ✓ 緊急通報上の位置情報とは？



- ① 「サービス利用者」を緊急通報上の「発信者」にするための仕組みとは？
- ② 「サービス利用者」の位置情報をどのように取得し、緊急通報機関に通知できるか？
- ③ 「呼び返しの」のための電話番号をどうするのか？

## ③ まとめ

課題 1 通信の秘密の担保

課題 2 緊急通報の仕組み



前述のような課題を踏まえ、1つの通話の中に「オペレーター（手話・文字通訳者）」が介在する仕組みをどのような電気通信サービスとして整理すべきか



電話同等の利用環境による電話リレーサービスの検討にあたっては、上記課題を解消するため、電気通信事業者、総務省、緊急通報受理機関、オペレーター（手話・文字通訳者）運営会社等の関係者による慎重な議論がなされるべきではないか



あたらしい自由。

*au*