

電話リレーサービスに係るワーキンググループ ご説明資料

ソフトバンク株式会社
2019年4月8日

- 1. 当社の取組み紹介**
- 2. 電話と同等の環境実現への課題**
- 3. まとめ**

1. 当社の取組み紹介

2. 電話と同等の環境実現への課題

3. まとめ

多くの方が活躍できる社会を目指して

乳幼児～就学前期

「得意」「苦手」
の発見



学齢期

得意を伸ばし
苦手を補う
IT活用の研究



就労期

社会活躍できる
環境の整備



成長ログ
サービス



健康情報と
発達情報
の記録・管理

魔法のプロジェクト



ICTを活用して
障がいのある子どもの
教育・生活を支援

日本パートナーシップ大賞



ショートタイムワーク制度

発達障がいなどで、
20h/週、働くことが
困難な方の就労環境整備

アシストスマホ



知的障がい者の
日常生活をアシスト
自立を支援

多様なコミュニケーションの推進

手話カウンター/ 遠隔手話対応ショップ



手話スタッフを
渋谷店に
常駐



遠隔地からも
対応可能

ゲームで学べる 手話辞典



楽しんで手話を
学ぶアプリを提供

※累計約30万DL

“こえとら”への協賛



健常者と
聴覚障がい者の
コミュニケーション
支援
(アプリへ協賛)



1. 当社の取組み紹介
- 2. 電話と同等の環境実現への課題**
3. まとめ

基本的な考え方(案)について

基本的な考え方(案)に基づき、通信事業者の立場で「電話の利用環境と同等」の電話リレーサービスの実現可能性を検討

電話リレーサービスに係る検討に当たっての基本的な考え方(案) 資料3-6

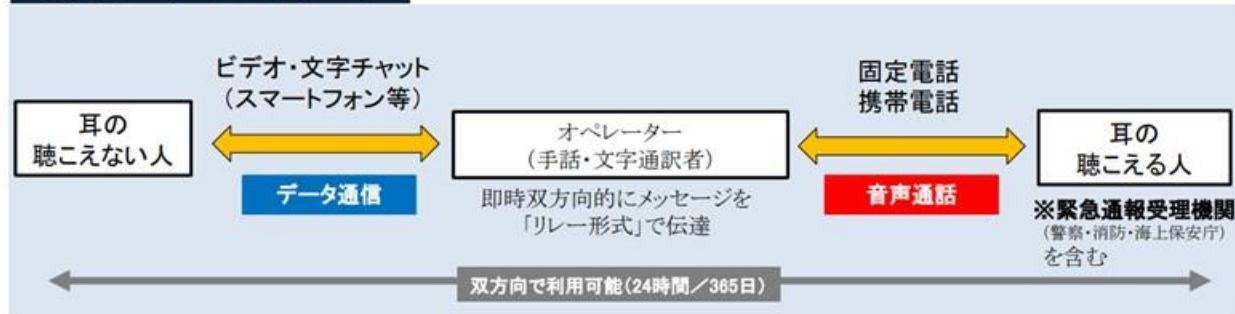
<検討に当たっての基本的考え方>

公共インフラとしての電話リレーサービスの検討に当たっては、

- ① 安定的・継続的な提供（持続可能な「ヒト・モノ・カネ」を確保できる実施体制）
- 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）

などに配慮し、電話（携帯電話を含む。）の利用環境と同等の利用環境を整備することを旨とし、可能なものを段階的に導入すること。

電話リレーサービスのイメージ

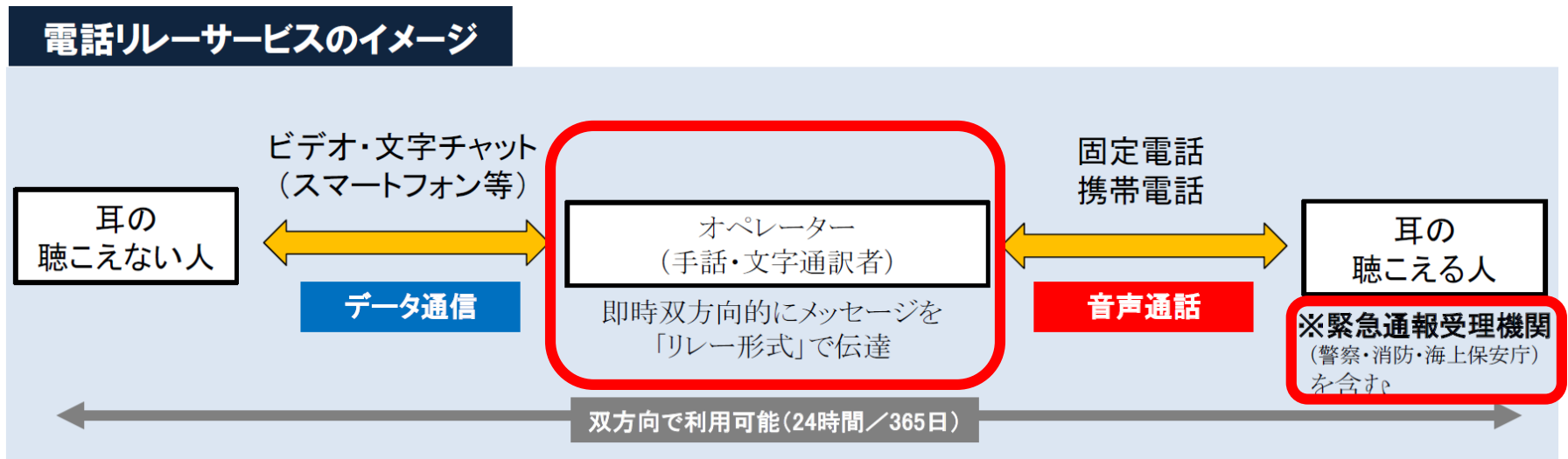


出典：電話リレーサービスに係るワーキンググループ（第3回）資料3-6（2019.3.8）

実現に向けた課題を共有させていただきたい

「電話と同等」の環境実現への課題

電話の利用環境と同等の環境整備にあたっては、
主として以下のような課題の整理が必要との認識



出典：電話リレーサービスに係るワーキンググループ（第3回）資料3-6（2019.3.8）

課題①：通信の秘密の確保

課題②：オペレータの責任範囲

課題③：電気通信事業者としての届出要否

**課題④：緊急通報の実現
(位置情報の通知等)**

オペレーターは「他人の通信の媒介」を行う存在との認識



耳の聴こえない方



**オペレーター
(手話・文字通訳者)**



耳の聴こえる方

【他人の通信の媒介】

「他人の依頼を受けて、情報をその内容を変更することなく、伝送・交換し、隔地者間の通信を取次、又は仲介してそれを完成させること」

出典：電気通信事業参入マニュアル〔追補版〕（2017.6.23：総務省）

課題①：通信の秘密の確保

オペレーターを介した通信の秘密をどのように確保すべきか

通信の秘密

- 通信内容
- 住所・氏名
- 通信日時
- 発信場所
- 通信の事実有無 等



耳の聴こえない方



オペレーター
(手話・文字通訳者)

【電気通信事業法の規定の例】 ※違反時は罰則あり

- | | | |
|-------------------|---|-----------------|
| • 電気通信設備の維持(第41条) | : | 一定の技術基準への適合義務 |
| • 業務の停止等の報告(第28条) | : | 通信の秘密の漏えい時の報告義務 |
| • 業務の改善命令(第29条) | : | 総務大臣による業務改善命令 |



事業法の規定を踏まえ、**一定のルール等の検討が必要**ではないか

オペレーターの責任範囲はどのようなものか



耳の聴こえない方



**オペレーター
(手話・文字通訳者)**



耳の聴こえる方

通訳の依頼内容に関する課題

- 日本語以外の言語
- 公序良俗に反する内容 等

オペレーターの通訳に関する課題

- 誤訳、意訳
- 聞き間違い
- 取り違え
- 情報の追加・削減 等

「電話と同等」と考えると、依頼内容は制限なし・正確な通訳が要件となるが、どのように考えるべきか

電話リレーサービスの提供は、電気通信事業を営むことにはならないか

(他人の通信を媒介・他人の需要に応ずるために提供)



耳の聴こえない方



オペレーター
(手話・文字通訳者)



耳の聴こえる方

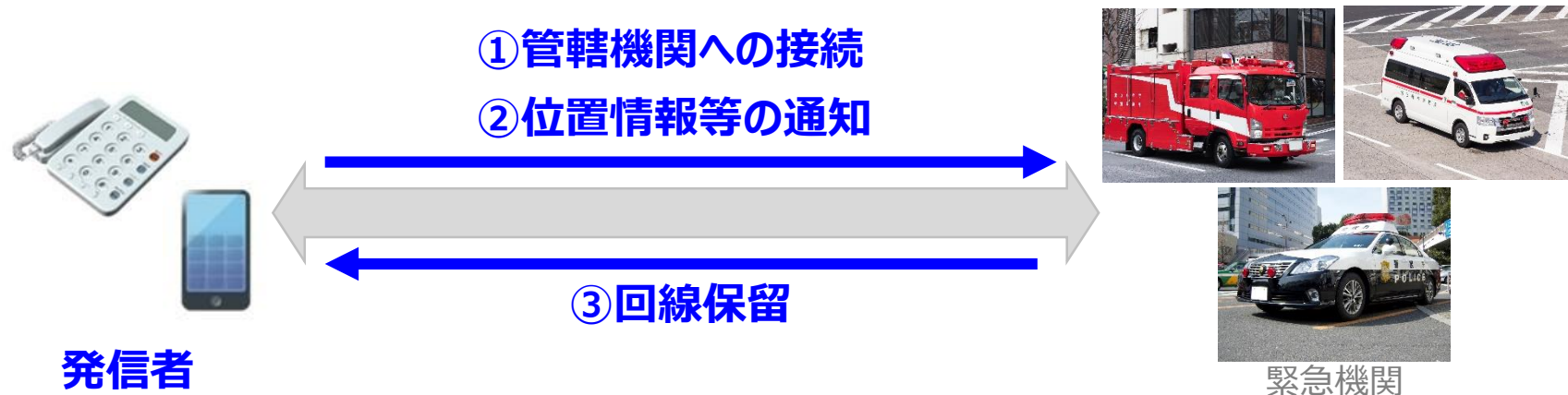
電気通信事業を営もうとする者は、事業法第9条の規定による登録を受け、又は第16条第1項の規定による届出を行い、電気通信事業者となる必要がある。電気通信事業者は、事業法や電気通信事業法施行規則等の関係法令の規定を遵守する必要がある。

出典：電気通信事業参入マニュアル [追補版] (2017.6.23：総務省)

電気通信事業者としての届出要否についてはどのように考えるべきか

前提：緊急通報提供に関する各種義務

緊急通報提供にあたり、電気通信事業者は各種義務を負っている



- ① 管轄機関への接続 : 発信者位置を管轄する緊急機関へ接続
- ② 位置情報等の通知 : 事件・事故等への迅速な対応のため、通報者の発信位置を通知
- ③ 回線保留 : 発信者と緊急機関間の通信確保のため、緊急通報通話中は通報者から通話終了不可 (アナログ固定電話以外は呼び返し等で代替)

オペレーターが介在した場合、以下のような事象が発生



耳の聴こえない方
(発信者)

オペレーター
(手話・文字通訳者)

緊急機関

※1 そもそも位置情報を発信しない場合あり(PC)
各種情報がオペレーターどまり

※2 回線保留(代替機能含む)不可

- ① オペレーターの最寄り緊急機関へ接続
(発信者ではなく)
- ② オペレーターの位置情報を通知
- ③ オペレーターとの回線を保留

現行要件を満たす緊急通報実現には課題多数(実現は相当困難?)

1. 当社の取組み紹介
2. 電話と同等の環境実現への課題
- 3. まとめ**

「電話と同等」な電話リレーサービス提供には各種課題整理が必須

- ① **通信の秘密の確保の方法**
- ② **通信を媒介するオペータの責任等の整理**
- ③ **電話リレーサービス事業者の届出要否の整理**
- ④ **緊急通報要件対応の技術的課題解消 等**

課題が整理された前提であっても、
実現に向けては相応の準備・仕組み作り、費用負担等が不可欠

「安定的・継続的な提供」のためには、**関係各所のご協力とともに
ご理解(通信サービス利用者における薄く広くの費用負担等)を得ていただきたい**

※電話リレーサービス以外の代替手段(NET119等)の推進も一考の余地ありと考える