

電話リレーサービスに関する 論点整理骨子(案)

2019年5月31日
事務局

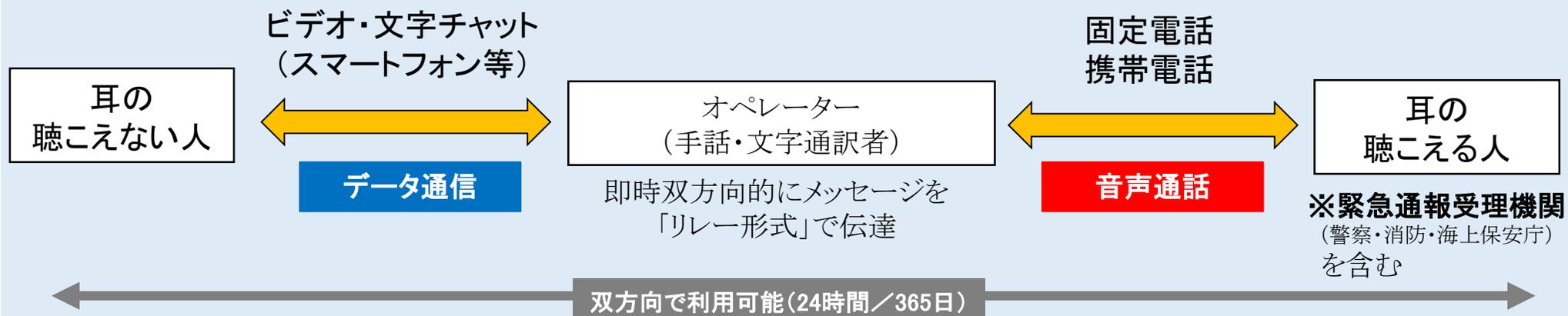
<検討に当たっての基本的考え方>

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**を整備することを目指し、**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



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

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

- 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となる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
<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 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)) 	<ul style="list-style-type: none"> ● オペレーターとなり得る<u>通訳者(手話・文字)の要件</u>についてどのように考えるべきか。【制度】 ● オペレーターとなり得る<u>通訳者(手話・文字)の養成と確保のあり方</u>をどのように考えるべきか。【制度・費用】

[その他]

現 状	検討事項
<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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</u>をどのように進めていくべきか。【費用】 ● 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</u>。【制度】

公的な電話リレーサービスの 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)

課題

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。

(参考:第2回WG 日本財団の資料から抜粋)

- ・手話リレーサービス

通訳オペレーターが、テレビ電話に映る利用者の手話を相手先に音声で伝え、相手先からの返答を利用者に手話で伝えるもの。

- ・文字(チャット)リレーサービス

通訳オペレーターが、利用者によりテキスト入力された内容を相手先に音声で伝え、相手先からの返答を利用者にテキストで伝えるもの。

主な意見

- ・以前は文字の通訳が多かったが、最近では手話の通訳が増加している傾向にある。
- ・聴こえない人のコミュニケーション形態、コミュニケーション手段は一人ひとり異なる、手話言語を使う人でも、場面によっては日本語文字での通話を選択する場合があることから、手話通訳と文字通訳のいずれも対象とすべきである。
- ・利用者の音声を相手先にそのまま伝え、相手先からの返答だけを利用者にテキストで伝える方式についても検討を進めるべきである。

考え方(案)

- ・現状では文字リレーの利用割合が多い一方、手話リレーが増加傾向にあるとの利用実態があること。
- ・聴覚障害者の環境は、人それぞれであり、手話通訳、文字通訳の中から、自ら場面に適した方法を選択できることが望ましいこと。
- ・日本財団の電話リレーサービスのモデルプロジェクトにおいては、「手話通訳」と「文字通訳」を提供しており、利用者の利便性の観点から、可能な限り、現在の利用環境を維持することが望ましいと考えられること。
- ・以上のことから、「手話通訳」と「文字通訳」のいずれも対象とすることが**適当**である。

利用者の範囲(健聴者から聴覚障害者への通話、高齢者等)

課題

- 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。例えば、健聴者から聴覚障害者への通話や高齢者等の聴覚障害者以外の耳の不自由な人の利用について、どのように考えるべきか。

(参考:第4回WG 三菱総合研究所の資料から抜粋)

日本の聴覚障害者数:34万人(H28)

日本の高齢者の人数は:65歳以上 3,461万人、70歳以上 2,437万人

補聴器利用者:200万人

主な意見

- 健聴者から聴覚障害者への通話も可能とするのは、最初の段階からやらなくてもいいが、いずれ必要になる。
- 聴こえる人も聴こえない人に電話をしたいニーズがある。電話リレーサービスは公共インフラとして、平等にアクセスできる環境といつでもどこでも電話できるシステムが大事。
- ITUで電話リレーサービスの要件を定めているが、耳の聴こえる人が使っている電話機能と同様であることが定められているので、それを参考にして、日本の電話リレーサービスの条件を定めるべき。高齢者も含めて、全ての人が使えるべきであり、制約をつけるのは好ましくない。
- 電話リレーサービスは聴こえない人専用のサービスではない。聴こえる人からも聴こえない人に電話出来るような対応が必要。
- 健聴者から聴覚障害者への通話を可能とするためには、電話番号についても検討が必要。**

考え方(案)

- 「基本的考え方」を踏まえ、電話リレーサービスの利用者の範囲については、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が適当であること。
- 健聴者から聴覚障害者へ通話する際にも、電話リレーサービスは有効であること。
- 健聴者の利用者のうち、高齢者のみを特定することは、現実的には困難であると考えられること。
- 以上のことから、**利用者の範囲を限定せず、通話の双方向化を目指すことが適当である。**
- ただし、電話リレーサービスの双方向化(健聴者から聴覚障害者への通話)を実現するためには、聴覚障害者側に常時着信可能な端末(例えば、SIM入りのスマートフォンやタブレット)が必要であること、新たにシステム開発が必要であり、相応の時間と費用が必要となることに**留意すべきである。**

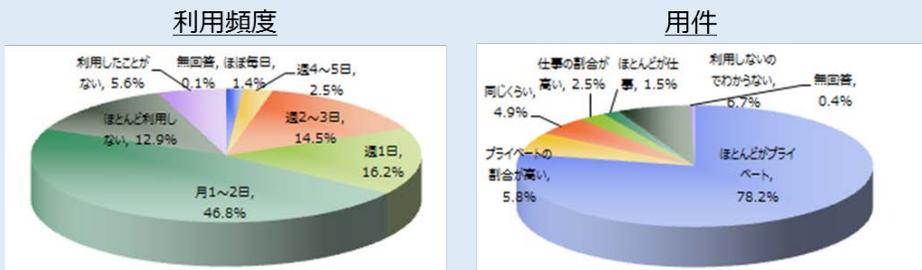
利用用途(法人利用(仕事での利用)、一定期間での利用の上限設定等)

課題

- ・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。例えば、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等の利用制限を設けることについて、どのように考えるか。

(参考:第2回WG 日本財団の資料から抜粋)

電話リレーサービスの利用状況



(参考:第3回WG 三菱UFJ銀行の資料から抜粋)

サービス名	三菱UFJ銀行 手話通訳リレーサービス
対象サービス	①キャッシュカード・通帳・印鑑などの取引停止 (本人からの電話として扱う) ②商品や手続に関するお問い合わせ (第三者からの電話として扱う)
業務委託会社	株式会社 プラスヴォイス

緊急性が高く、郵送やWebなどの代替手段のない「①当行キャッシュカード・通帳・印鑑などの取引停止」の手続から試行開始

- ・本サービスは、通帳・届出印・カード+暗証番号・本人確認書類等の本人確認を行わずとも、第三者によるなりすましリスクが限定的と当行が独自で判断した範囲に限定。
- ・「本人扱い」対象業務の拡大は困難。

主な意見

- ・障害者が社会参加、自立するため、法人利用について当初から制限を設けないほうがよい。全てできるようにした上で、時間軸上にどの時点で実現するかを議論すべきではないか。
- ・日本財団の電話リレーサービスについては、法人登録は出来ないが、仕事での利用はむしろ奨励。目的は限定しないほうがよいのではないか。
- ・公的な性格を担保して、電話リレーサービスによる本人確認を出来るようにしないとイケない。
- ・公的インフラであるからには、「オペレーターは回線交換の一部」とみなし、電話による本人認証も可能になるような施策が必要。

考え方(案)

- ・「基本的考え方」を踏まえ、電話リレーサービスの利用用途や内容については、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が適当であること。
- ・仕事での利用を可能とすることで、聴覚障害者の社会進出にも資すること。また、利用用途や内容に制限を設けることは、現実的には困難であると考えられること。
- ・利用料金を従量制とし、効率的な利用を促せば、利用の上限を設定する必要性は小さいと考えられること。
- ・以上のことから、**利用用途や内容に制限を設けないことが適当である。**
- ・ただし、現状の電話リレーサービスでは、利用者への従量制の課金システムが存在しないことから、新たに当該システムを開発、構築するためには、相応の時間・費用が必要となることに**留意すべきである。**
- ・なお、本人確認については、利用者の財産等を保護するための手続き(例えば、金融機関におけるなりすまし防止の確認など)である場合もあること、電話による本人確認が可能なサービス対象の範囲や方法は業界や事業者ごとに区々であり、その理由も様々であることを踏まえると、電話リレーサービスによる本人確認について、一律に結論づけるのは**適当でない。**

緊急通報の要件

課題

- ・日本財団のモデルプロジェクトでは、規約上受け付けていない緊急通報の利用も相次いでいる状況であるが、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。

(参考:日本電信電話株式会社の資料(第4回WG)から事務局作成)

- ・電話の緊急通報の要件としては、①輻輳時における優先接続、②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、③発信者の位置情報等を通知する機能、④緊急通報受理機関が呼び返し等を行う機能が必要。
- ・電話サービスと同等の緊急通報を確保するには、「輻輳時の優先接続」、「位置情報等の取得」等の実現が課題。
- ・携帯事業者、電話リレーサービス事業者、全国数多ある緊急通報受理機関において、多大なシステム開発が必要。

主な意見

- ・電話リレーサービスは命の問題を解決する手段であり、早急に制度化して継続的、安定的に利用されることを希望。
- ・電話リレーサービス事業者として緊急通報は常に課題として認識しており、環境を整えていただきたい。一方、通訳者の人材確保が重要。
- ・夜間当番を事業者持ち回りとする、緊急通報窓口を警察庁、消防庁に設置する等の方策が必要。
- ・普通の指令台は手話言語による通報に対応していない。指令台に電話リレーで手話言語による通報が出来るようになり、出動要請等が円滑に出来ることが必要。
- ・指令台が、位置情報を正確に把握するためには、NET119があればいいという問題ではなく、コミュニケーションをサポートする電話リレーサービスが必要。
- ・いつ頃、どのようなレベルで、どのような技術を用いて緊急通報を実現していくか等、緊急通報受理機関の意見を聞きながら、検討を深めていくことが必要。
- ・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、課題(通信の秘密の担保、緊急通報の仕組み)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ある。
- ・現行要件を満たす緊急通報実現には課題多数(実現は相当困難ではないか。)
- ・電話リレーサービスの緊急通報は、PSTNマイグレーションの中で実現すれば、可能ではないか。
- ・例えば、Net119にビデオ通話の機能を付加するだけでも、かなり今のニーズに応えることができる可能性があるため、特に緊急通報については、電話リレーサービスの仕組みの中で解決することに拘らず、早急に様々な可能性を検討することが必要。

緊急通報の要件

考え方(案)

- ・緊急通報については、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が適当であること。
- ・一方、電話の利用環境と同等の利用環境を実現するためには、①輻輳時における優先接続、②管轄の緊急通報受理機関へ接続する機能、③発信者の位置情報等を通知する機能、④緊急通報受理機関が呼び返し(固定電話網の円滑な移行の在り方 二次答申(情報通信審議会 平成29年9月27日)において、指令台からのコールバックにおいて通報者との通話がつながりやすくなる5機能(①1XY番号通知、②転送解除、③着信拒否解除、④第三者発着信制限、⑤災害時優先接続)を実現することとしている。)等を行う機能が必要であるとしている。電話リレーサービスにおいて当該機能を実現するためには、技術的に解決しなければならない課題があること、携帯事業者、電話リレーサービス事業者、全国数多ある緊急通報受理機関において、多大なシステム開発が必要であることから、電話と全く同じシステムを導入することは困難であること。
- ・以上のことから、電話リレーサービスにおける緊急通報については、様々な課題があることから、「基本的考え方」を踏まえ、可能なものを段階的に導入することとし、当初は他のサービスも活用することなどにより取り組み、改善を重ねて、最終的には可能な限り電話による緊急通報と同等の利用環境を整備することを目指すことが適当である。

利用料金

課題

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。

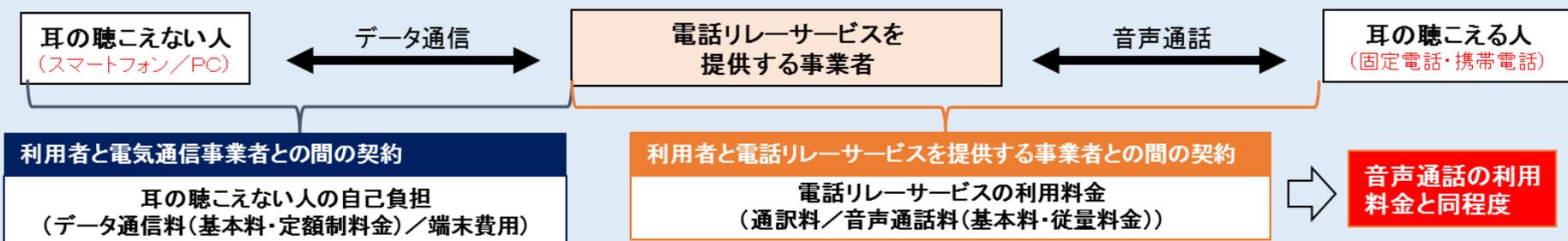
主な意見

- ・全国1箇所でも、24時間対応できる体制が必要である。
- ・電話リレーサービスも通信サービスであり、音声通話と同程度の負担とする(使用量に応じて料金も増えていく)。
- ・電話リレーサービスの場合は、健聴者同士の音声通話と比較して、前提としてインターネット接続が必要となることや、通信に時間を要することから、料金面での負担が大きいことを踏まえて、今後利用料金の検討を進めるべきである。

考え方(案)

- ・「基本的考え方」を踏まえ、電話リレーサービスの利用料金については、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が適当であること。
- ・オペレーターと健聴者の間は音声通話であり、健聴者同士の通話に相当すると考えることができるため、当該通話料金に相当する額を発信者である聴覚障害者が従量制により負担すると整理することが合理的であること。
- ・利用料金を従量制とし、効率的な利用を促すことを通じて、効率的なシステムが可能であること。
- ・以上のことから**利用料金**(利用者が電話リレーサービスの提供を受けるために電話リレーサービスを提供する事業者と締結した契約に基づき支払う料金)については、**24時間、365日の提供を目指しつつ、音声通話(固定電話、携帯電話)の利用料金と同程度の従量制の料金体系とすることが適当である。**
- ・ただし、現状の電話リレーサービスでは、利用者への従量制の課金システムが存在しないことから、新たに当該システムを開発、構築するためには、相応の時間・費用が必要となることに**留意すべきである。**(再掲)

(参考)利用料金のイメージ



課題

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。例えば、手話・文字通訳センターや実施事業者をどう考えるか。

主な意見

- 通訳の派遣をしたり、事業を担当する事業所の一定のルールづくりも必要。
- 全国の情報提供施設でも対応することにすれば、方言にも対応できる。
- 地域を選択したり、24時間365日対応となると、情報提供施設は社会福祉施設なので、現段階では、公共インフラを担うのは限界がある。
- 電話リレーサービスの運営機構のような組織をつくってはどうか。
- 災害時の対応を意識した設計を検討すべきである。通訳者も被災しているため、ICT技術を使って遠くからもサポートできるような仕組みは、災害時にも重要。
- 電話リレーサービスの電話番号の識別について、ネットワークで対応するアメリカ型と特番で対応する韓国型があるが、アメリカ型は電話ネットワークの構成に大きな影響を与える。
- これまでのノウハウや経験を活かして、電話リレーサービスを安定的・継続的に提供する環境整備を進めていくことが重要であり、そのためには、各プレイヤーの役割を明確にすることが必要。
- 制度全体を効果的・効率的に、あるいはコストを安くしていくことを考えると、競争的な提供の仕組みがあったほうがよいのではないかと。一方、公共インフラとしての電話リレーサービスでは、競争的な仕組みが馴染まないとの考え方もあるので、整理したほうがよい。

実施体制(手話・文字通訳センター、実施事業者等)

考え方(案)

- ・障害者差別解消法における事業者の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義務の観点からは、音声サービスを提供する電気通信事業者も一定の役割を担うことが**期待される**。
- ・実施体制(公的インフラとしての電話リレーサービスを提供する役割を担う主体)については、例えば、以下のような提供主体が**考えられる**。
 - ①**電話リレーサービス事業者**を提供主体とする。
 - ②**音声サービスを提供する電気通信事業者**を提供主体とする(この場合、既存の電話リレーサービス事業者に業務委託することも可能)。
- ・①、②のいずれについても、プラットフォーム事業者として運営団体(資金配分団体)を設立し、システム(電話リレーサービスのコアシステム、課金システムなど)の開発や問い合わせ対応機能などを共通化し、効率的な実施体制を構築することも**考えられる**。
- ・一方、現行の電話リレーサービスでは実現されていない機能等を確保する必要があり、提供主体は、例えば、次のような要件に適合することが**求められる**。
 - ①電話リレーサービスを安定的・継続的に提供するために必要となる技術的能力を有し、24時間・365日の受付体制が整備されていること。
 - ②電話と同等程度に低廉な料金の利用を可能とすること。
 - ③電話リレーサービスの提供に係る通話情報等の漏洩防止のための適切な措置がなされていること。等
- ・上記要件の実現にあたっては、提供主体において、相当程度の体制を整備するとともに、緊急通報の取扱いにあたり電気通信事業者が設置する電気通信設備と接続する等のシステム整備が**必要となる**。
- ・具体的な提供主体については、これまで電話リレーサービス事業者が培ってきた運用、技術、知識等を十分活用することを前提としつつ、「**基本的考え方**」を踏まえ、**上記要件に適合したうえで電話リレーサービスの提供を実現可能であって、安定的・継続的な提供を確保できる事業者とすることが**適当**である**。
- ・求められる上記要件について、詳細に具体化するとともに、**提供主体になり得る事業者と当該要件との適合性について、専門的に検証することが**必要**である**。

需要と費用の予測

課題

電話リレーサービスの需要と費用の予測を、どのように考えるか。

主な意見

- 海外事例のうち、米国は単価が高すぎるとして問題となっており、韓国は人件費や普及率が低いという問題もあることから、カナダの事例が実態に近いのではないかと。
- 三菱総合研究所による費用の試算は、日本財団のモデルプロジェクトをベースにしているが、各国の状況を見ると、大分違いがあるようなので、今後、どういうサービスを選ぶのかを検討しながら、あわせて金額の査定もより精緻化すべきではないかと。
- 手話通訳や文字通訳に関する資格を持っている人はいるが、公共インフラとしての電話リレーサービスの通訳者になる人がいないといったことにならないように、今後、人件費の単価が適切なのかなど、想定した費用で足りるのか検討すべきである。

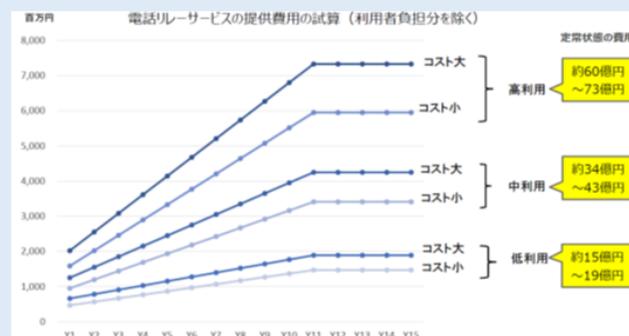
考え方(案)

- 三菱総合研究所による試算では、日本財団のモデルプロジェクトをベースにして、利用者による負担分を除いた年間の費用は、約15～73億円とされている。
- 様々な不確定要素があるため、更なる精緻な需要予測を行うことは課題ではあるものの、通訳者の人件費を含むサービス事業者の委託料が費用の大半を占める費用構造であることから、「**基本的考え方**」を踏まえ、**今後、利用実態や人件費の動向などを見極めつつ、適正性かつ効率性の観点から定期的に見直しを行うことを前提に、中利用(約40億円)を想定して検討を進めることが適当である。**
- ただし、日本財団のモデルプロジェクトが実装していない機能を中心に、システム開発・構築の費用が別途必要となることに**留意**すべきである。

(参考:三菱総合研究所の資料(第4回WG)から事務局作成)

利用者数(想定)	費用
(高) 12万人	約60億円～約73億円
(中) 8万人	約34億円～約43億円
(小) 4万人	約15億円～約19億円

通話1分当たりの費用
290円～410円



- 費用は、日本財団モデルプロジェクトの実績値を参考に、「小」、「大」の2つを想定
- 費用は、サービス開始後11年目の金額

費用の負担のあり方

課題

電話リレーサービスに必要となる費用の負担のあり方について、どのように考えるべきか。

主な意見

- ・相互扶助の精神で全国の電話利用加入者から薄く、広く集めることが景気にも左右されず、国民の理解、大方の関係者の理解を得られる方法ではないか。
- ・ユニバーサルサービス料金を電話リレーサービスに利用できるようにすべきではないか。
- ・公共インフラとして安定的に運用するためには、効率性の観点も重要であり、民間の力、市場の力をいかすことも大事。法制度だけでなく、民間の自主努力も含めた共同規制のようなアプローチがよいのではないか。
- ・持続的にやるためにはコストの議論について、事業者全体、国民全体で支えていくというやり方以外にも、国や自治体の社会福祉政策として費用を負担するというやり方とか、いろんな方法があるので、国民的なコンセンサスが得られるよう丁寧に議論していただきたい。
- ・既存の電気通信サービスの体系の中で、この新たな電話リレーサービスを制度化する、あるいは制度として検討するときの課題を明らかにしていく必要がある。
- ・単年度予算ではないような予算の仕組みも検討していく必要がある。
- ・直接、間接を問わず、国民に広く負担をお願いすることになるのであれば、経済性や効率性にも十分配慮することが国民の理解を得る上でも重要である。
- ・当事者と通訳者と国民の負担をバランスよくやらなければならない。
- ・費用負担について、ユニバーサルサービス交付金制度による負担金と音声サービスの利用者による負担(ユニバーサルサービス交付金制度と類似の制度)を比較すると、前者は法制上困難であることが課題であり、後者がより現実路線として実現可能と考えられるので、それを踏まえて、国に検討を委ねるのがよい。

費用の負担のあり方

考え方(案)

- 以下で負担すべき費用の対象範囲は、費用負担のあり方や実施体制とも密接に関係することを踏まえ、電気通信を利用して、利用者の情報を通話者が仲介して当該利用者の通信の相手方に伝達するために必要となる直接的な費用とすることを**前提とするべきである**。
- 電話リレーサービスは、高齢者を含めあらゆる人が利用可能なサービスを目指すこと、音声サービスを利用する健聴者から聴覚障害者に通話を可能とするサービスを目指すことを踏まえると、音声サービスの利用者全員が電話リレーサービスから受益すると**考えられる**。
- オペレーターと健聴者の間は音声通話であり、健聴者同士の通話に相当すると考えることができるため、当該通話料金に相当する額を発信者である聴覚障害者が従量制により負担すると整理することが**合理的である**。(再掲)
- 「基本的考え方」を踏まえると、公的インフラとしての電話リレーサービスを運営していくためには、安定的・継続的な財源が**不可欠である**。
- 費用負担については、例えば、以下のような**考え方がある**。

①ユニバーサルサービス交付金制度による負担金

ユニバーサルサービス交付金制度の対象に追加。番号課金として、利用者から徴収。

ただし、電気通信事業法におけるユニバーサルサービス交付金制度は加入者回線ネットワークの維持等を通じた地域間格差のない電話サービスの提供を確保する仕組みであるため、利用者間格差を解消するための電話リレーサービスの提供と目的が異なることから、これらを一体の制度として扱うことは法制的には困難であることに留意する必要がある。

②電気通信事業者による負担

電話番号を使用している事業者から、例えば、売上高に定率を掛けた金額を徴収。

ただし、電話リレーサービスは、電気通信事業法上、電気通信役務に該当するとは考えられず、現に電気通信事業者に対して提供が義務づけられる等の法的位置づけがなされているものでもないことと電気通信事業者に負担を求めることとの関係性に**留意する必要がある**。

③音声サービスの利用者による負担(ユニバーサルサービス交付金制度と類似の制度)

ユニバーサルサービス交付金制度の負担金の徴収システムを活用し、音声サービスの利用者から番号課金により徴収。

ユニバーサルサービス交付金制度の仕組みを参考にして、新たに法的根拠を設け、適正性・効率性を制度的に担保した上で、電話リレーサービスの提供を確保するための制度を創設する。

- 「基本的考え方」を踏まえ、直接又は間接的に**利用者(国民)に広く、薄く負担を求めるに当たっては、国民理解を得ることも重要**であり、意見公募などを通じて、国民の意見も反映することが**必要である**。

課題

電話リレーサービスの実現に向けたスケジュールについて、どのように考えるか。

主な意見

- ・最初から完全スタートではなく、段階的に開始して、最終形態にするのがよい。今年の7月までに結論を出して、2020年には必要な法整備、2021年には第一ステップを開始。日本財団の取組を第ゼロ段階として、2020年開始もあるのではないか。
- ・聴こえない人にとって、電話リレーサービスは、自立するためには本当に必要なサービスである。いろいろな課題があると思うが、早く始めることが重要。
- ・日本財団の現行サービス内容に付加したものを「第1段階」として、2020年を目標に速やかにサービスを開始するべきである。
- ・手話や音声の自動認識は将来的な課題であって、今の段階では検討課題には入らない。緊急通報のシステムを考えるとできることから始めるという考え方が重要。
- ・理想形も大切だが、2020年のオリパラに向けて出来ることからやっていくことも必要。
- ・オリパラまでに、プルーフ・オブ・コンセプト的なものでいいので、制度化の端緒になればいいのではないか。
- ・制度及び費用の面から段階的に具体化していくことが適切。
- ・広報の観点からは、テスト的なものであっても、オリパラの時期に間に合わせる事が重要。
- ・なによりも迅速にサービスを実現することが重要。まずは実現可能なところからサービスを開始し、実際に利用者に使ってもらい、そのフィードバックを受けて適宜改善することにより、より利用者にとって効果的で使いやすいサービスの実現が可能となるのではないか。

考え方(案)

- 電話リレーサービスの早期実現を求める声に応えるためには、「**基本的考え方**」を踏まえ、**可能なものを段階的に導入することが適当である。**
- 電話リレーサービスの実現に当たっては、日本財団のモデルプロジェクトの利用者が円滑に移行できるよう、留意すべきである。
- 利用実態や利用者の声をフィードバックして継続的に改善することが重要であり、将来的にも拡張可能なシステムとすることが**適切である。**
- 今後、**スケジュール(工程表)を策定すべきである。**
- スケジュール(工程表)の策定に当たっては、より具体的、実務的な事項の検討、必要となる制度整備、実施体制の具体化・体制整備、システム開発・構築、事前の周知広報などに必要となる期間を**考慮すべきである。**
- より具体的、実務的な事項(電話リレーサービスのコアシステム、課金システムに関する技術的事項、緊急時の通報)などの検討については、国において、電話リレーサービスの提供主体となり得る電気通信事業者、電話リレーサービス事業者などの協力を得て、早急に実務者レベルの検討を**進めるべきである。**

その他／音声認識技術等との関係

課題

音声認識技術やAIなどの最新技術を活用した聴覚障害者と健聴者との間の遠隔コミュニケーションの実現と電話リレーサービスとの関係を、どのように考えるか。

主な意見

- ・音声や手話の自動認識の技術はまだ使えない。手話を速やかに翻訳できる、又は、一人一人ろう者に合った対応ができるというのは手話通訳者の養成が必要。人による対応が大事になる。
- ・音声の自動認識技術については、FCCも検討しているが、指標、基準がないので、日本発で指標ができたらいいのではないかと。日本財団の電話リレーサービスのシステムはWEBベースで、先進的であり、後発の強みを活かして、他国のモデルになるとよいのではないかと。
- ・電話リレーサービスとみえる電話は、二択ということではなく、補完関係になるようなところもある。
- ・音声や手話の認識など自動化できるプロセスがあれば自動化し、コスト削減。既に実装済み又は実装可能なサービスと比較して付加価値の評価など、現実の実現可能な範囲を客観的に見極めた上でのサービスを実現していくべきではないかと。
- ・音声認識技術やAIなどの活用など、その時々最新の技術も取り入れたサービスにバージョンアップできるよう、柔軟なサービス、システムとすることが重要である。

考え方(案)

- ・聴覚障害者の環境は、人それぞれであり、電話リレーサービス、音声認識技術、その他様々なサービスの中から、自ら適したサービスを選択することが重要であり、あらかじめ特定のサービスに限定したり、あるいは除外したりする**必要はない**。
- ・電話リレーサービスにおいても、例えば、文字通訳の際に、音声認識技術の導入による健聴者通話リスピークの自動下書き(通訳者が必要な修正をして、聴覚障害者に送信)などへの活用により、効率的な通訳の実施に**資する**。
- ・以上のことから、**電話リレーサービスの実現を前提として、音声認識等の技術開発は「車の両輪」として、並行して進めることが**適当**である。**

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

課題

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。

主な意見

- ・通訳の派遣をしたり、事業を担当する事業所の一定のルールづくりも必要ではないか。
- ・電話リレーサービス(のオペレーター)は、手話通訳士に限定する必要はないのではないか。
- ・日本財団のガイドラインにおける通訳オペレーターの基準は、手話通訳技術、文字通訳技術の水準を担保するための基本的要件として有効である。
- ・通信の秘密については、倫理綱領に定められており、手話通訳士、手話通訳者は、通信の秘密を守ることを、教育されており、ほとんど問題はないのではないか。
- ・外国の事例では、間に入っているコミュニケーションアシスタントは、善悪を一切判断しない。
- ・通信サービスであれば、オペレーターは、内容にかかわらず、そのまま伝える必要がある。
- ・手話通訳者は25から30年間、守秘義務を遵守してきた。わざわざ手話通訳者、文字通訳者について、新しく規定する必要はないのではないか。
- ・通信の秘密の確保は、当然必要。一方で、誤訳についてオペレーターの責任を追及するのは酷なので、ベストエフォートでやってもらおうとの考え方でないと、実現できないのではないか。

考え方(案)

- ・電話と同等の利用環境を目指すのであれば、電話リレーサービスのオペレーターは、原則として利用者の発する内容をそのまま**通訳すべきである**。
- ・誤訳等について、実施事業者やオペレーターの責任の範囲については、電話リレーサービスの契約約款において、明記することが**適当である**。
- ・利用者保護の観点から、オペレーターは、一定基準以上の資格／技能を有する者とする必要があるとあり、**手話通訳士・手話通訳者・要約筆記者又はこれらと同等の資格や技能を有する者とするのが適当である**。
- ・利用者保護の観点から、**オペレーターの守秘義務を確保する必要がある**。
- ・「基本的考え方」を踏まえ、電話リレーサービスの安定的・継続的な提供を確保するためには、オペレーター業務を提供する事業者について、一定の要件に適合することを確認することが**必要である**。

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

課題

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。

(参考)第3回WG 聴力障害者情報文化センターの資料から抜粋
手話通訳士の給与:平均月額:166,783円

主な意見

- ・電話リレーサービスを広げていくに当たって、一番重要なのは、手話通訳を行う人材。
- ・手話通訳士は社会的に認知されていないので、社会的な立場を改善していくことが、これから手話の業界が拡大していく上で重要。電話リレーサービスが職の担い場所になり得る。アメリカでも通訳が足りていない。日本でも確実にそのような状況が起きる。
- ・電話リレーサービスに携わるオペレータに対して、専門的な技術・知識の研修を行う必要がある。
- ・これまで、「手話通訳士」「手話通訳者」「要約筆記者」はボランティア、福祉サービス業務の範疇での待遇が多い。
- ・魅力のある新しい職種として「オペレーター」を確立し、「人」を活かすことを考えていくべき。
- ・電話リレーサービスにおける通訳に必要な特有な事項について、研修、養成が必要。
- ・通訳者の資格があっても、所得が低いという状況について、検討すべきである。
- ・通訳者の養成については、国と事業者全体の課題として、協力して取り組んでいくのがよい。

考え方(案)

- ・「基本的考え方」を踏まえ、電話リレーサービスの安定的・継続的な提供を確保するためには、利用実態に応じた電話リレーサービスの提供に必要な通訳者の確保のため、**通訳者の養成や待遇改善に関する取組を進めることが必要**である。
- ・緊急時の通訳は、平常時の通訳とは異なることから、緊急時の通訳に対応できる通訳者の養成が**必要**である。

その他の課題

周知広報・認知度向上のあり方

課題

関係者が連携して、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。

主な意見

- ・国民がこの制度を理解するという意味では、具体的な利用のシーン(日々の生活、仕事、緊急通報)を分かりやすく示すことも重要。
- ・電話は公共インフラであるにもかかわらず、聴覚障害者など一部の国民が利用できていない状況を社会が認知していない。
- ・広報の観点からは、テスト的なものであっても、オリパラの時期に間に合わせる事が重要。
- ・電話リレーサービスを普及、発展させるためには、広く国民に周知し、実際に使ってもらうことが重要。

考え方(案)

- ・実施主体、電気通信事業者、関係団体、国等が、**それぞれの立場から周知広報**(ウェブサイトでの周知、リーフレットを請求書送付時等に同封、団体の会報等による周知、携帯電話ショップ、情報提供施設などの関係施設においてリーフレット配布など) **を行うことが必要**である。
- ・電話リレーサービスの使い方の講習などを通じて、実際に使ってもらうことが **重要**である。
- ・認知度調査の実施・公表を通じて、広く国民に周知し、電話リレーサービスの普及につなげることが **重要**である。

実現に必要なとなる制度整備

課題

電話リレーサービスと制度(法令)との関係を、どのように考えるべきか。

主な意見

- ・電話リレーサービスが安定的・継続的に運営されるための制度が整備されていない。
- ・例えば、電気通信事業法の適用対象かなどについて法的な論点整理をした上で、どこまでサービスの実現が可能かを検討していく必要があるのではないか。
- ・電話リレーサービスは、電気通信事業法の対象に当然入るはず。
- ・電話リレーサービスは、電話サービスとは別の通信サービスと位置付けるとよいのではないか。例えば、電話リレーサービス事業者はISPと同じような位置づけにして、緊急通報もベストエフォートでやるのがいいのではないか。当初はベストエフォートで行い、次第にインフラとして充実させていくこともあり得る。

考え方(案)

- ・**国は、電話リレーサービスの実現に向け、必要となる制度整備について、検討を進めるべきである。**
- ・制度整備の検討に当たっては、本ワーキンググループの報告書を踏まえて、電話リレーサービスの安定的・継続的な提供が可能な**制度とするべきである。**

参 考

日本財団の電話リレーサービス・モデルプロジェクト

- 平成25年9月から現在まで、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。
- 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31年度予算)。

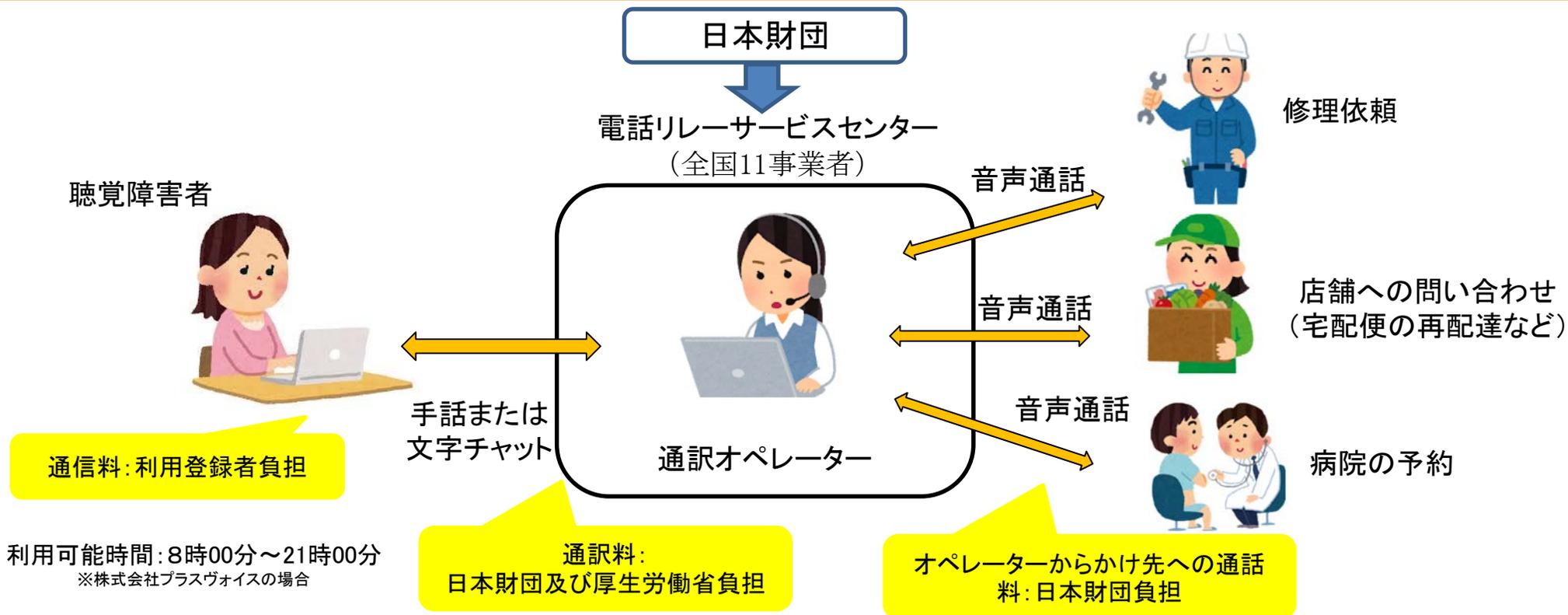
[概要]

対象:登録した聴覚障害者(約9,300人。利用回数:約31,000コール(時間は約99,000分)/月)

※日本の聴覚障害者数は34万人(H28)

内容:電話リレーサービス事業者(民間会社4社、情報提供施設7団体)による電話リレーサービスの無料提供

※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



モデルプロジェクト事業者

モデルプロジェクトの変遷



運営主体別事業者一覧

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
ミライロ		

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
2019年4月現在

モデルプロジェクト事業者一覧

事業者名	サービス情報	サービスの種類		サービス提供時間	定休日	ホームページ	事業所所在地
		手話	文字				
アイセック・ジャパン	-	●	-	8:00~21:00	年中無休	www.iscecj.co.jp/	沖縄県 福井県 東京都
シュアール	●	-	-	9:00~17:00	年中無休	shur.jp/	東京都 静岡県
プラスヴォイス	●	●	-	8:00~21:00	年中無休	plusvoice.co.jp	宮城県 東京都
ミライロ	●	-	-	9:00~21:00	年末年始	https://www.mirairo.co.jp/	大阪府 東京都

(日本財団HPより引用)

事業者名	サービス情報		サービスの種類	サービス提供時間	定休日	ホームページ	事業所所在地
	手話	文字					
沖縄県聴覚障害者情報センター	●	●	●	平日 9:00~18:00	土日祝・慰霊の日(6/23) 年末年始(12/29-1/3)	www.otjc.org/	沖縄県
熊本県聴覚障害者情報提供センター	●	●	●	平日 9:00~18:00 土日祝 9:00~17:00	水曜日 年末年始	www.kumajou.jp/	熊本県
滋賀県立聴覚障害者センター	●	●	●	平日 10:00~18:00	土日祝 年末年始(12/29-1/3)	www.shigajou.or.jp/	滋賀県
京都聴覚言語障害者福祉協会	●	●	●	水木金 18:00~21:00	年末年始(12/29-1/3)	www.kyoto-chogen.or.jp/	京都府
大阪ろうあ会館	●	●	●	月火 18:00~21:00	土日祝・夏期(8/13-15) 年末年始(12/29-1/4)	daicyokyo.jp/roua/	大阪府
千葉聴覚障害者センター	●	●	●	平日 9:00~21:00 土日祝 9:00~18:00	年中無休	www.chibadeaf.or.jp/	千葉県
札幌市視聴覚障がい者情報センター	●	●	●	水木 10:00~18:00	土日祝	sapporo-deaf.jp/	北海道
宮城県聴覚障害者情報センター	●	●	●	月 14:00~18:00 火 10:00~18:00	土日祝 年末年始(12/29-1/3)	www.mimisuppo-miyagi.org/	宮城県
福島県聴覚障害者情報支援センター	●	●	●	月 10:00~14:00 金 10:00~18:00		www.normanet.ne.jp/~deaffuku/center-top.html	福島県
長野県聴覚障がい者情報センター	●	●	●	木金土 9:00~17:00	日月祝、年末年始	www.nagano-choujou.com/	長野県
富山県聴覚障害者センター	●	●	●	火水 9:00~17:00		www.tomichokyo.or.jp/	富山県
岡山県聴覚障害者センター	●	●	●	水木金 10:00~18:00 土日 9:00~17:00	月火祝 年末年始(12/28-1/4)	www.kirameki-plz.com/~okatyo/	岡山県

電話リレーサービスモデルプロジェクト

提供しているサービス



①手話リレーサービス

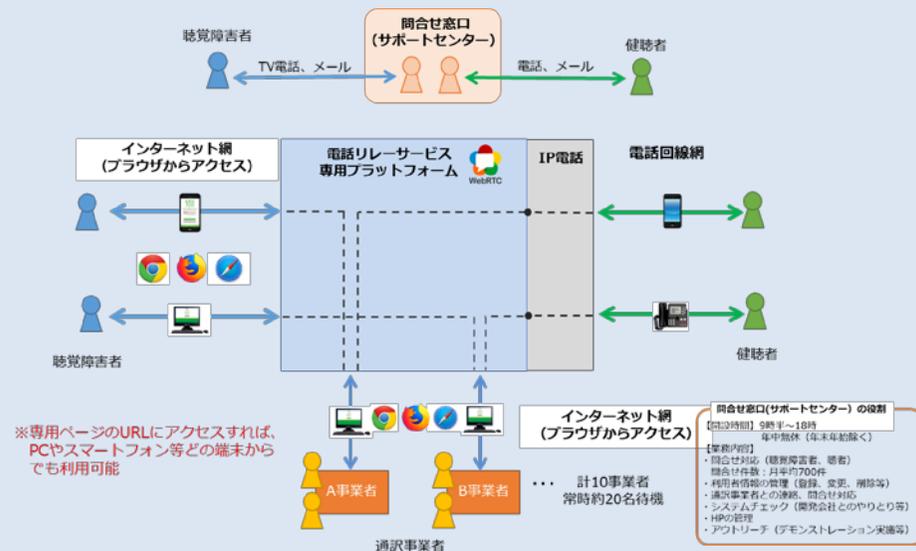
通訳オペレーターがテレビ電話に映る利用者の手話を相手先に音声で伝え、相手先からの返答を利用者に手話で伝えるもの



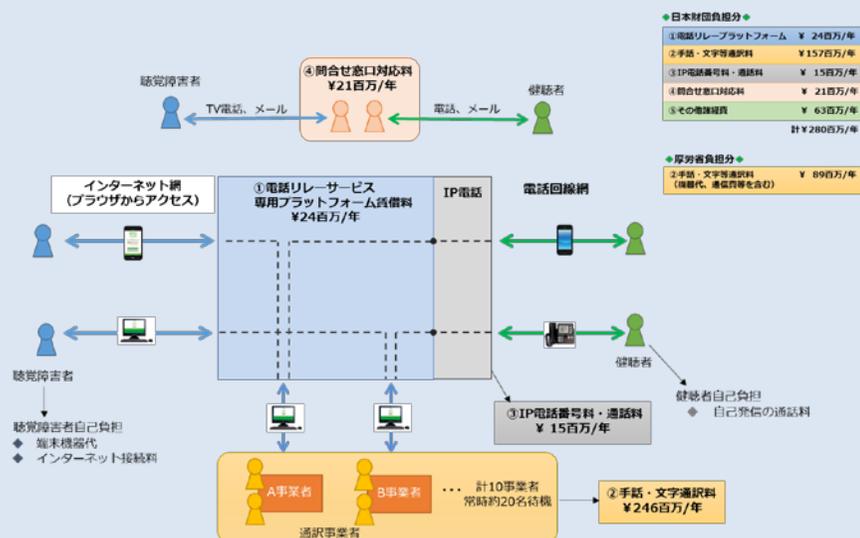
②文字（チャット）リレーサービス

通訳オペレーターが、利用者によりテキスト入力された内容を相手先に音声で伝え、相手先からの返答を利用者にテキストで伝えるもの

専用プラットフォームイメージ図



費用負担図



利用実績の推移



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。

私たち手話通訳士は、聴覚障害者の社会参加を拒む障壁が解消され、聴覚障害者の社会への完全参加と平等が実現されることを願っている。このことは私たちを含めたすべての人々の自己実現につながるものである。

私たち手話通訳士は、以上の認識にたつて、社会的に正当に評価されるべき専門職として、互いに共同し、広く社会の人々と協同する立場から、ここに倫理綱領を定める。

- 1.手話通訳士は、すべての人々の基本的人権を尊重し、これを擁護する。
- 2.手話通訳士は、専門的な技術と知識を駆使して、聴覚障害者が社会のあらゆる場面で主体的に参加できるように努める。
- 3.手話通訳士は、良好な状態で業務が行えることを求め、所属する機関や団体の責任者に本綱領の遵守と理解を促し、業務の改善・向上に努める。
- 4.手話通訳士は、職務上知りえた聴覚障害者及び関係者についての情報を、その意に反して第三者に提供しない。
- 5.手話通訳士は、その技術と知識の向上に努める。
- 6.手話通訳士は、自らの技術や知識が人権の侵害や反社会的な目的に利用される結果とならないよう、常に検証する。
- 7.手話通訳士は、手話通訳制度の充実・発展及び手話通訳士養成について、その研究・実践に積極的に参加する。

1997(平成9)年 5月4日制定

※ 要約筆記者の倫理綱領(特定非営利活動法人全国要約筆記問題研究会制定)においても、「要約筆記者は、利用者のプライバシーを尊重し、業務上知り得た情報を本人の了解なしに第三者に提供しない。また、秘密の保持は業務を退いた後も同様とする。」と規定されている。

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手話通訳技能認定試験に合格し、登録を受けた者</p> <p>※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、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</p> <p>○都道府県、指定都市、中核市が実施する手話通訳者全国统一試験等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、中核市が実施する全国统一要約筆記者認定試験等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>
根拠法	身体障害者福祉法	なし	なし
試験実施団体	(社福)聴力障害者情報文化センター	(社福)全国手話研修センター	(一社)要約筆記者認定協会
人数	3,714人(平成31年4月30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 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



- *Relay services are the telecommunication services which allow persons with hearing disabilities (deaf or HoH) and/or speech disabilities to communicate more easily with hearing and speaking users by converting a medium (e.g., voice) to another medium which can appeal to other senses of persons with disabilities.*
- 「電話リレーサービスとは、ある媒体(例えば、音声)を、他の感覚に訴えることができる別の媒体に変換することによって、聴覚障害者(ろう者または難聴者)あるいは音声障害者が、話せ聞こえるユーザと、より容易に通信できるようにする、電気通信サービスである。」
- ITUでは、電話リレーサービスを電話通信サービスと規定

[ITU-T 勧告F.930による代表的な電話リレーサービス]

○ビデオリレー(手話⇔音声)

CA (Communications Assistant) によって手話の発話と音声発話の間をリレー

○文字リレー(文字⇔音声)

CAによって文字と音声発話の間をリレー

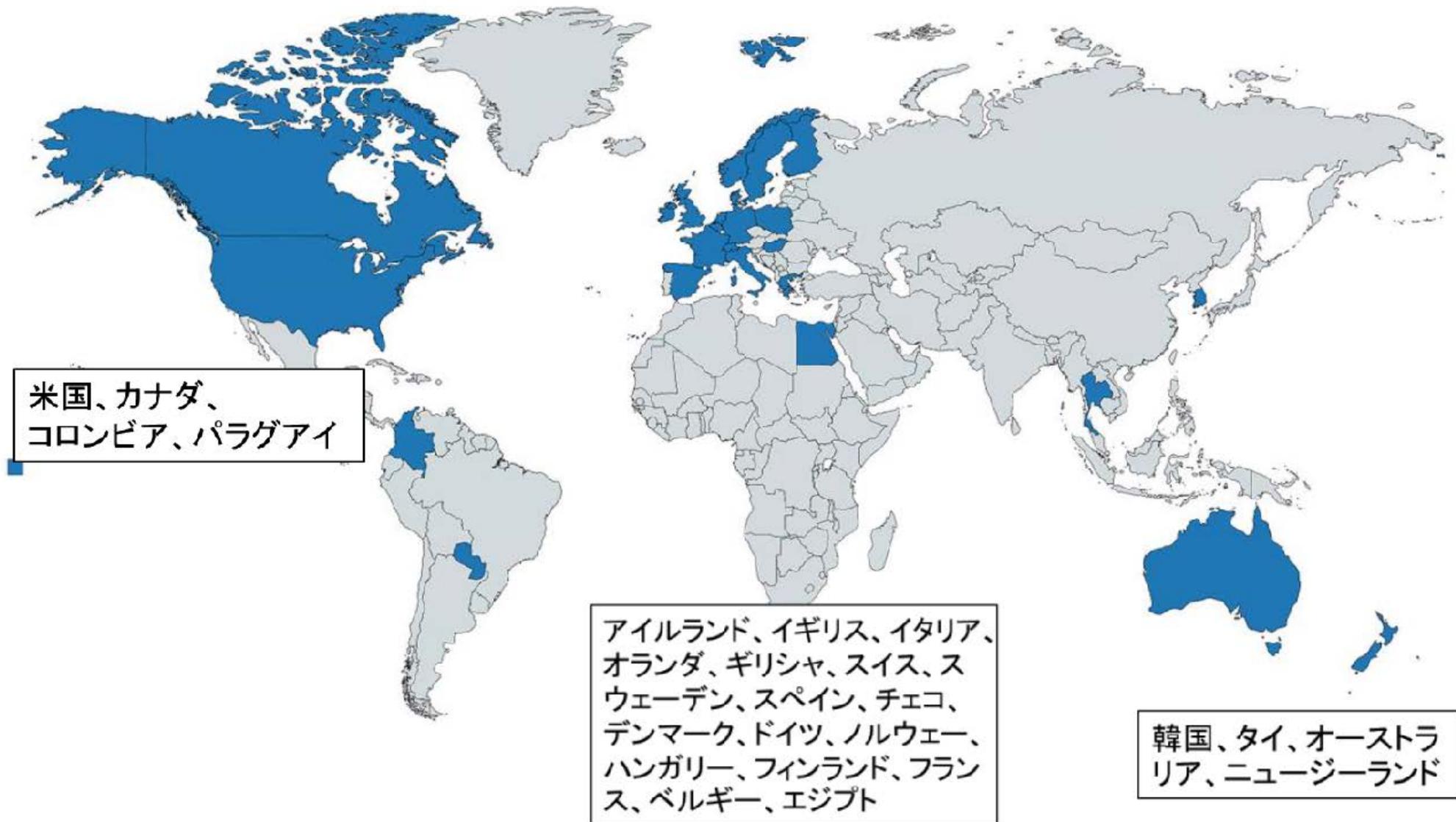
○字幕表示機能付の電話機によるリレー

発話に支障のないろう者・難聴者のために、CAが音声を文字に変換

○音声リレー

耳は聴こえるが発話が困難な人のためのリレーサービス

■ 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



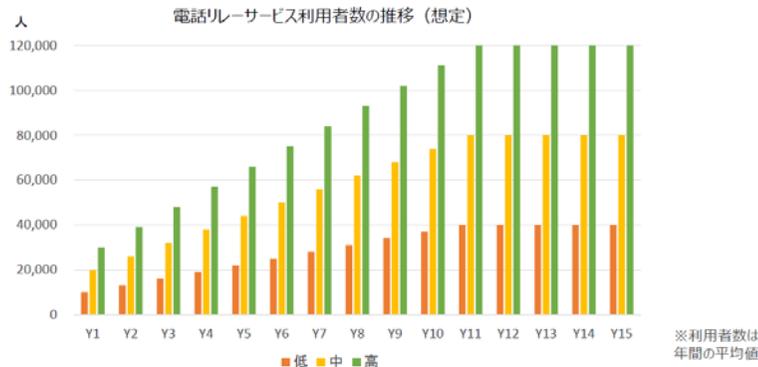
諸外国における電話リレーサービス(TRS)の状況

	米国	オーストラリア	カナダ	韓国
所管省庁	連邦通信委員会 (FCC)	通信ユニバーサルサービス管理局 (TUSMA)	カナダ・ラジオテレビ電気通信委員会 (CRTC)	韓国情報化振興院 (NIA)
根拠法令等	【根拠法令】 ・障害を持つアメリカ人法 (ADA法) ・1996年通信法 ・連邦規則集	【根拠法令】 ・1999年通信法 ・2012年通信ユニバーサルサービス管理局設置法	【根拠法令】 ・電気通信法 ・電気通信決定 (2009-430) ・電気通信決定 (2014-187)	【根拠法令】 ・障害者差別禁止及び権利救済等に関する法律 ・電気通信事業法
ユニバーサルサービス制度との関係	× (関係なし)	○ (ユニバーサルサービスとして規定)	○ (ユニバーサルサービスとして規定)	× (関係なし)
提供が義務づけられている者	州際・州内の有線・無線の通信事業者 ※直接提供するか、他の複数の電話リレーサービス事業者に委託	TUSMAに指定された電話リレーサービス事業者 (1社が請負)	CRTCに承認されたカナダビデオリレーサービス管理組織 (CAV)	電気通信事業者 (KT、SKT、LGU+) ※直接提供するか、NIAに委託
料金				
利用者負担	有料 (通話料のみ)	有料 (通話料のみ)	無料 (登録制)	無料 (事前の会員登録が必要) ※有料化も検討中
費用負担	州際通信事業者が拠出する基金 (TRS基金) ※州内の電話リレーサービスについては各州によって運用が異なる。	電気通信事業者が拠出する基金 (NRS基金) ※周知費用は政府の特定財源から拠出 (1社が請負)	電気通信事業者が拠出する既存のユニバ基金 (NCF)	国が負担 (通信事業者も一定の費用負担)
支出規模 (年間)	約1700億円	約25億円	約24.6億円 (うちビデオリレーサービスは約10億円)	約2億円
その他	全国統一番号 (711) あり	-	-	全国統一番号 (107) あり

電話リレーサービスの需要と提供費用の試算

電話リレーサービスの需要(利用者数の想定)

- 本試算では、利用者数の推移について、高・中・低の3シナリオを想定する。
 - 「高」シナリオでは、利用者が12万人に達すると想定
 - 「中」シナリオでは、利用者が8万人に達すると想定
 - 「低」シナリオでは、利用者が4万人に達すると想定
- いずれのシナリオでも、サービス開始年から10年後（11年目）に最大数に達し、以降は定常的に推移すると想定した。



電話リレーサービスの需要(総需要)

- 定常状態における総需要は4,800千分(低利用シナリオ)～21,600千分(高利用シナリオ)／年と推計された。
- これは、年間のもっとも通話が集中する時間において、80～360回線(通話者)が必要な規模である。
※最繁忙日集中度率を1/200、最繁忙時集中度率を1/10、最繁忙時回線使用率を1/2とした場合

※総人口に対する一人あたり需要は、0.04～0.17分/年となる



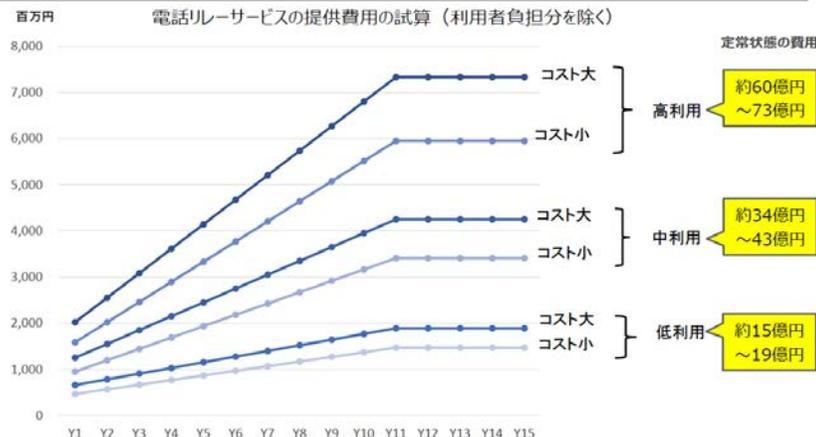
電話リレーサービスの提供費用(試算の前提とする提供シナリオ)

- 本試算の前提とするシナリオは下表のとおりとする。文字リレーと手話リレーは一体的に試算を行う。
- 日本財団のモデルプロジェクトとの主な相違点は、①24時間対応(夜間は1拠点での集中対応を想定) ②利用対象者の制限なし ③電話料金相当の自己負担 ④緊急通報受付可(人手を介した受付を想定)である。

	試算シナリオ	参考) 日本財団モデルPJ
提供サービス	文字リレー、手話リレー	文字リレー、手話リレー
サービス提供日	365日(年中無休)	365日(年中無休)
サービス提供時間	24時間 ※夜間は1拠点での集中対応を想定	午前8時～午後9時 ※事業者により異なる
利用対象者	制限なし	障害者手帳保有者(自己申告)
利用回数・時間	制限なし	制限なし
利用目的	制限なし	制限なし
利用料金	一般の電話料金相当を負担	無料
緊急通報受付	可 ※人手を介した受付を想定	不可
サポート窓口	年中無休(年末年始除く) 9時半～18時	年中無休(年末年始除く) 9時半～18時

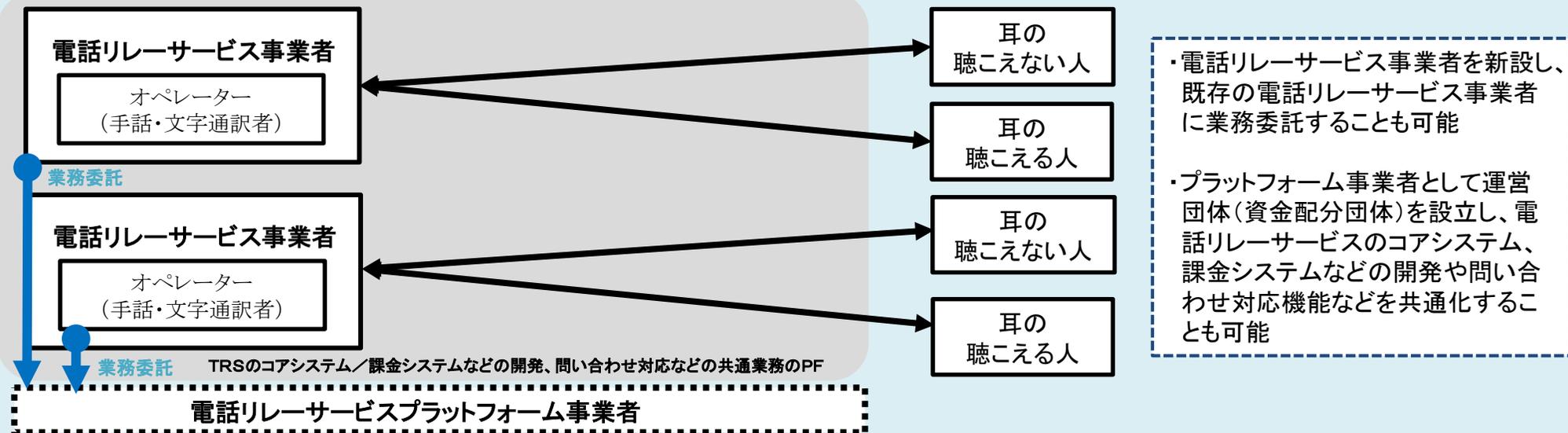
電話リレーサービスの費用負担(その他の費用負担)

- 利用者による負担分を除いた費用(11年目以降の定常状態)は、高利用で約60～73億円、中利用で約34億円～43億円、小利用で約15～19億円と試算された。
- 当該費用は公的負担等により賄うことが想定される。

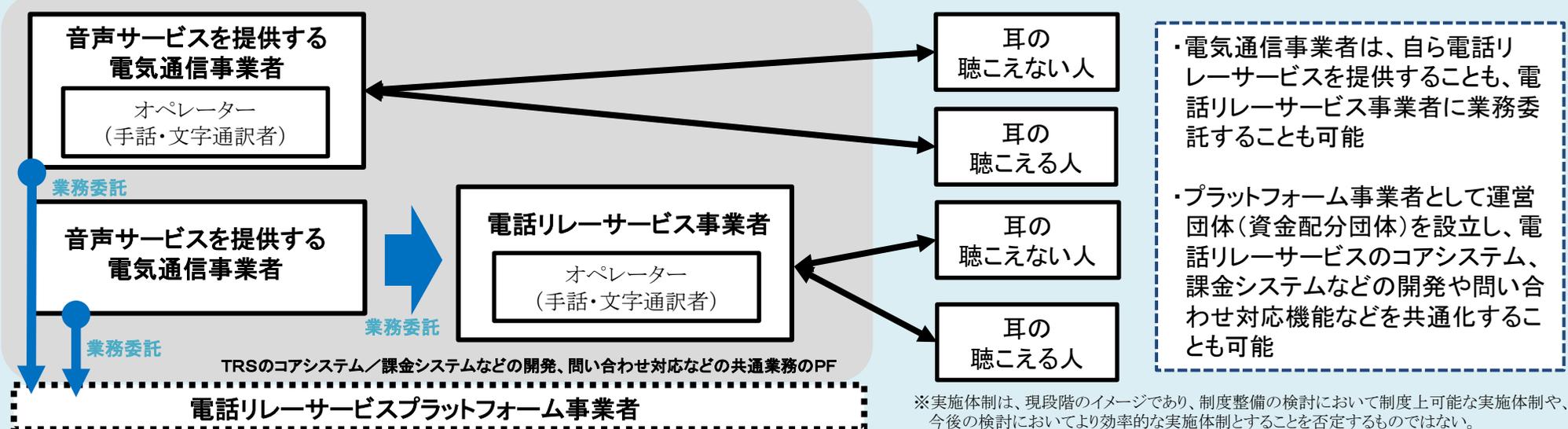


実施体制のイメージ(案)

[実施事業者] 電話リレーサービス事業者



[実施事業者] 音声サービスを提供する電気通信事業者



- **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

負担金
(電気通信番号数に応じる)

2円/月・番号
(平成30年)

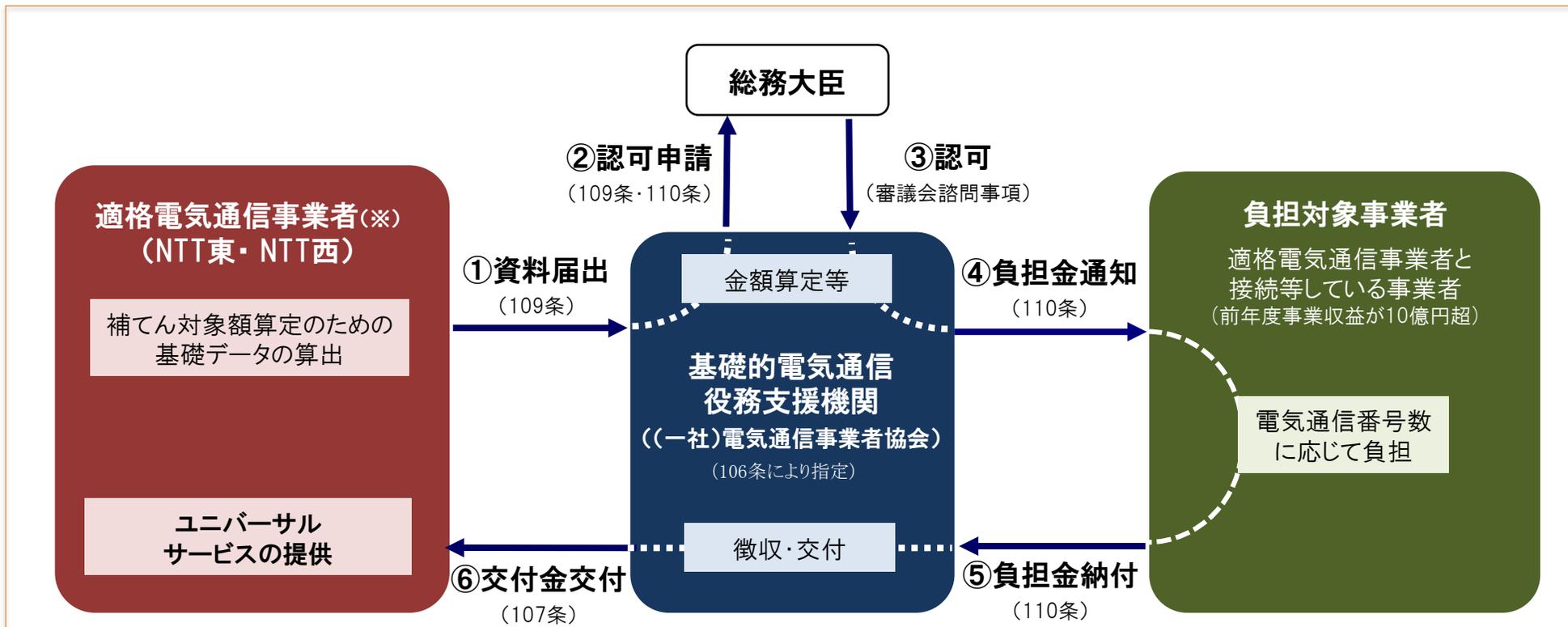
補
填

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)

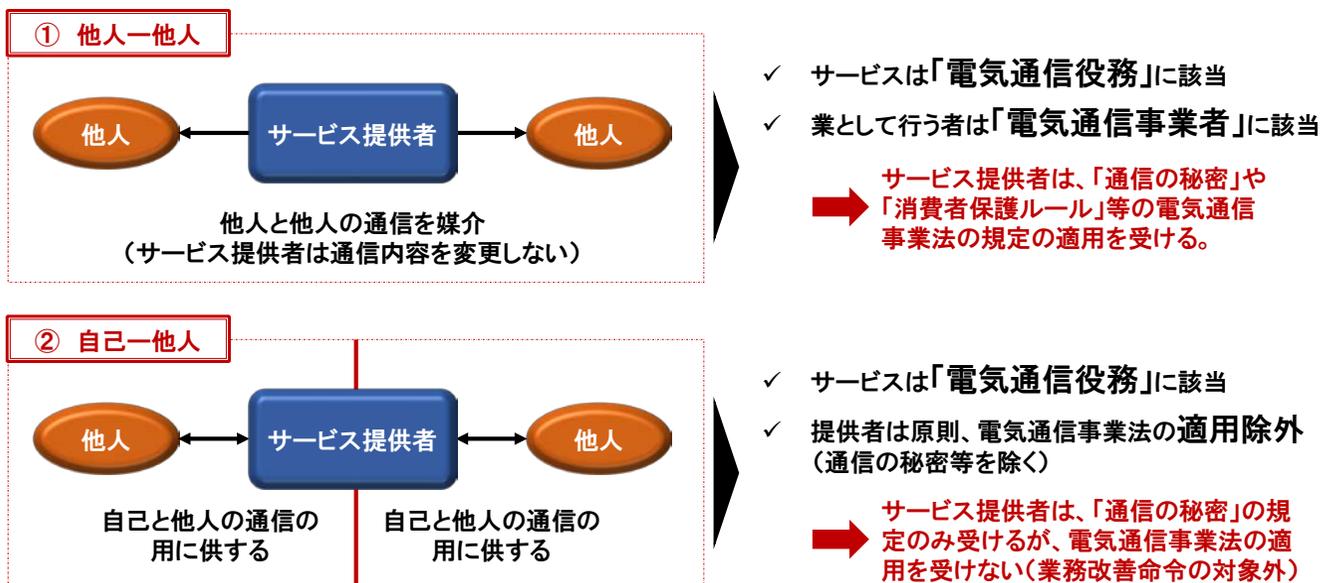
(注)条文はすべて電気通信事業法。

電気通信事業法における「電気通信役務」

電話リレーサービスは、手話通訳者・文字通訳者(オペレーター)が介在することが前提であるため、電気通信事業法における「電気通信役務」の定義との関係では、

- ・「他人の通信を媒介(他人の通信内容を変更することなく、そのまま伝送する)」(下記①)には、該当しない
- ・耳の聴こえない人と耳の聴こえる人の意思疎通を通訳により仲介する役務(オペレーターの通訳)は、「電気通信設備を他人の通信の用に供する」(下記②)場合は想定されないと考えられる。

したがって、**電話リレーサービス全体で捉えると、法的には電気通信役務には該当しないと考えられる。**



○電気通信事業法(昭和59年法律第86号)

(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、線路その他の電氣的設備をいう。

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。

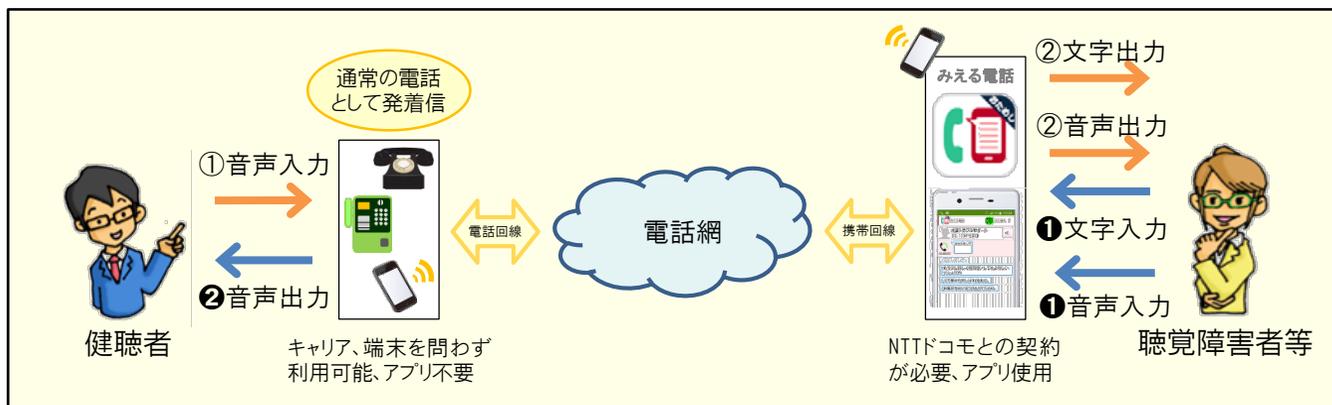
電気通信事業者が提供する福祉サービス(聴覚障害者を対象とするもの)

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月からトライアルサービスとして無償で提供。平成31年3月より本格提供を開始。
- 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。
- フリーダイヤル等も発信可能。

- 「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)



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)。

※ Bluetooth経由の直接接続はiOSのみで対応

電気通信事業法[1/4]

○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4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[2/4]

○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[3/4]

- 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[4/4]

○事業用電気通信設備規則（昭和60年郵政省令第30号）

第五節 音声伝送役務の提供の用に供する電気通信設備

第一款 アナログ電話用設備

（適用の範囲）

第二十六条 この款の規定（第三十五条の二の七を除く。）は、二線式アナログ電話用設備（特定端末設備を除く。第三章第五節において同じ。）に対して適用する。

（緊急通報を扱う事業用電気通信設備）

第三十五条の二の四 電気通信番号規則第十一条各号に規定する電気通信番号を用いた警察機関、海上保安機関又は消防機関（以下「警察機関等」という。）への通報（以下「緊急通報」という。）を扱う事業用電気通信設備は、次の各号のいずれにも適合するものでなければならない。

- 一 緊急通報を、その発信に係る端末設備等の場所を管轄する警察機関等に接続すること。
- 二 緊急通報を発信した端末設備等に係る電気通信番号その他当該発信に係る情報として総務大臣が別に告示する情報を、当該緊急通報に係る警察機関等の端末設備に送信する機能を有すること。ただし、他の方法により同等の機能を実現できる場合は、この限りでない。
- 三 緊急通報を受信した端末設備から終話信号が送出されない限りその通話を継続する機能又は警察機関等に送信した電気通信番号による呼び返し若しくはこれに準ずる機能を有すること。
- 四 メタルインターネットプロトコル電話用設備に関する前号の呼び返しを行う場合にあつては、次に掲げる機能を有すること。
 - イ 緊急通報を発信した端末設備等に当該緊急通報に係る電気通信番号規則第十一条各号に規定する電気通信番号を送信する機能
 - ロ 緊急通報を発信した端末設備等が、当該端末設備等に係る着信を他の端末設備等に転送する機能を有する場合にあつては、当該機能を解除する機能
 - ハ 緊急通報を発信した端末設備等が、特定の電気通信番号を有する端末設備等からの着信を拒否する機能を有する場合にあつては、当該機能を解除する機能
 - ニ 緊急通報を発信した端末設備等からの発信（緊急通報に係るものを除く。）及び当該端末設備等への着信（呼び返しに係るものを除く。）を当該端末設備等からの当該緊急通報に係る終話信号の送出後一定の時間制限する機能
 - ホ 呼び返しに係る通信を次条に規定する災害時優先通信として取り扱う機能

（災害時優先通信の優先的取扱い）

第三十五条の二の五 事業用電気通信設備は、次に定めるところにより、災害時優先通信（緊急通報及び法第八条第三項に規定する重要通信のうち電気通信事業法施行規則第五十六条第一号に定める機関が発信する通信（当該機関に電気通信役務を提供する電気通信事業者が当該機関ごとに指定する端末回線の一端に接続された端末設備等から発信されるものに限る。）をいう。以下同じ。）を優先的に取り扱うことができるものでなければならない。

- 一 災害時優先通信の優先的な取扱いを確保するために必要があるときは、他の通信を制限し、又は停止することができる機能を有していること。
- 二 災害時優先通信を識別するための信号を付し、及び当該信号により災害時優先通信を識別することができる機能を有していること。
- 2 事業用電気通信設備は、前項第一号の機能により他の通信の制限又は停止を行つた場合において、災害時優先通信及び他の通信の疎通の状況を記録することができるものでなければならない。
- 3 電気通信事業者は、第一項第一号の機能により他の通信の制限又は停止を行つた場合は、前項の記録を分析し、できる限り多くの通信の疎通を確保するよう通信の制限又は停止の時間、程度その他当該制限又は停止の実施方法及び事業用電気通信設備の通信容量について必要に応じて見直しを行うものとする。

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]

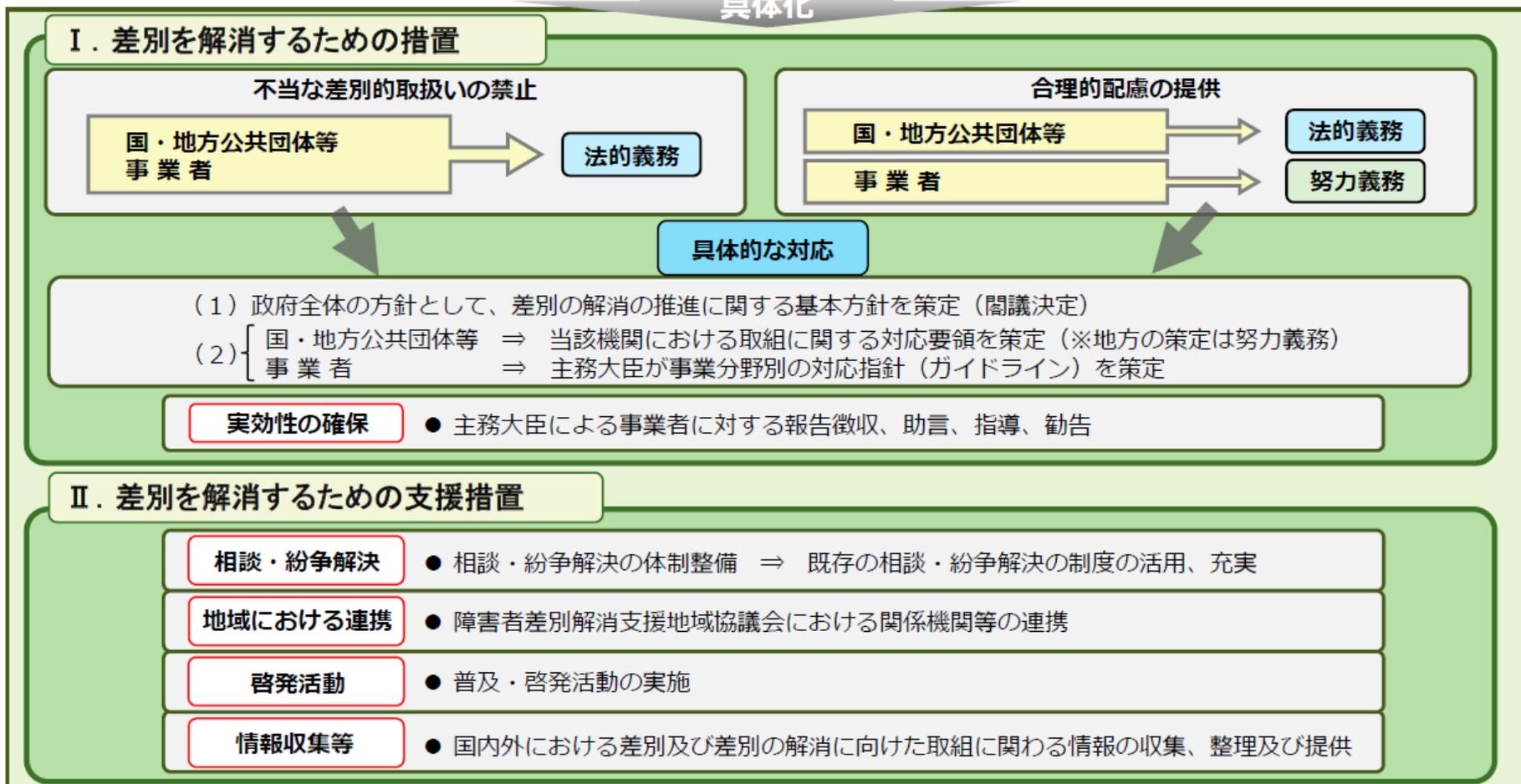
（3）意思疎通支援の充実

- 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。