

デジタル活用共生社会実現会議 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（第5回）

- 1 日時 令和元年5月10日（金）13：30～14：45
- 2 場所 総務省 第1特別会議室（合同庁舎2号館8階）
- 3 出席者（敬称略）

○構成員

酒井善則（主査）（東京工業大学名誉教授・津田塾大学客員教授）、加納貞彦（主査代理）（早稲田大学名誉教授）、有木節二（（一社）電気通信事業者協会専務理事）、石井夏生利（中央大学国際情報学部教授）、石井靖乃（（公財）日本財団公益事業部部長）、石原茂樹（（社福）聴力障害者情報文化センター公益支援部門部長）、井上正之（筑波技術大学産業技術学部産業情報学科准教授）、笹野潤（今井正道構成員代理）（（一社）情報通信ネットワーク産業協会）、小椋武夫（（一財）全日本ろうあ連盟理事）、川森雅仁（慶應義塾大学大学院政策・メディア研究科特任教授）、近藤幸一（（社福）全国手話研修センター）、西角直樹（株式会社三菱総合研究所主席研究員）、藤沢烈（（一社）RCF代表理事）

○オブザーバー

大木洵人（（株）シュアール）、城所征可（黒田勝己オブザーバー代理）（日本電信電話（株））、小竹安治（（特非）全国聴覚障害者情報提供施設協議会）、齊藤剛（ソフトバンク（株））、水谷哲也（関田賢太郎オブザーバー代理）（KDDI（株））、三浦宏之（（株）プラスヴォイス）

○総務省

谷脇康彦（総合通信基盤局長）、秋本芳徳（総合通信基盤局電気通信事業部長）、竹村晃一（総合通信基盤局総務課長）、山碓良志（総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課長）、大内康次（総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課調査官）、佐伯宜昭（総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課市場評価企画官）

○厚生労働省

内山博之（障害保険福祉部企画課長）、金原辰夫（障害保険福祉部企画課自立支援復興室長）、塩野勝明（厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課長補佐）

4 議事

(1) 事務局説明

(2) 意見交換

【酒井主査】 主査の酒井です。それでは、定刻となりましたので、これより第5回電話リレーサービスに係るワーキンググループを開催いたします。本日はお忙しいところ、お集まりいただき、ありがとうございます。

議事に先立ちまして、事務局から資料の確認をお願いいたします。

【長谷川課長補佐】 事務局の総務省の長谷川です。資料の確認をいたします。

資料は合計3点あります。資料番号のないものが2点、座席表、議事次第。資料番号があるものが1点、資料5-1として、電話リレーサービスに関するワーキンググループ論点整理骨子（案）の合計3点です。不足等ございましたら、随時手を挙げてください。事務局からお渡しします。

会議冒頭のカメラ撮り等はここまででございますので、よろしくをお願いいたします。

【酒井主査】 それでは、議事に入りたいと思います。本日は資料5-1につきまして、事務局から説明いただきます。よろしくお願いいたします。

【佐伯市場評価企画官】 事務局の総務省です。お手元の資料5-1に基づきまして、事務局より説明させていただきます。資料5-1、電話リレーサービスに関する論点整理骨子（案）というものをごらんください。

資料でございますが、おめくりいただきまして1ページ目に、第3回のワーキンググループでご同意いただいた、電話リレーサービスに係る検討に当たっての基本的考え方を再掲させていただいております。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、②適正性かつ効率性、③実現可能性などに配慮し、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し、可能なものを段階的に導入することという形で整理させていただいております。

続きまして、資料の2ページ目から4ページ目までにつきましては、第1回のワーキンググループで事務局より提出させていただいた資料でございます。電話リレーサービスに係るワーキンググループにおける検討事項といたしまして、大きく①提供の条件・費用負担等、②オペレーターとなり得る通訳者の要件等、③その他の課題として説明させていただきまして、3ページ、4ページに具体的な検討事項として書かせていただいております。

た。本日は、こちらの検討事項の課題に基づきまして、これまでに先生方からいただきました主な意見、それから、事務局で取りまとめました考え方の案を示させていただいているという形式でございます。

それでは、資料をおめくりいただきまして、5ページですが、まず、公的な電話リレーサービスの提供の条件・費用負担等というところでございます。おめくりいただきまして6ページ、対象とする通訳方式でございます。ごらんのように、課題、主な意見、考え方の案という形でスライドは構成されておまして、以降はこのような形式になっているとお考えください。

考え方の案について説明させていただきます。まず、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。また、聴覚障害者の環境は人それぞれであり、みずから場面に適した方法を選択できることが望ましいこと。日本財団さんが実施されている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されており、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はないかとさせていただいております。

おめくりいただきまして、7ページでございます。利用者の範囲でございます。考え方といたしましては、1ページに示しましたような基本的考え方を踏まえ、利用者の範囲については、電話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や、実際問題として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はないかとさせていただいております。

ただし、この双方向化を実現するためには、実際の利用者側に常時着信可能な端末が必要であったり、新たなシステム開発が必要であったりすることから、相応の時間と費用が必要となることに留意すべきではないかとさせていただいております。

続きまして、8ページでございます。利用用途の点でございます。考え方につきましては、1枚おめくりいただきまして、9ページでございます。基本的考え方を踏まえ、リレーサービスの利用用途や内容については、電話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。また、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、現実的に、利用用途や内容に制限を設けることは困難であると考

えられること。それから、料金を従量制として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。以上から、利用用途や内容に制限を設けないことが適当ではないかとさせていただいております。

ただし、現状のサービスでは、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、新たにシステムを開発したり構築したりするためには、相応の時間・費用が必要となることに留意すべきではないかとさせていただいております。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である場合など、実際の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、その理由もさまざまであることを踏まえると、一律に結論づけるのは適当ではないのではないかとさせていただいております。

続きまして、10ページ目でございます。緊急通報の要件でございます。1枚おめくりいただきまして、考え方の案につきまして、緊急通報については、こちらも電話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。一方で、前回のワーキンググループで事業者様よりいろいろとプレゼンしていただきましたとおり、この同等の利用環境を実現するためには、例えば輻輳時における優先接続であったり、管轄の緊急通報受理機関へ接続する機能であったり、発信者の位置情報等を通知する機能、それから呼び返しの機能などが必要であり、電話リレーサービスにおいてこれらの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。それから、携帯事業者、電話リレーサービス事業者、それから全国にあまた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という実態がございますことから、リレーサービスにおける緊急通報については、こうしたさまざまな課題があることから、基本的考え方を踏まえて、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んで、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環境を整備することを目指すことが適当ではないかとさせていただいております。

続きまして、12ページの利用料金でございます。考え方の案でございますが、こちらも基本的考え方を踏まえると、利用料金については、電話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。それから、オペレーターと実際の通話の相手方となります健聴者の間は音声通話になりますので、一般の電話、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、発信者が従量制によりこの料金を負担すると整理することが合理的であること。それから、先ほどもありましたが、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。こうしたことから、利用料金については、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はないかとさせていただいております。

ただし、現状の従量制課金システムが存在しないということでございますので、こうしたシステムを新たに開発・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はないかというところがございます。

続きまして13ページ、実施体制でございます。考え方につきましては14ページをごらんください。まず、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通信事業者も一定の役割を担うことが期待されるのではないかとさせていただいております。その上で、実施体制については、例えば以下のような提供主体が考えられるのではないかとということで、①電話リレーサービス事業者、②音声サービスを提供する電気通信事業者という形で書いております。

ただし、②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であると考えておりますし、次の項目になりますが、これらいずれについても、例えばプラットフォーム事業者として運営団体を設立して、システム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全体として構築することも考えられるのではないかとさせていただいております。

また一方で、現行の電話リレーサービスでは実現されていない機能、これまでも申し上げましたが、料金の課金ですとか、緊急通報ですとか、双方向化みたいなものがあるかと思いますが、こうした機能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のではないかとということで、①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する。それから、24時間365日の受け付け体制が整備されていること。また、②ですが、電話と同等程度に低廉な料金の利用を可能とすること。それから、③リレーサービスの提供に係る通話情報等の漏えい防止のための適切な措置がなされていること等が考えられるかと思っております。

こうした要件の実現に当たっては、提供主体において相当程度の体制を整備するとともに、緊急通報の取り扱いに当たっては、通信事業者が設置する通信設備と接続する等のシステム整備も必要となるのではないかとさせていただいております。そうしたことから、具体的な提供主体については、これまでリレーサービス事業者が培ってきた運用、技術、

知識等を十分に活用することを前提としつつ、基本的考え方を踏まえて、これらの要件に適合した上で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はないかとさせていただいております。

なお、これら求められる要件については、詳細に具体化するとともに、こうした提供主体になり得る事業者とこれらの要件との適合性については、専門的に検証することが必要ではないかとさせていただいております。

15ページは、参考までに実施体制のイメージを図示させていただいております。ただ、いずれの図につきましても、この実施体制はあくまで現段階のイメージでございまして、制度整備の検討において制度上可能な実施体制や、今後の検討においてより効率的な実施体制とすることを否定するものではないという旨、あらかじめ言及させていただきます。

また、次の16ページでございますが、こちらをご参考ではありますが、これまで幾つか先生方の、構成員の方々からのプレゼンで名前が挙がった諸外国において、電話リレーサービスがどのような方式といたしますか、根拠ですとか、そういうものに基づいて提供されているかを示させていただいたものでございます。こちらは所管省庁、それから根拠法令、ユニバーサルサービス制度との関係等、まとめさせていただいておりますが、あくまでご参考ということでご参照いただければと思います。

続きまして、17ページ、需要と費用の予測でございます。前回第4回のワーキングで三菱総合研究所の西角構成員から需要予測をプレゼンテーションしていただきましたが、そちらによる試算では、現状の日本財団のモデルプロジェクトをベースとして、実際に利用者の従量制による負担分を除いた年間の費用は、約15億円から73億円とされておりました。もちろん、こちらはさまざまな不確定要素がございますので、さらなる精緻な需要予測を行うことは課題ではあると思いますが、通訳者の人件費を含んだサービス事業者への委託料が費用の大半を占めるという費用構造であるということは、算出方法としては妥当かと思っておりますので、こういう基本的考え方を踏まえた上で、今後利用実態や人件費の動向などを見きわめつつ、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、まず中利用と試算されていたものを想定して検討を進めることが適当ではないかとさせていただいております。

ただし、この試算につきましては、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ということには留意すべきとさせていただきます。

続きまして、18ページ、費用の負担のあり方でございます。1枚おめくりいただきまして、19ページになります。考え方といたしましては、まず、費用の負担で検討すべき、負担すべき費用の対象範囲は、もちろん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て、電気通信を利用して利用者の情報を通訳者が仲介して、この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はないかとさせていただきます。

また、このサービスが、高齢者を含めてあらゆる人が利用可能なサービスを目指すこと、それから、双方向の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リレーサービスから受益すると考えられるのではないかと考えます。さらに、利用者側が従量制により、音声通話部分に相当する部分を負担すると整理することが合理的ではないかということをご再掲させていただきます。

また、基本的考え方でも言及いたしましたとおり、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はないかということで、費用負担については、例えば以下のような考え方があるのではないかとし、3つ事例を挙げさせていただきます。

1つ目がユニバーサルサービス交付金制度による負担金という形で、現状のユニバーサルサービス交付金制度の対象に追加して、番号課金として利用者から徴収するというやり方が考えられるかと思えます。ただし、現行の事業法における制度は、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ございますので、今回のような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とさせていただきます。

②でございますが、例えば電気通信事業者による負担ということで、これも例えばですが、売上高に一定率を掛けた金額を徴収するというものも考えられるかと思えます。ただし、電話リレーサービスは事業法上、電気通信役務に該当するとは考えられませんので、現に提供が義務づけられてい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、こうした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のではないかとし、させていただきます。

③でございますが、音声サービスの利用者による負担ということで、現行のユニバーサルサービス制度と類似の制度を新たにつくるということが考えられるかと思えます。こち

らは現行の制度の負担金の徴収システムを活用して、実際の音声サービスの利用者から番号課金により徴収するという形があり得るかと思えます。これは現行の制度の仕組みを参考にしつつ、新たに法的根拠を設けて適正性・効率性を制度的に担保した上で、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という形になろうかと思えます。

以上ですが、いずれにせよ、基本的考え方を踏まえて、直接または間接的に利用者あるいは国民に、広く薄い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ますので、意見公募などを通じて、そうした意見を反映することが必要ではないかとさせていただいております。

なお、次のページは参考でございますが、前回のワーキングでも、リレーサービス自体が電気通信役務に該当するののかという話がございましたので、現行の法令解釈でございますが、下に電気通信事業法の第2条第3号で電気通信役務の定義が書いてあります。「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」という定義になっておりますが、リレーサービス自体は間に通訳者、オペレーターが介在することが前提であるため、現状の事業法における電気通信役務の定義との関係では、サービス全体で捉えた場合に、法制的には電気通信役務には該当しないと考えられるところでございます。

続きまして、1枚おめくりいただきまして、21ページでございます。こちらは第1回のワーキングの資料に入れさせていただきました、現状の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ということで、再掲させていただいております。こちらが2枚前の19ページでいうところのユニバーサルサービス交付金制度というものの概要説明になっておりますので、こちらを参考として参照いただければと存じます。

続きまして、22ページ、その他のスケジュールというところでございます。1枚おめくりいただきまして、23ページ、考え方でございますが、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て、可能なものを段階的に導入することが適当ではないかとさせていただいております。また、その実現に当たっては、現在の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はないか。また、利用者の利用実態や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はないかとしております。

そのため、今後、スケジュール（工程表）を作成すべきではないかとし、その策定に当たっては、より具体的・実務的な事項の検討や、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はないかとさせていただいています。また、より具体的・実務的な事項の検討については、国において、こうしたサービスの提供主体となり得る事業者さんの協力を得て、早急に実務者レベルの検討を進めるべきではないかとさせていただいております。

続きまして、24ページでございます。その他としまして、音声認識技術等との関係ということで、こちら、考え方の案でございますが、聴覚障害者の環境は人それぞれでありまして、リレーサービスだけではなく、音声認識技術、その他さまざまなサービスの中から、みずか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のではないか。また、リレーサービスにおいても、例えば文字通訳の際に、こうした音声認識技術の導入による通話リスピークの自動下書きなどへの活用によって、効率的な通訳の実施に資するのではないかということから、ここでは電話リレーサービスの実現を前提として、こうした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はないかとしております。

次ページからは、オペレーターとなり得る通訳者の要件等でございます。

おめぐりいただきまして、26ページでございます。オペレーターとなり得る通訳者の要件でございますが、2枚おめぐりいただきまして、28ページになります。考え方といたしましては、電話と同等の利用環境を目指すのであれば、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はないかとしております。また、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、そのサービスの契約約款において明記することが適当ではないかとしております。また、利用者保護の観点も重要であろうかと思っておりますので、オペレーターは一定基準以上の資格や技能を有する者とする必要があるとありまして、手話通訳士、手話通訳者、要約筆記者また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はないかと。

一方で、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のではないかとしております。こうしたものを、基本的考え方を踏まえて、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はないかとしております。

続きまして、29ページでございます。オペレーターとなり得る通訳者の養成と確保についてですが、基本的考え方を踏まえて、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、利用実態に応じたリレーサービスの提供に必要な通訳者の確保のため、通

記者の養成や待遇改善に関する取り組みを進めることが必要ではないかとしております。また、緊急時の通訳は平常時の通訳とは異なることから、そうした緊急時の通訳に対応できる通訳者の養成が必要ではないかとしております。

最後に、その他の課題といたしまして、31ページ、32ページでございますが、まず31ページ、周知広報・認知度向上のあり方といたしまして、考え方といたしましては、実施主体、それから電気通信事業者、関係団体、国等が、それぞれの立場から周知広報を行うことが必要ではないかと。また、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はないかと。さらに、認知度調査の実施・公表を通じて広く国民に周知し、リレーサービスの普及につなげることが重要ではないかとしております。

1枚おめくりいただきまして、実現に必要な制度整備でございます。考え方といたしましては、国はリレーサービスの実現に向けて、必要となる制度整備について検討を進めるべきではないかと。また、その検討に当たっては、本ワーキンググループでおまとめいただく報告書を踏まえて、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はないかとさせていただいております。

以上、駆け足になって恐縮でございますが、事務局より資料5-1、電話リレーサービスに関する論点整理骨子（案）についてご説明さしあげました。

以上でございます。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。

それでは、これを中心に質疑を行いたいと思います。最初に私からですが、たしか結構重要になっております緊急通報につきましては、受理機関に対してヒアリングをするというお話もあったと思うんですけれども、これはそのうちに可能と考えてよろしいのでしょうか。

【佐伯市場評価企画官】 事務局の総務省でございます。実は前回、緊急通報についてのご意見がいろいろ出ましたので、今回第5回において、緊急通報の受理機関からプレゼンテーションいただけないかということで打診はしていたのですが、物理的な日程が合わないということで、できれば次回第6回に来ていただくことを、今、打診しているところでございます。

【酒井主査】 わかりました。よろしく申し上げます。

それでは、全般、どこでも結構ですから、ご質問いただきたいと思います。ご発言いただく際は、いつもどおりですけれども、発言者のお名前と、この資料の例えば十何ページ

のところだということ、そのようなことがわかるようにしてご発言いただきたいと思えます。よろしく申し上げます。

【小椋構成員】 小椋です。

【酒井主査】 どうぞ。

【小椋構成員】 発言の機会をいただきまして、ありがとうございます。全日本ろうあ連盟の小椋です。本日、事務局からの説明をいただきました。その中のオペレーターに対する養成のあり方について、少し意見を申し上げたいと思えます。

電話リレーは、聞こえる人たちへの理解を求めて周知し、通訳をするということも大事だと思いますが、今回のオペレーターの場合には、普通の電話と違って、サービスとして電話を受けて答えることとなりますので、一般の電話以上のものが求められるのではないかと考えております。

現在厚生労働省で行っている手話通訳養成のカリキュラムの中に、電話あるいは映像、画面を通じた通訳のあり方を学ぶ機会は、ありません。カリキュラムの中に入れておりません。そのために、オペレーターの研修あるいは、養成体制がどうしても必要になると考えています。例えば1週間で終わるのか、2週間かかるのか、現時点ではわかりませんが、何らかの研修が必要だと考えております。

総務省では無線にかかわる人を育てるという事業をやっておられますが、認定まで時間もかかると聞いております。同じように、総務省の責任において、オペレーターの人材育成あるいは研修というものを実施していただきたいと強く考えております。今、手話通訳士に対する政見放送の研修は総務省で責任を持ってやっていただいております。同じような考え方で、ぜひとも総務省で人材育成についても考えていただきたいと思っております。

以上です。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。要するにこれは、手話通訳者というのは福祉の話で、必ずしも総務省の話だけではないと思うんですけども、オペレーターの部分については、少し通信特有な部分があるのではという、そういったご意見と考えるとよろしいのでしょうか。

【小椋構成員】 はい、結構でございます。

【酒井主査】 逆に、どのように考えておられるのでしょうか。むしろ養成は大事だと思うんですが、全体でいうと福祉の中の一つの様な気もするし、通信特有の部分という

のは、また通信特有の部分があるのかもしれませんが。

【佐伯市場評価企画官】 事務局でございます。一般的な手話通訳の養成・研修というものがございまして、そのうちどの程度のものが通信特有の部分になるかというところは、我々もまだ具体的な知見もございませんので、そういうところは今後の実務的な検討の中で検討すべき事項かと思っております。

【小椋構成員】 よろしく願いいたします。小椋です。

【酒井主査】 それでは、ほかの点はいかがでしょう。どうぞ。

【有木構成員】 電気通信事業者協会の有木と申します。発言の機会をいただきまして、ありがとうございます。

事務局からの説明にありましたように、基本的な考え方を踏まえて要件を検討されるというのは、そのとおりだと認識をしております。一方で、今現在、電話リレーサービスを行われておられる日本財団さん、事業者さんが、現在やられているサービスを、公共サービスとする場合には、どんな課題があつて、どんな問題点があるかということ、現場で実際に直面されている問題点を踏まえたうえで検討課題に盛り込むべきではないかと思われました。

また、実際に提供主体としましては、全く経験のない事業者が新規参入するということが前提ではないと思っておりますので、現行で電話リレーサービスのノウハウとか経験を持ち得る事業者が、安定的・継続的に行える環境を整えるということが、最初のステップとしては重要ではないかと考えております。

そのためには、主査からお話ありました緊急通報においてどのように行えるか、かかわる各プレーヤーがどれだけ貢献できるかということも明確にしていくということも必要だと思っております。緊急通報については受理機関のプレゼンテーションがあれば、新たな課題とかが出てくると思いますが、各々の役割も明確にしていけば良いのではないかと考えております。

また、オペレーターについての話もありましたが、高齢化の問題の発言がありましたので、確保だけでなく、教育とかの環境整備に関与されている方々のご意見も取り入れても良いのではないかと思いました。以上、意見でございます。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。

課題というのは、これからいろいろやると、また出てくるんじゃないかと思っておりますが、ほかの点もいかがでしょうか。どうぞ。ちょっとすいません、先にこちら。

【藤沢構成員】 よろしいですか。

【酒井主査】 はい。

【藤沢構成員】 RCFの藤沢でございます。大変うまく取りまとめいただいたかと思
います。私の方からは17ページの需要と費用の予測についてコメントさせていただきます
す。

17ページに基づく中利用約40億円を想定して検討するという内容になっています
が、あくまでもこの40億円の試算は日本財団さんのモデルプロジェクトのもので、
この中にはさまざまなシステムの費用や、人件費などが入っていると思いますが、それら
のどこまで適切なのか、今後より具体的な議論が必要かと思っています。

先ほどもあったように、今後かなりの数の専門的な人材を養成していかないといけない
状況の中、あまり低目な金額にし過ぎると保育や介護の現場で起きているように、資格を
持っていても従事する方が中々現れないということになりかねない懸念があります。例え
ば人件費の単価が適切なのか等、シュアールさんやプラスヴォイスさんもいらっしゃるの
で、コメントをいただきたいですが、今日というよりは今後、既存の事業者やさまざまな
関係者で議論いただいて、果たしてこの金額で想定どおりの需要を満たしていくことがで
きるのかを検討いただければと考えております。

以上です。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。

それでは、井上先生、どうぞ。

【井上構成員】 筑波技術大学の井上でございます。まず、短い期間の中でいろいろ、
よくまとめていただいたという実感がございます。これを拝見いたしますと、聞こえない
人の立場、これは将来的に明るい展望を持てるのではないかという期待感もあるわけ
ですが、そこで、2つほど意見を申し上げたいと思っております。

確認も含めてですが、6ページになります。まず、考え方として、手話通訳と文字通訳
の2つの表現が出ております。この場合に、これは当然、手話通訳、文字通訳、両方とも
もちろん必要なものです。実は、このワーキングの中で入っていないのは、難聴者の代表
がここには入っておられません。難聴者の方の場合に、聞こえないけれども音声発声はで
きる方も数多くおられます。

その場合に、わざわざキーボードというのは非常に大変になるということでありまして、
例えばアメリカの場合には、音声はそのまま聞こえる人に伝え、自分の音声は伝え、そし

て相手の発言だけは文字化するというシステムがあるわけですね。その端末で、そこでアクセスできるという方法も実際にはやっております。これは利用頻度が非常に高くなっているという現状にあるわけです。そういうことも想定の中に入れていただきたいわけですね。そのことも含めて考えていただきたいところなんです、需要予測というのものも、かなりあると想像ができます。難聴者団体のご意見も聞きながら進めていただいたほうがいいかなと。これが1つ目です。

2つ目は、12ページ、利用料金のことですが、音声通話にかかる利用の料金と同等という考え方、基本的には私も賛成しております。そうでないと、聞こえる人と聞こえない人が平等な対応にはならないと。ただ、平等ということなんです、どうすればほんとうの平等が担保できるかということも慎重に検討していただきたい部分でもあります。

といいますのは、例えば今、電話リレーサービスというものが、文字通訳もありますし、普通の音声会話と比べて時間もかかるということも実態としてはあります。アメリカでも、文字を使った電話リレーサービスの場合、普通の音声と比べると時間は要するということが念頭に置いて、費用試算をしているということになります。ですから、それも含めて検討が必要であるということが1つ。

もう一つは、手話通訳を使ってリレーサービスを実施した場合、ビデオの通信ということになりますね。しかし、私も今、悩ましいところなんです、例えば普通、聞こえる方の場合に、わざわざインターネットを使って契約をし、そしてビデオ通信する必要は、聞こえる人の場合、ないわけですね。聞こえない人の場合には、手話で通信をしたいと思ったときに、インターネットを接続するという必要になる。ですからその分、負担も増という形になります。

だから、果たして平等性をどう考えるのかという部分の視点も、いろいろ考えていただくべき課題があるやに思います。これからの検討課題の中に、さまざまな考え方を入れていただければ幸いです。

以上です。よろしくお願いします。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。いろいろ課題があると思います。何か事務局から、それに対して。

【佐伯市場評価企画官】 事務局でございます。いずれも重要なご指摘かと存じますが、一方で、基本的な考え方でもありますように、まず可能なものを段階的に導入すること、一定程度重きを置いている形でございますので、当然、またシステム等、拡

張可能性を考えた上で設計するようなこともあると思いますので、ひとまず、あまり議論が発散し過ぎると、なかなかまとまらないというところもございますので、このような案にさせていただいたところでございます。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。とにかく課題を全部整理すると同時に、課題を整理しないとスタートできないのでは、時間がかかってしょうがないので、できるところからやっていくということだと思いますが。

どうぞ。

【川森構成員】 慶應義塾大学の川森です。どうもありがとうございます。資料は大変まとまっています、大変バランスのとれたものじゃないかなと思うんですが、前回の会合に私は参加することができませんでして、大変残念だったんですけども、緊急通報のお話が前回あったということで、今回の資料の10ページのところにも、緊急通報の要件ということが書かれています。

そこで質問というか、コメントなんですけれども、現状でも携帯電話の場合、緊急通報の要件は全て完璧に満たされているわけではないというのが私の理解なんです、例えばNTTドコモとかソフトバンクのホームページに行くと、緊急通報のかけ方というページがありまして、そこに正式には、携帯電話から電話しているということをおっしゃってください、ご自分の電話番号をおっしゃってください、それから、今いる場所を伝えてくださいということがホームページに書いてあります。これはNTTドコモさんも、多分KDDIさん、auさんも、ソフトバンクさんも、私が確認したところでは載っていました。

かつ、自動場所の通知システムというのは、実は最初から携帯電話のサービスに含まれているわけではなく、ただで提供される追加のサービスになっています。ということは、実は携帯電話でも今、自動で場所を通知するということは十分にできていないのが現状でありまして、ですが、別に携帯電話で緊急通報ができないから携帯電話のサービスはしないという話にはならないわけですね。

さらに、これは一般に既によく知られていることですが、今、NTTを中心として、電話ネットワークのIP化、総IP化というのが進められておりまして、今、パブリックコメントなども出ていると思いますが、その中でも問題になっているのが緊急通報になっていると思います。今の総IP化の中で、緊急通報というのが電話リレーサービスだけでなく、携帯電話も含めて議論されなければいけないということになっておりまして、それが課題として総務省さんのホームページにも資料が上がっておりますので、そういう

ことを考えると、電話リレーサービスだけ緊急通報の実現が相当困難ということはないんじゃないかなと私は理解しております。

つまり、今の体制でも、通常の音声通話における緊急通報というのも、実は法制、いわゆる固定電話に匹敵するものを提供しようとする、結構手間もかかって大変だということが事実あります。また、お金がかなりかかるんじゃないかという話も、今の電話ネットワーク、PSTNを全くやめてしまって、総IP化することのお金とかコストに何千億円というお金に比較しますと、かなり小さなお金じゃないかなと、電話リレーサービスだけに特化した部分というのはそんなにないんじゃないかなと考えますので、主な意見のところの「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）」の括弧づけの部分というのは、必ずしも当たらないのではないかという気がいたします。それが1つです。

もう一つは、受理機関の点なんですけれども、緊急通報を受理する機関そのものは、今、例えば電話リレーサービスで119などをした場合、もしそれが電話がかけられるということになった場合は、そこは音声通話になりますので、基本的には多分、受理機関自身は、普通の電話を受けているのと同じになるんじゃないかなという気がします。ですので、例えば受理機関のほうにテレビ電話を置かなきゃいけないとか、特別な端末を設置しなきゃいけないということは、多分ないのではないかなと。

それから、先ほども申しあげましたように、今後、電話のネットワークがIP化すること、データの構造も変わりますので、そうすると通信の方法や何かも統一化されていくことが考えられますので、受理機関のほうだけ特別な対応をしなればいけないということはないんじゃないかという印象を受けております。ですので、受理機関と相談しなければいけないということは、そのものだと思いますので、ここに書いてある意見というのは、変更される必要は全くないと思いますが、背景としてそういうことがあるということ、を申しあげておきたいと思います。

繰り返しになりますが、先ほどの最初の「実現は相当困難ではないか」というところに関しては、ご再考をいただけるとありがたいと思っております。

以上です。どうもありがとうございます。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。要するに、もうちょっと詳細に検討して、ほんとうにどこが困難なのかをちゃんと詰めようということ、で理解していると思いますけれども、確かに、全部のIP化のマイグレーションのときにも緊急通報というのは結

構課題になりましたので、この場合、どうなるか、どの程度の困難さがあるのかというのは、少し詰めなきゃいけないことだと思っております。そういう理解でよろしいですね。

【佐伯市場評価企画官】 ありがとうございます。あくまで川森先生がおっしゃられたページ10につきましては、構成員の意見ということで掲載させていただいたものでございます。また、今、座長がおっしゃられたとおり、緊急通報、マイグレーションの中でもかなりいろいろと論点は出てきているかと思えますし、そうしたものも含めて、こういうものはかなり専門的な知識等も必要になるかと思えますので、必要があれば実務的なところで議論すべき話かと思っております。

【酒井主査】 どうぞ。

【石井（靖）構成員】 日本財団の石井です。大変すばらしく、網羅的によくまとめていただいて、ありがとうございます。川森先生からお話のあった緊急通報のところに関しての、これは意見なんですけれども、考え方に反映させるべきかどうかはちょっとわかりませんので、あくまでもこの場だけの発言ということで聞いていただいたほうがいいのかもわかりませんが、まさに今日、考え方にまとめていただいたとおり、当初はほかのサービスも活用することなどにより取り組みというところが、急いで対応するという意味では、大変大切なのではないかと思います。

例えばなんですけれども、現在広がっているNet 119にビデオ通話の機能を付加するというだけでも、かなり今のニーズに応えることができる可能性がありますので、特に緊急通報については、必ずしも電話の仕組みの中で解決しなければならないということに縛られることなく、早急にさまざまな可能性を検討していただくということが必要なのではないかと思います。

以上です。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。

どうぞ。

【西角構成員】 三菱総研、西角です。15ページについてなんですけれども、提供事業者ですが、一般にユニバーサルサービスの効率的な提供ということを考えてときに、競争的な提供というものをどう設計するかというのが、1つ大きなポイントになると考えていまして、この電話リレーについても同様なことは言えるのかなと思っております。

競争的な提供というのは幾つかポイントがあるんですけれども、1つは、例えば15ページで、電話リレーサービス事業者というものが複数あるということを想定する場合に、

これを認可するに当たって、例えばコスト構造とか品質の異なる複数の会社があった場合に、これをどのように評価するのかといったところで、競争原理みたいなものを入れるのかどうかというところ。

また、利用者の立場から見た場合に、今この図ですと、右側にいる耳の聞こえない人というものが、ある1社の電話リレーサービス事業者と結びつけた図になっていますけれども、例えば利用者の立場からすると、事業者が2社、3社、あるいは5社、10社という場合に、これを選択できるのかどうかという問題もあると思います。ここで選択を可能とすれば、そこでまた競争原理のようなものが働くといったことが起こるでしょうと。

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、何らかのこういった競争的な提供の仕組みがあったほうがよいと考えますし、一方で、電話リレーが公的インフラだということを考えたときに、そういった品質での競争とか、サービスでの競争みたいなもの、あるいはコストでの競争も含めてですが、それはなじまないんじゃないかという考え方もあるかと思しますので、そのあたりの整理もしていただくとありがたいなと考えます。

以上です。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。一般に、電話にユニバーサルサービスはあまり競争にならないから、結構苦労しているというところもあるんですけども、この場合には複数ということで、競争ということもあり得るかもしれませんが、検討課題だとは思いますが。

どうぞ。

【シュアール 大木様】 シュアールの大木です。すいません、オブザーバーという立場ですけども、少しだけコメントさせていただければと思います。

まず、藤沢構成員からありました17ページの件に関しまして、お話させていただければと思います。今、40億円というものが正しいというか、根拠がどうなっているのかというところだと思うんですけども、第3回のMRIさんからの資料の中から、ここは引っ張られてきているものだと思うんですけども、以前の資料ですので、少し私が読み上げさせていただきますが、サービス事業者への委託料ということで計算されております。その中に、委託料にはサービス事業者で発生する一切の費用を含むものとする書かれております。また、日本財団のモデルプロジェクトの実績では1分241円相当と記載がされております。

この構造が、我々としては、日本財団がモデルをされているということは理解はしているんですけども、中身が少しまだわかっていないというのが、事業者側の立場としては、もう少し検討が必要なのかなと思っております。と申し上げますのも、この40億円というものは、1分間の利用というのが250円から300円の真ん中ですので、大体275円で計算されているという形になります。そうなりますと、241円から大体14%ぐらいのアップという形になります。

しかし、これはあくまで9時から5時というものを標準に置いて、日本財団様がやられているものになっておりますので、365日24時間という形になりますと、当然、夜間も含まれる形になってきます。一般的にアルバイトでも、大体夜間では25%ぐらい時給が上がってくるのかなと思いますので、そうすると、14%アップでやっていけるのかというところは、正直、不安に思うところでございます。

今の241円の日本財団様の基準というものが妥当かどうかというところの議論は、一旦ここでは横に置いておりますので、それはまた別の議論としてあるかと思うんですけども、ベースとなる部分となっておりますので、一言コメントさせていただきました。

それに関連しまして、29ページのところで、通訳者の方の平均月給というものが記載されております。現状、16.6万円ほどということになっておりますので、今の日本の平均月給が大体27万5,000円ということを考えて、10万円以上の開きがあるという状況ですので、そういったところも鑑みていただければと思います。今、求められている資格、通訳士であるとか、通訳者であるとか、そういった資格というものを持っていないながら、実際には10万円以上月給が低いという状況というのは、やはり検討いただきたいところではありますので、そういった方たちを養成していくというところの問題にもかかわってくるものかなと思います。

そういったところを考えまして、先ほどMRIさんからありました15ページに関する競争原理のところの話になるんですけども、価格での競争というよりは、通訳者・通訳士を養成していくというところでは、なかなか現状としては価格での競争というのは難しいのかなと考えております。ですので、そういったところは業界として手を組んでやっていきたいというのが、一事業者としての考えでございます。

とはいえ、競争原理が必要というところはあると思いますので、例えば、今の日本財団様がやられているモデル事業のケースですと、利用される聞こえない方が、利用する事業者をコールごとに選択するという形になっておりますので、そこで、例えば質による競争

をするというところが1つあるのかなど。通訳者の養成や通訳士の養成というのは、国の課題、事業者全体の課題として手を組んでやっていけるような形になると、我々としてはありがたいと考えております。

ありがとうございました。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。いろいろ検討の上で、参考にさせていただけると幸いです。

【西角構成員】 1点だけ補足を。前回の説明の中で、まさに24時間対応の部分は、ちょっとどうするか悩んだんですけども、現状では、前回の試算では24時間対応は全国で1拠点のみ、なおかつ夜間については利用量が少ないと想定して、2名の人員で詰めるという最低限の想定をして、費用としては年間3,000万から5,000万ぐらいを、そのための夜間要員費として別途積むという形で今は算定しています。ですので、試算上はそうしていますという形です。もし夜間にもっとコールが来るということであれば、今の夜間2名体制という想定自体、見直す必要があるかもしれないということでございます。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。

では、次の点。どうぞ。

【小椋構成員】 ありがとうございます。全日本ろうあ連盟の小椋です。

19ページの費用負担のあり方について、基本的な考え方としては、電話リレーというのは公共インフラとして運営していくということは皆さん、確認は済んでいることだと思います。、実際の利用負担を見ますと、ユニバーサルサービスや電気通信事業者からの、あるいは音声サービス利用者からの負担という記述になっています。国の責務としての負担については言及されていません。今載っているのは、間接的な負担であり、そういう考え方の記述になっています。

これでほんとうに安定的な運営を継続できるかどうか、見えづらい部分があります。さらに整理をしていく必要があると感じております。公共インフラという考え方が基本にありますので、公的サービスという観点から、国がどのような形で費用を担保していくかという観点も含めて、整理をしていただければ幸いです。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。ここに書いてあるのは、いずれにしても電話、通信関係の利用者が負担するという考え方で、それまで含めた税金という考え方は出ていないと思いますけれども、諸外国もわりとこういう形じゃなかったかと思いますが、何かこの点についてご意見ございますか。

【佐伯市場評価企画官】 事務局でございます。もちろん、財源という意味で、税金と
いうのも1つのオプションとしてはあり得るかと思いますが、事務局といたしましては、
19ページの①、②、③についても、いずれについても何らかの制度を整備する、制度的
な担保が必要となることを考えておまして、そのような制度整備のことが、まさに国が
安定的・継続的な制度の継続のために担保するという形になるのではないかと考えている
次第でございます。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。

どうぞ。

【石井（夏）構成員】 今の19ページのところで、①、②、③の意見が出た点につい
ての意見を申し上げます。①の説明の中で、電気通信事業法におけるユニバーサルサー
ビスの交付金制度というのは、電話リレーサービスの提供と目的と、制度上違うというこ
とが説明されていますので、法制上の困難さがあるというのが①の課題と考えられます。

それと比べますと、③の類似システムを導入するほうが、より現実路線として実現可能
なところかもしれませんので、そうした点を踏まえて、国に検討を委ねてみるというの
がよろしいのではないかと考えております。

以上です。

【酒井主査】 今のお話は、①と③だと中身はそう変わらないような気がするんですが、
法律的にちょっと①は難しいということなんですね。わかりました。検討の参考にさせて
いただければと思います。

どうぞ。

【加納主査代理】 まず、今日の資料は大変広範囲に、よくまとまっていて、最終的な
考え方の案に関しては、書いてあることには異論はございません。

それで、いろいろ言いたいことがあったんですが、皆さん大体意見が出たので、まだ皆
さんが言っていないことで、これは7ページですね。利用者の範囲のところにある、健聴
者から、耳が聞こえる人から聴覚障害者に電話するときには、聴覚障害者にちゃんと電話
番号を与える必要がありますよね。それで、その電話番号について、このWGでも一回議
論をしたので、ぜひそのことについて。

というのは、「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はない
か」という次に、「ただし」とあって、これを実現するためにはいろいろと書いてあるん
ですが、「ただし」の実現するために必要な項目として、健聴者から聴覚障害者へ通話するに

は、聴覚障害者にどのような番号を割り当てるか検討する必要があると。候補としては、今まで出てきたのは特番1XY、または局番に類似した、局番で使われていないもの、例えば030とか、そういうのがあるんですが、そういう0X0あるいは0XY0系の番号が候補として挙がると思うんですが、これを今後、番号の専門家を含めて専門的に検討することが必要であるという項目をつけさせていただきたいと思います。

以上です。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。確かに何らかの形を整備しないとイケないと思いますので、かけた段階で、これが電話リレーサービスだとシステムにわからないとまずいわけですね。よろしくをお願いします。

まだ今後の検討でしようけれども、音声のところはやはり発信者課金ですかね。

【佐伯市場評価企画官】 今のところは、そうではないかと思っております。

【酒井主査】 わかりました。

ほかはいかがでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、一応とりあえず、いろいろなご意見が出ました。ただ、いろいろご意見を聞くと、この考え方そのものが、これはいかんとか、これは何とかという話はなかったような気がいたします。ただし、ここの点はこの点をもっと検討したほうがいいのか、今の番号もそうですし、緊急通報なんかにつきましても、そんな難しくないんじゃないだろうか、具体的な検討項目のご意見があったと思います。

一応、合意がとれた部分につきましては、この考え方でいいと思いますし、少し補足意見があったところは、その補足意見をどうするかということも含めて、引き続き議論をしていけばよろしいのではないかと思います。特に緊急通報は、次回多分、実際に専門的な機関、受理機関から、消防庁とかそういったところから来ていただいて、具体的な課題等も、向こうの課題等もいただけると思いますので、よろしくお願ひしたいと思います。

それでは、ちょっと早いですかね。よろしいようでしたら、事務局から何か連絡事項がありましたら。

【長谷川課長補佐】 事務局の総務省の長谷川です。次回の日程につきましては、構成員の皆様にご連絡させていただきましたとおり、5月31日金曜日、10時から開催させていただきます。場所につきましては、別途ご連絡させていただきます。また、本日の議事概要につきましては、別途ご照会させていただきますので、ご確認をお願いいたします。

以上です。

【酒井主査】 今日のいろいろ追加意見で、こういうことの検討が必要じゃないかということにつきましては、議事概要とか、場合によっては、緊急通報につきましては検討課題ということでまとめていただければ結構だと思いますので、よろしくをお願いします。

よろしいでしょうか。特に次回は緊急通報も中心になると思いますので、よろしく願いいたします。

それでは、これで本日のワーキンググループを終了いたします。どうもありがとうございました。