

## 「電話リレーサービスに係るワーキンググループ」報告(案)に関する意見募集の結果について

- 意見募集期間：令和元年7月6日(土)から同年8月5日(月)まで
- 意見提出数：38件(法人・団体:9件、個人:29件)
- 意見提出者

1	一般社団法人情報通信技術委員会
2	一般財団法人全日本ろうあ連盟
3	社会福祉法人長野県聴覚障害者協会
4	日本聴覚障害公務員会
5	日本電信電話株式会社
6	ソフトバンク株式会社
7	株式会社ミライロ
8	株式会社プラスヴォイス
9	KDDI株式会社
—	個人(29件)

## 提出された意見とそれに対する考え方の一部

提出された意見の概要	考え方
利用者の範囲について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者の範囲を限定しないことに賛成。(15全日本ろうあ連盟、19個人、21個人)</li> <li>・ 聴覚障がい者を対象としたTRSを公共インフラ化して、サービスの社会的認知を高め、それから利用者の範囲を拡大するのがいいと思います。(3個人、31(株)プラスヴォイス)</li> </ul>
通訳方式について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「手話言語」「文字」のいずれも対象としてほしい。(15全日本ろうあ連盟)</li> <li>・ 手話ができない聴覚障害者にとって、文字通訳しか選択できない状態だと、音声通話と同じようなスピードで電話を利用することがむずかしい。そのため、聴覚障害者が音声、オペレーターが文字で通訳する形もあると望ましい。(19個人、26個人、35個人)</li> </ul>
利用時間について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電話リレーサービスの利用時間は24時間365日間利用できるようにしてもらいたい。(6個人、11個人、15全日本ろうあ連盟、16個人、17個人、21個人)</li> </ul>
提供主体について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 聴覚障害者情報提供施設とは別に、専用の組織をつくったほうがよい。(7個人、19個人、25個人)</li> <li>・ 聴覚障害者情報提供施設は、聴覚障害の特性を把握し、電話リレーサービスを提供している。当面、継続して提供してもらいたい。(15全日本ろうあ連盟、23個人)</li> </ul>
緊急通報について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ できるだけ早期に利用環境の整備をしてもらいたい(15全日本ろうあ連盟、22個人、25個人、27個人、31(株)プラスヴォイス、34個人)</li> <li>・ 緊急通報機関先によって使い方を統一してもらいたい(15全日本ろうあ連盟、20個人、25個人)</li> </ul>

利用者の範囲に関する御意見については賛同の御意見として承ります。

いただいた御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。

通訳方式に関する御意見については賛同の御意見として承ります。

いただいた御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。

利用時間に関する御意見については賛同の御意見として承ります。

聴覚障害者情報提供施設に関する御意見については、同施設の役割などを踏まえ、実施体制の検討の参考とさせていただきます。

いただいた御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。

## 提出された意見とそれに対する考え方の一部

提出された意見の概要	考え方
<p>利用料金について</p>	<p>利用料金に関する御意見については、賛同の御意見として承ります。</p> <p>利用料金については、報告案において示しているとおり、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等の理由から、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あると考えます。</p>
<p>オペレータについて</p>	<p>電話リレーサービスのオペレーターの雇用形態や待遇については、一義的には雇用する者において検討されるべき事項であると考えます。</p> <p>公共インフラとしての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ことなどを踏まえると、基本的にはオペレーターを選択することは適当ではないと考えられますが、具体的な運用については今後の検討事項であると考えます。</p>

- 音声通話の利用料金と同等の料金体系としてもらいたい。(15全日本ろうあ連盟、21個人、24日本聴覚障害公務員会、37個人)

- 利用者に対する負担減は不要だが、通話かけ放題や固定電話の1分あたり3円といった料金形態が反映されると望ましい。(3個人、31(株)プラスヴォイス)

- 通訳者の養成と確保の①通訳者の身分保障と②養成システムの抜本的な見直しが必要と考える。養成に際してはこれまでの電話リレーサービスの通訳事業者等関係者からの意見聴取や参画が望ましい。(30(株)ミライロ)

- 各地域ごとにオペレータを採用し、標準手話はもとよりそれぞれのブロックの地域独自の手話表現(方言)にも精通していることが望ましい。(18社会福祉法人長野県聴覚障害者協会)
- 通訳者の性別を指定可能な形態にしてもらいたい。(24日本聴覚障害公務員会、26個人、31(株)プラスヴォイス)

# 提出された意見とそれに対する考え方の一部

	提出された意見の概要	考え方
費用負担について	<ul style="list-style-type: none"> <li>音声サービスの利用者によるユニバーサルサービス交付金制度、またはそれに類似するものから負担することが適当ではないか。将来的に誰もが使用する可能性があるインフラであることを啓発していく必要があると感じる。(19個人、32個人、35個人)</li> <li>費用負担方法については、直接的な受益者である電話リレーサービス利用者が負担することも考えられますが、音声サービスを利用する全ての方々(国民)に広く費用負担を求めることも考えられます。特に、電話リレーサービス利用者からのサービスレベル向上の要請にお応えしていく場合には、費用(システム開発・構築に係る費用を含む)を負担することになる国民のコンセンサスを得ながら、議論を重ねることが重要であると考えます。(28日本電信電話(株))</li> </ul>	<p>いただいた御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p>
本人確認について	<ul style="list-style-type: none"> <li>銀行やクレジットカードや携帯電話の本人確認もリレーサービスでできるようにしてほしい。(11個人、13個人、15全日本ろうあ連盟、22個人、27個人、31((株)プラスヴォイス)</li> </ul>	<p>電話リレーサービスによる本人確認について、利用者の財産等を保護するための手続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、一律に結論付けることは適当でないと考えます。今後、本人確認を行う事業者等により、慎重な検討が行われることが期待されます。</p>
周知啓発について	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話リレーサービスについては、健聴者にも聴覚障害者にもその意義と存在を広く知ってもらわないと、活用されないと思われる。そのため、普及啓発に関して行政主導の取り組みをお願いするとともに、普及啓発事業のための助成金を創設されるようお願いしたい。(22個人、24日本聴覚障害公務員会)</li> <li>公共インフラであれば主体は国であるので、全国民が「耳が聞こえなくても電話を使える」事を知るための、国が主導する広報は不可欠。その上で、利用についての留意事項等が学べる学習会や研修会は事業者や当事者団体、関係団体等が積極的に主催する事が望ましいと考える。(32個人)</li> </ul>	<p>電話リレーサービスに関する周知広報については、提供主体、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を行うことが必要であると考えます。</p>

# 意見をを受けて変更した箇所

下線部が変更箇所

該当ページ	原案（変更前）	変更後
P1 目次	第1章(略) <u>1—1</u> 検討の背景 <u>1—2</u> 電話リレーサービスの現状と課題 第2章(略) 第3章(略) <u>3—1</u> 通信に関する課題(提供の条件・費用負担等) <u>3—2</u> オペレーターに関する課題(オペレーターとなり得る通訳者(手話・文字)の要件等) <u>3—3</u> その他の課題	第1章(略) 1 検討の背景 2 電話リレーサービスの現状と課題 第2章(略) 第3章(略) 1 通信に関する課題(提供の条件・費用負担等) 2 オペレーターに関する課題(オペレーターとなり得る通訳者(手話・文字)の要件等) 3 その他の課題
P9 第3章 1(3)①	現在、(公財)日本財団がモデルプロジェクトとして提供している電話リレーサービスにおいては、利用用途や内容などの制限は設けられていない。	現在、(公財)日本財団がモデルプロジェクトとして提供している電話リレーサービスにおいては、 <u>基本的に</u> 利用用途や内容などの制限は設けられていない。
P10 第3章 1(3)③	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などから、利用用途や内容に制限を設けないことが適当である。	利用料金を従量制とし、効率的な利用を促せば、 <u>現時点では</u> 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などから、 <u>基本的に</u> 利用用途や内容に制限を設けないことが適当である。
P12 第3章 1(4)①	警察庁、消防庁と同様であるが、 <u>通報・位置が海である</u> ことから特に位置情報が重要。	警察庁、消防庁と同様であるが、 <u>通報位置が海上である</u> ことから、特に位置情報が重要。
P13 第3章 1(4)②	電話リレーサービスの緊急通報は、 <u>PSTNマイグレーション</u> の中で実現すれば、可能ではないか。	電話リレーサービスの緊急通報は、 <u>PSTNからIP網へのマイグレーション</u> の中で実現すれば、可能ではないか。
P14 第3章 1(4)②	例えば、手話で生活している方は手話で通報できるような仕組みを、 <u>スマホのアプリ</u> による通報の仕組みに機能追加していくような方法もあり得るのではないか。	例えば、手話で生活している方は手話で通報できるような仕組みを、 <u>スマートフォンのアプリ</u> による通報の仕組みに機能追加していくような方法もあり得るのではないか。
P32 終わりに	本報告書は、公共インフラとしての電話リレーサービスの実現に向けた基本的な方向性について、 <u>取りまとめた</u> ものである。	本報告書は、公共インフラとしての電話リレーサービスの実現に向けた基本的な方向性について、 <u>とりまとめた</u> ものである。