

令和元年 11 月

公共インフラとしての電話リレーサービスに係る 実務者打合せの取りまとめ

1 用語

- ・ 電話リレーサービス提供機関：公共インフラとしての電話リレーサービスを提供する者
- ・ 電話リレーサービス事業者：提供機関から委託等を受けて通訳オペレータ業務を行う事業者（民間事業者（プラスヴォイス、シュアールなど）、情報提供施設等）
- ・ 電話提供事業者：電話サービスを提供する電気通信事業者（NTT東西、NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクなど）

2 スケジュール（工程）

「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」を基本的な考え方として、公共インフラとしての電話リレーサービスについて、サービス開始に向けたスケジュール（工程）を策定した。

- サービス開始時期については、制度整備、システム開発、緊急時の通報、オペレータの養成、周知広報などに必要な期間と（公財）日本財団の電話リレーサービスモデルプロジェクト（以下「モデルプロジェクト」という。）の終了予定時期（2021年3月）を勘案して、2021年度の開始を目指す。

※ サービス開始に向けた準備状況等により、スケジュール（工程）は変更があり得る。

- 公共インフラとしての電話リレーサービスの開始時期が2021年4月2日以降となる場合には、当該開始時期とモデルプロジェクトの終了時期に空白期間が生じないように、両サービスの間において調整する必要がある。この際、既存利用者の移行を円滑に進めるため、移行方法についても、検討する。

※ 公共インフラとしての電話リレーサービス開始時期については、準備状況や両サ

ービスの間での調整状況等を踏まえつつ、国又は電話リレーサービス提供機関から公表することを想定。

- サービス開始当初の提供条件として、24時間・365日の提供、緊急時の通報、双方向化の実現を目指す。サービス開始当初に実現できない機能等は、引き続き、サービス改善・拡充を検討していく。

3 実施体制

- 公共インフラとしての電話リレーサービスの実施に向け、現在のモデルプロジェクトのサービスや機能などの移行に加え、実現されていないものについて、国、電話リレーサービス提供機関、電話提供事業者、電話リレーサービス事業者などの関係者が協力し、実現に向けて取り組む。

※ 電話リレーサービス提供機関は、今後、募集により決定することを想定。

- モデルプロジェクトのノウハウを最大限に活用するとともに、既存利用者の移行を円滑に進めるため、(公財)日本財団は、電話リレーサービス提供機関と連携し、公共インフラとしての電話リレーサービスの開始に向けて協力する。
- 電話提供事業者は、公共インフラとしての電話リレーサービスの実施において、一定の役割を担うことが期待される。電話提供事業者の役割については、今後、国における制度整備を踏まえて、具体化する。

4 個別課題への対応

① 緊急時の通報

緊急時の通報に当たっては、サービス利用者が所在する地域を管轄する緊急通報受理機関への接続を円滑に進め、サービス開始当初から緊急時の通報を可能とするため、電話リレーサービス事業者と緊急通報受理機関との間に接続機関（緊急通報受理機関の各管轄への接続システムを保有する事業者）を介する形態で実現する方向で、電話リレーサービス提供機関主導により必要な調整を行う。

※ 将来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し、継続的に検討する。

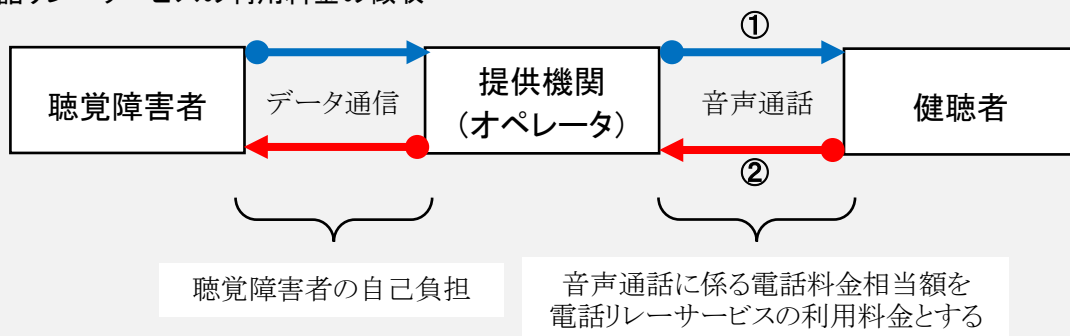
② システム開発

- モデルプロジェクトの既存利用者の移行を円滑に進め、できる限り早期のサービス開始を可能とするため、現在同モデルプロジェクトで使用されている WebRTC 技術を使ったブラウザベースの基幹システムを継続的に使用する方向で、電話リレーサービス提供機関の主導により必要な改修を行う。

※ 可能な限り電話と同等のシステムの構築を目指すため、中長期的に電話リレーサービス提供機関が他のシステムを導入・検討することを妨げるものではない。

- 基幹システム改修に際しては、健聴者からの通話を可能とする双方向性や、緊急通報受理機関（消防・警察・海保）への通報機能を一定レベルで実現するとともに、課金機能の具備、管理機能の拡張等に留意する。
- 課金システムについては、電話リレーサービス提供機関と健聴者間の電話料金相当額を公共インフラとしての電話リレーサービスの利用料金とし、「聴覚障害者発健聴者着の利用料金（①）は電話リレーサービス提供機関が聴覚障害者に請求」、「健聴者発聴覚障害者着の利用料金（②）は健聴者が契約している電話提供事業者が徴収」することを前提として、基幹システムとともに課金システムを構築する。

電話リレーサービスの利用料金の徴収



- ①の利用料金: 提供機関が聴覚障害者に利用料金(提供機関が設定)を請求
- ②の利用料金: 健聴者が契約している電話提供会社が健聴者に利用料金(当該電話提供会社が設定)を請求

- 電話リレーサービス提供機関が聴覚障害者から徴収する利用料金については、電話と同程度の従量料金を前提とし、具体的な利用料金は、電

話リレーサービス提供機関が設定する。

③ オペレータの養成・確保

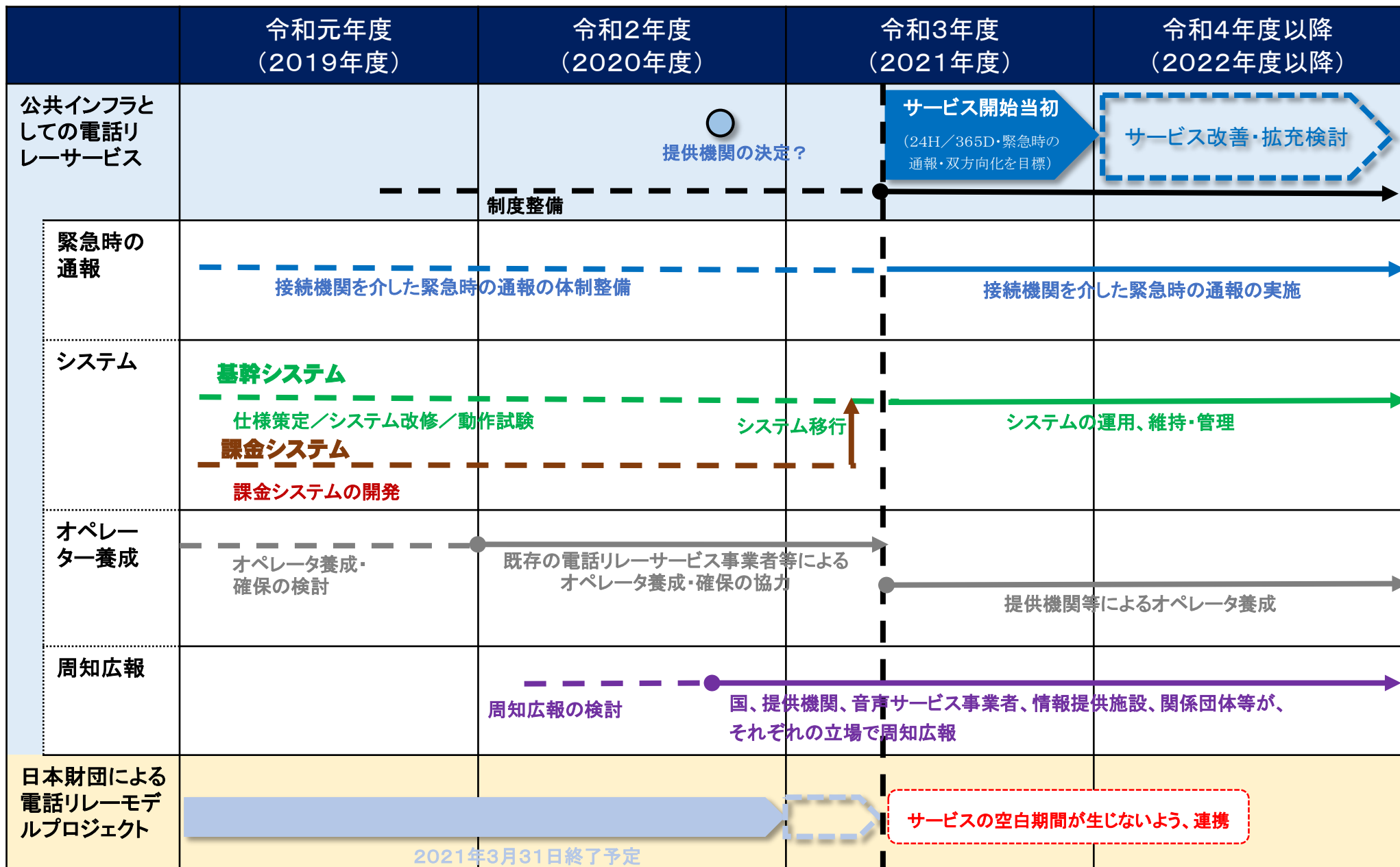
サービス開始に向けて、既存の電話リレーサービス事業者等はオペレータ養成・確保に協力し、サービス開始後は、電話リレーサービス提供機関等がオペレータを養成する。

④ 周知広報

国、電話リレーサービス提供機関、電話提供事業者、情報提供施設、関係団体等は、適切かつ効果的に周知広報を行うため、関係者間で密接に連携しつつ、それぞれの立場で周知広報を行うこととし、関係者において周知広報の検討を進めることとする。この際、モデルプロジェクトの終了に関する周知広報との連携についても検討する。

以上

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スケジュール(工程表)



※スケジュール案は、準備状況等により変更があり得るものである。

※第一段階として実現するサービスに向けた工程であり、サービス開始後も、サービス改善・拡充に向けたシステム開発や関係者間の調整は継続的に行われることを想定。