

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8回）

- 1 日時 令和元年11月25日（月）12：30～14：30
- 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）、石江夏生利（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）、今井正道（（一社）情報通信ネットワーク産業協会常務理事）、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）、関口博正（神奈川大学経営学部教授）、西角直樹（株式会社三菱総合研究所主席研究員）、三尾美枝子（紀尾井町法律事務所弁護士）、山本一晴（（一社）電気通信事業者協会専務理事）

○オブザーバー

大木洵人（（株）シュアール）、黒田勝己（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））、関田賢太郎（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）、山碕良志（総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課長）、大村真一（総合通信基盤局電気通信事業部料金サービス課長）、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企画官）

○厚生労働省

塩野勝明（厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課自立支援振興室室長補佐）

4 議事

- （1）事務局説明
- （2）意見交換

【酒井主査】 主査の酒井でございます。それでは定刻となりましたので、これより第8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した。

それでは、まず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7点あります。資料番号のないものが2点。座席表、議事次第。資料番号のあるものが5点。資料8-1-1『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」、資料8-1-2「電話リレーサービスに係るワーキンググループ報告(案)」、資料8-1-3『電話リレーサービスに係るワーキンググループ』報告(案)に対する意見及びこれに対する考え方(案)」、資料8-2「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」、資料8-3「電話リレーサービス制度化のイメージ」の合計7点です。不足等ございましたら、随時、手を挙げてください。事務局からお渡しいたします。

冒頭のカメラ撮りはここまでとさせていただきますので、よろしくをお願いいたします。

本日の会合直後に、この場所で別の会合が開催されます。準備の関係上、本会合は14時半までに終了しなければなりませんので、会議の運営にご協力ください。

【酒井主査】 それでは、議事に入りたいと思います。最初に資料8-1から8-3までについて、事務局から説明していただきます。お願いいたします。

【佐伯企画官】 事務局でございます。お手元の資料8-1-1に基づきまして、まず説明させていただきます。こちらは前回のワーキンググループで報告書(案)を提示させていただきましたが、その後意見募集を、令和7月6日から同年8月5日まで行わせていただきました。その結果、意見提出者数として38件、提出されております。

1枚おめくりいただきまして、簡単に提出された意見の概要と、それに対する考え方の一部をご説明させていただきます。利用者の範囲についてですが、利用者の範囲を限定しないことに賛成するという意見、それから、まずは聴覚障害者を対象としたリレーサービスを公共インフラ化した上で、利用者の範囲を拡大するのがよいという意見もございました。

通訳方式については、「手話言語」、「文字」のいずれも対象としてほしいというご意見や、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というよう

なご意見もございました。

利用時間については、24時間365日間利用できるようにしてもらいたいというご意見がございました。

提供主体については、専用の組織をつくったほうがよいという意見や、聴覚障害者の情報提供施設についても、当面継続して提供してもらいたいというご意見もございました。

緊急通報については、できるだけ早期に利用環境の整備をしてもらいたいという意見や、使い方を統一してもらいたいというご意見がございました。

1枚おめくりいただきまして、利用料金につきまして、音声と同等の料金体系としてもらいたいというご意見や、かけ放題や固定電話の料金体系が反映されると望ましいというご意見もございました。

オペレーターについては、通訳者の養成と確保の通訳者の身分保障や養成システムの抜本的な見直しが必要だというご意見や、地域ごとのオペレーター採用ですとか、通訳者の性別を指定可能な形態にってもらいたいというご意見もございました。

1枚おめくりいただきまして、費用負担につきましては、現行のユニバーサルサービスの交付金制度、またはそれに類似するものから負担することが適当であるのではないかというご意見や、音声サービスを利用する全ての方々に広く費用負担を求めることも考えられるというご意見がございました。

本人確認については、本人確認も電話リレーサービスでできるようにしてほしいというご意見がございました。

周知啓発については、普及啓発に関して行政主導の取り組みをお願いしたいというものや、助成金を創設されるようお願いしたいというご意見や、研修会等は関係団体等が積極的に主催することが望ましいと考えるというご意見をいただきました。

いただいた意見を全てご紹介するのは時間の都合上割愛させていただきますが、こうした意見について、考え方といたしまして、それぞれの項目につきまして、表の右側にありますような形で返させていたいただいているところでございます。

その結果、8-1-1の最後のページでございますが、この意見募集を受けて変更した箇所を、こちらの原案と変更後というような表にまとめさせていただいております。この変更後の部分を前回6月にワーキングでご議論いただきました報告書(案)に受け入れる形で改正したものを資料8-1-2としてお配りさせていただいているところでござ

います。

また、このいただいたパブリックコメントの全文は、お手元の資料8-1-3に掲載しております。全体で58ページとかなり大部になっておりますので、紹介は割愛させていただきます。なお、案について言及しておらず、案と無関係と判断されるもの3件につきましては、割愛させていただいているところでございます。

資料8-1-1から8-1-3までの説明は以上でございます。

続きましてお手元の資料8-2でございます。こちらはパブリックコメントを行っているのと並行いたしまして、実務者によって今後の工程等につきまして議論をしておりました。その結果を簡単にまとめておりますので、お手元の資料をもとに紹介させていただきます。

まず1ページ目でございますが、用語というところでございまして、電話リレーサービス提供機関、電話リレーサービス事業者、それから電話提供事業者というところは、こちらの定義といたしますか、こちらに書かれているとおりにお考えいただければと思います。

その上で、今後のスケジュールでございますが、ワーキンググループのこれまでの基本的な考え方といたしまして、「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したところ、それに向けての工程を策定したところでございます。

まず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、オペレーターの養成、周知広報などに必要な期間と、これまでに日本財団が行っておられましたモデルプロジェクトの終了予定時期（2021年3月）を勘案して、2021年度中の開始を目指すということでコンセンサスが得られたところでございます。ただ、※にございますが、準備状況等により、こちらの工程については変更があり得るということを記載させていただいております。

この場合でございますが、2つ目の丸になりますが、公共インフラとしてのサービスの開始時期が、日本財団のモデルプロジェクトとの間で一定の空白期間が生じてしまう可能性があるところでございますが、こちらについては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り、この際、既存利用者の移行を円滑に進めるため、移行する方法についても検討するとさせていただきます。

続きまして、1枚おめくりいただきまして、3つ目の丸になりますが、サービス開始当初の提供条件といたしましては、これまでのワーキンググループでの議論ですとか、パブ

リックコメントの意見を踏まえまして、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としていただいております。なお、サービス開始当初に実現できない機能につきましては、引き続きサービス改善や拡充を検討していくとしております。

続きまして、3の実施体制のところでございます。現状のサービスを最大限活用するという声が大きかったところでございますので、この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て、実現されていないものについて関係者が協力し、実現に向けて取り組むという形で整理させていただいております。この際、電話リレーサービスの提供機関は、今後、募集により決定することを想定しているところでございます。

また、これまで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、日本財団様におかれましては、この提供機関と連携して、開始に向けて協力するという形にさせていただいております。

また電話提供事業者は、この公共インフラとしての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ますところ、今後はその役割について、国における制度整備を踏まえて具体化するとさせていただいております。

続きまして、4番の個別課題への対応のところでございます。1つ目の丸でございますが、まず緊急時の通報でございます。こちらに当たりましては、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、サービスの開始当初から緊急時の通報を可能とするために、この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を介する形態で実現する方向で、電話リレーサービスの提供機関主導により必要な調整を行うと整理しております。将来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して、継続的に検討するとさせていただいております。

おめくりいただきまして、②のシステム開発のところでございます。こちらモデルプロジェクトの既存利用者の移行を円滑に進めて、できる限り早期のサービス開始を可能とするために、現在使用されている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とさせていただいております。ただ、※で書いてありますとおり、可能な限り電話と同等のシステムの構築を目指すために、中長期的に別のシステムを導入・検討することを妨げるものではございません。

この基幹システムの改修に際しましては、健聴者からの通話を可能とする双方向性ですとか、緊急通報受理機関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

ですとか、管理機能の拡張等に留意するとしております。

また、課金システムにつきましては、リレーサービスの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サービスの利用料金として、下に図で書いてありますように、聴覚障害者発健聴者着の利用料金は、電話リレーサービス提供機関が聴覚障害者に請求すること、それから反対方向でございますが、健聴者発聴覚障害者着の利用料金は、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、システムを構築するとさせていただきますところがございます。

こちらの中でリレーサービスの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て、具体的な料金につきましては、このリレーサービス提供機関が設定するとさせていただきますところがございます。

続きまして、③のオペレーターの養成・確保でございます。サービス開始に向けては、リレーサービス事業者等はオペレーターの養成・確保に協力して、サービス開始後は、リレーサービス提供機関等がオペレーターを養成するとさせていただきますところでございます。

最後、④周知広報のところでございますが、国、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て、それぞれ検討を進めるというようなことでございます。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とさせていただきます。

以上、ご説明申し上げたものを簡単に1枚の図で示したものが、最後の線表のようなものでございます。一番上の少し青い網かけがされているところがございますが、2021年度（令和3年度）中のサービス開始を目指すというところがございます。そこから逆算するような形で、提供機関の決定があり、その前には制度が整備されていないといけないということで、現在電話リレーサービスの制度化について、国のほうで検討を進めているところがございます。後ほど少し説明させていただきます。

それから、それと並行するといいますか、一番下、現在日本財団によって進められているモデルプロジェクト、こちらは2021年の3月31日、2020年度末をもって終了することがアナウンスされておりますので、この一番上の公共インフラとしての電話リレーサービスのサービス開始の間に空白期間が生じないように、きちっと連携していく必要があるということを書いております。

公共インフラとしての電話リレーサービスの個別の内容につきましては、表の中には、

緊急時の通報ですとか、システム、オペレーター養成、周知広報と、先ほど申し上げたような項目が記載されておりますが、こちらはこの令和3年度中のサービス開始に向けて、そこから逆算するような形で、きちっと関係者間で検討を行っていくというようなことを書いているところでございます。

緊急時の通報につきましては、やはり電話リレーサービスの提供機関が主導して行きますし、オペレーターの養成につきましては、今現在、厚生労働省を中心に検討を進めていただいているところでございますし、周知広報は先ほど申し上げたとおり、それぞれの立場でしっかり、これは当然サービス開始の前から行っていく必要があると考えているところでございます。

以上、簡単でございますが、前回のワーキング以降の動きといたしまして、この実務者打ち合わせで取りまとめられた項目につき、ご説明させていただいたところでございます。

続きまして最後になりますが、資料8-3をごらんください。こちらは、現在国のほうで検討しております電話リレーサービスの制度化のイメージでございます。一番上の四角にありますように、この電話リレーサービスというものは、聴覚障害者等による電話の利用を円滑化する上で重要となっているというような前提に立ちまして、誰でも電話が使えるようにするために、電話リレーサービスの安定的かつ適切な提供の確保を図る。そのために、総務大臣が策定する基本方針について定めるとともに、この公共インフラとしてのサービス自体が安定的に維持できますように、電話リレーサービス提供事業者に対する支援措置その他の措置を講ずることを想定した、たてつけとなっているところでございます。

ポイント2点でございますが、1点目は国による基本方針の策定でございます。総務大臣が電話リレーサービスの安定的かつ適切な提供の確保等に関する基本方針を定めることとするとともに、国や電話サービスを提供する電気通信事業者、電話事業者と書かせていただいておりますが、それに加えて国民や事業者等のおおのの責務について定めることを想定しております。この基本方針の中に、これまでのワーキングで議論していただいたような細かい論点等が入っていくようなイメージでお考えいただければと思います。

それから、制度化のポイントの2点目でございますが、電話リレーサービス提供事業者に対する交付金の交付でございます。電話事業者の負担によって、電話リレーサービス提供事業者の事業に要する費用を賄うことによって、電話リレーサービスの安定的かつ適切な提供の確保を図る制度を創設することを想定しているところでございます。あくまでこちらは現時点での想定というような形ではございますが、現状このような制度化を検討し

ているところでございますので、お知りおきいただければと存じます。

事務局からの説明は以上になります。

**【酒井主査】** どうもありがとうございました。

本日は事務局から説明があった事項についてご討論いただくとともに、最初に構成員及びオブザーバーの皆様へ、一言ずつコメントをいただければと思います。内容は質問でも感想でも結構ですのでよろしくお願い申し上げます。私から順にお声がけしますのでよろしくお願いいたします。ご発言いただく際は、発言者のお名前と、資料を参照している場合には、どのページについてお話をしているのかわかるようにしていただきたいと思います。

それでは順にお願いいたします。まず、加納副主査からお願いいたします。

**【加納主査代理】** 加納でございます。

去る6月28日の第7回開催から約5カ月たったわけですが、この間、総務省さんの中だけでなく、実務者打ち合わせも開かれたようで、大分今回の資料で具体化してきたと思われました。それで、まず関係者の皆様のご努力を多としたいと思えます。特にサービス開始目標を2021年度と具体的に示してくださったことを、大いに評価させていただきます。今回紹介された内容について、基本的に異論はありません。賛成です。けれど、以下4点ばかり質問と意見を述べさせていただきます。

1点目は質問です。資料8-3の一番下のほうの制度化のポイント②を見ますと、費用負担について、電話事業者の負担により、その抛出によってこの制度を実現するとなっておりますが、私の記憶が正しければ、電話番号ごとにユニバーサルサービスに似た制度もあるということが大分議論されましたけど、こういうふうになった理由というか経緯、及び今後の具体化の予定について教えてくださいをお願いします。

それから2点目も質問ですが、資料8-2の1項の用語及び、その8-2の中に、新たに公共インフラを提供するものとして電話リレーサービス提供機関を設立する、今後募集により決定とありますが、これはどういうイメージなのか。おそらく法制度も絡んでくると思うんですが、現在この電話リレーサービス提供機関についてどのようなお考えをお持ちか、また今後の予定についてもお聞かせいただきたいと思えます。

それから3点目も質問です。少し細くなるんですが、資料8-2の4項の緊急時の通報、これは皆さん大変関心があるところですが、「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を介する形態で実現する」とあります。このような形態をとる目的は、聴覚障害者からの緊急通報の方法を統一して、この接続機関で受けた後、各消防、



警察、海上保安庁などの受理機関に、それぞれの通報方法に従って一元的に通報するということだと思えます。ということならば、早期に実現する方法として実現可能だと思えますので、賛成します。

ただ、2点ほどこの形態について意見を申し上げさせてください。1点目は、この接続機関は電話リレーサービス事業者がなるのがふさわしいと考えますが、このように考えてよろしいのでしょうか。それから2点目は、これは緊急通報ですから、信頼度向上のため、少なくとも二重化する必要があります。この場合は、異なる電話リレーサービス事業者で二重化するのが、信頼度向上のために望ましいと思えます。

それから4点目は意見です。今回はどの資料も、聴覚障害者に付与する電話番号について触れていませんが、聴覚障害者の方の関心が高いのはもちろん、今後の技術検討の上でも必須の条件になります。番号は、私が言うまでもありませんが、総務省の中の電気通信番号委員会などでの審議が必要なので、2021年度のサービス開始を目標とするなら、ぜひ今後の検討課題の一つとして、番号も明記していただいて、検討体制を整備して下さるようお願いいたします。

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、今、質問事項がかなりありましたので、事務局、お願いいたします。

**【佐伯企画官】** 事務局でございます。まず、加納先生の質問の1点目でございます。資料8-3の制度化のポイントの左側のところでございますが、制度上はこちらの電話事業者からの拠出とさせていただいているところでございます。現状の地域格差を是正するためのユニバーサルサービス制度を維持するための交付金につきましても、法令上の書きぶりとしては、この電話事業者が負担するというような形になっております。ただ実態といたしまして、政省令のほうで、利用者に負担をいただくこともできるようなたてつけになっているところがございます。

現在検討している段階での制度のイメージを、こちらの資料8-3に書かせていただいている次第でございます。この先の話につきましては、今後同じような形で、国民の皆様から浅く広くいただく形もできるような形で取り進めることができないかということで、検討を進めている次第でございます。資料上、若干そこは誤解を生じるようなところがございますが、ご理解いただければと存じます。

それから2点目でございます。資料8-2のところでございますが、今後の提供主体に

つきましてご質問があったかと思えます。実施体制のところでございますが、こちらは先ほど来書いてありますとおり、電話リレーサービスの提供機関につきましては、今後募集により決定することを想定と書かせていただいております。

たてつけ上は、先ほどの資料8-3でもございましたとおり、総務大臣が、この電話リレーサービスの提供事業者につきまして指定するような形になろうかと思えますので、今後募集を行った上で、手が挙がったところを、公平、中立に決定することを想定しているところでございます。現在、関係者等でそういう提供主体となり得るところがないか、検討されているとも聞いておりますので、そうしたところを考えておりますが、当然こちらは募集でございますので、複数がそういうものを考えているときは、公平に審査するという形になろうかと思えます。

それから、3点目の緊急通報の点でございます。早期実現の観点から、接続機関を介する形についてご賛成いただいたとご理解いたしております。おっしゃるとおり、接続等についてかなりテクニカルにも時間がかかるというようなところで、このワーキングの中でも消防機関ですとか警察機関から、この接続時間を介するというアイデアをヒアリングの中で示していただいたところございまして、こうしたところを介在することについては、緊急通報受理機関側も何とかなるんじゃないかというところでございます。

一方で利用者側からいたしましては、先ほどありましたような電話リレーサービスの提供機関に対して同じような通報を行うということでは、そこは一元化されるといいますか、電話リレーサービスの提供機関に電話といいますか、そのリレーでのアクションを行うところにつきましては、シンプルな仕組みになろうかと思えますので、そちらにつきましては混乱を招かないような形になるのではないかと考えております。

信頼度向上のため二重化すべきではというところはございますが、こちらにつきましては、当然そのほうが望ましい形ではあります。そこは早期実現との兼ね合いというところがございまして、ちょっと今後の検討課題ではないかと考える次第でございます。

最後、ご意見をいただきました番号についてでございますが、こちらで導入するシステムといたしましては、この資料8-2で書いてありますとおり、現時点では3ページにありますように、今、日本財団のモデルプロジェクトで使用されているWebRTC技術を使ったシステムを考えているところでございます。

実態上、これで利用者の方々に、IP電話の裏番号のようなものをつける形で導入することが可能であるということを知っているところでございますので、それが全ての解決方

法というわけではないかもしれませんが、一応そういうような意味で、その番号の付番というのは、既に割り当てられた電話番号でございますが、そちらが使えるような形になることもあり得るのではないかと、実務的な検討を聞いているところでございます。

ちょっと長くなりましたが以上でございます。

【酒井主査】 よろしいですか。

【加納主査代理】 大変よくわかりました。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す。最初の電話通信事業者の拋出のところは、このままだと確かに少しわかりにくいところがありますけど、これ以上は書けないということだと思えます。

それでは続きましてこちらからということで、三尾構成員、お願いいたします。

【三尾構成員】 弁護士の三尾でございます。お世話になります。

今回おまとめいただきました報告書と、実務者打ち合わせの取りまとめにつきまして、感想を述べさせていただきたいと思えます。

今回は、安定的、継続的なサービスの実現可能性という観点から検討し、できるだけ早期な実現のために、実現可能なところから随時実行していくという、最初の方向性が示されたと思えます。そして、それを前提に細かく方策を整理していただいたのが、この8-2の実務者打ち合わせの取りまとめと理解しております。この取りまとめの中で、2ページ目なんですけれども、最初の丸、「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」と明記されているところは非常に重要ではないかなと考えております。

といたしますのは、このようなサービスの提供条件というのは、この委員会の中で議論してきました、サービスの提供を受ける方々やサービスを提供するものとそれぞれ議論した結果、これは最低限必要な条件であるということで合意ができたもので、その合意に基づいてその実現を最初に目指すというところを明記した点は、成果として非常に意義深いかなと考えております。早期の実現というところから、当初に実現できなかったとしても、引き続き検討していくということも書かれておりまして、このあたりの議論の結果を実際に実現していくといったような明確な方向づけがされている点は、私としては非常に評価できるのではないかなと考えております。

そういったことを前提にいたしまして、このような制度が周知され、公報によって幅広く利用者が拡大していったら、国民全体の中でいろんな障害を持っていらっしゃる、不自由

を感じていらっしゃる方々が、できるだけいろんなサービスの提供が受けられるような社会が実現できるのではないかなと考えておりますので、そのようなサービスの拡大、幅広い周知を今後も期待しているところでございます。

一方で、一応の方向性が示されまして、タイムスケジュールも明確になってはいるのですが、テクノロジーの進歩というのは、もうそれを超えたものがあるかもしれませんので、そういった進化していく新しいテクノロジーをどんどん取り入れて、定期的にモニタリングをしながら、スケジュールを見直して行って、できるのであれば、計画の前倒しやもう少しいいサービスの実現といったことも検討していただければいいなと考えております。

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、関口構成員、よろしく申し上げます。

**【関口構成員】** 神奈川大学の関口でございます。今回の取りまとめについては私も賛成しておりますので、本日はそれについての感想を述べさせていただければと存じます。

今まで日本財団さんが、この電話リレーモデルプロジェクトという形で蓄積されてきたノウハウについては、大変感謝申し上げますとともに、今後、円滑にこれが制度として成り立っていくように、今後ともサポートをお願いできればと思っています。

資料8-3につきまして、今回実は一番大きなハードルを乗り越えるための成果だと考えております。電気通信事業法の音声電話通信サービスについては、健聴者をベースにした考え方をとってきたということもあり、この電話リレーサービスが音声通話と同等なものであるということには、やはり解釈が難しかったものですから、この8-3が法案として成立して制度化されることによって、制度として成り立つ道が開かれたんだと理解しております。

先ほど加納委員からもご指摘ありましたように、既に電気通信事業法上のサービスとしては、ユニバーサルサービス基金制度という制度が稼働しておりますので、8-3の法案の成立によって、アナロジーとなる事業にも先例を活用することができるようになりますと私も期待をしております。

今回は総務省が主体となって、この会議を続けてきたわけでありますが、この電話リレーサービスが制度化されたことに加えて、せっきく総務省が担当しているということで、ICTの利活用もぜひ類似サービスとして普及することを私は望んでおります。

実は私は今、1年生の聴覚障害者を担当してまして、講義はUDトークというソフトを活用して、マイクを2つ持って講義をしております。その学生の履修している科目全てにお願いしているわけですが、精度が結構高いのです。ただ、専門用語についての変換がいま一つなので、両側に補助者の学生アルバイトをつけて、変換ミスはそこでカバーするようにしており、それによって講義を受講するに際して、健聴者と同じように理解してもらえていると考えているんです。

このUDトークというのは、法人契約は有料なんですけれども、プライベートユースは無料でダウンロードするようにしていますし、それからNTTドコモさんからも、「みえる電話」という無料アプリを既に提供されています。これは電話リレーサービスとは違うものなんだというふうに会議の議論の中で整理されているのは存じ上げておりますが、ぜひこういったICTの利活用も含めて、さまざまなツールで聴覚障害者の方たちの利便性を少しでも向上することができればと期待をしております。

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、川森構成員、お願いいたします。

**【川森構成員】** 慶應義塾大学の川森です。どうも今日はこういう発言の機会を与えていただきましてありがとうございます。

大変まとまった資料で、将来に向けて電話リレーサービスの制度化が進むであろうということで、期待に非常に胸膨らませている状況でございます。確信に近いものになってきたと思います。

私も3つほどコメントさせていただきたいと思います。1つは資料8-2のシステム開発のところ、それとあわせて8-1-2の資料の前から申し上げます、25ページの実現に向けた方向性のところなんですけれど、まずシステム開発に関しましては、このWebRTC技術を使ったブラウザベースというのは非常に斬新的で、国際的に見てもすばらしいんじゃないかなと思っております。

こういう通信の仕組みに関しまして、先ほど電話番号のお話もありましたけれど、これは電話番号そのものは、国際通話の場合ですと、例えばITUみたいなところで標準化されておりますし、将来的にこれを日本発のウェブベースの電話リレーサービスのシステムとして、海外にもぜひ展開していただければと、私としては思っております。

そういう場合、やはり標準化を見据えて、ぜひ専門家による議論を活発化させていただ

き、例えばTTCのようなところで技術的な通信の専門家を中心として、WebRTCと電話との接合、あるいは電話番号との接合、あるいは国際的な標準化への提案などについて、TTCなどの機関で議論していただけると、非常によろしいのではないかと考えております。

それから、今コメントがありましたけれど、音声認識を使った新しい技術やなんかについてですが、25ページのところに、以前にもコメントさせていただいたように、音声認識エンジンを使って、それで入れかえというわけではなく、やはり音声認識の場合、99.9%になっても、実際の理解度というのはなり低くなってしまいますので、ほぼ100%に近いものじゃないと、実際には人間のかわりには使えないんじゃないかなと考えております。

ですので、やはり人間を補完するという形で使うのが、今の段階ではよろしいんじゃないかなと考えておりますので、ぜひスピークというのを積極的に使っていただいて、海外ではもう既に標準的に、文字化をするときにはこの音声認識を使うのが普通になっておりますので、ぜひ進めていただけるとありがたいと考えております。

もう既に「こえとら」とか、成田やいろんなどころで使われている翻訳の翻訳技術とか、音声認識を使った実際のアプリケーションというのかなり開発されておりますし、そういう国の予算を使って開発されたものをNICTなどと協力しながら、この電話リレーサービスにどう組み込んでいくかということも、システムの内容と合わせて議論していただけるとありがたいと思います。またこういうのを、さらに国際標準化という形でどう使ったらいいのかということも、やはりほかの国に対しての参考となると思いますので、そういうところも考慮いただけるとありがたいと思います。

それから最後のほうに、システムと、あとはオペレーターの養成のところはちょっとありましたけれど、オペレーターに関しましては、電話リレーサービスの場合には対面の場合と違いまして、手話の場合はビデオ、音声の場合は文字に起こすだけじゃなくて読み上げるということもありますので、今までの要約筆記の方たちの訓練とか、あるいは対面での手話通訳と、かなり違った訓練が必要だと思われまます。またプライバシーという、オペレーターを保護する、ストレスを軽減させるということも必要だと考えております。

そういう意味で、サービスの高度化とか汎用化、それからオペレーターの保護、ストレス軽減などということのためにも、新しい技術をどんどん使っていくのがいいんじゃないかなと考えております。例えばAR (Augmented Reality) を使ったり、音声を変換するこ

とによって、見ている人と、それから実際にやっている人の見え方がユーザーによって違うとか、聞いている人の声が違うとか、あるいは話している人の声が、少しスピードが遅くなって聞こえるとか、そういう技術というのはもう既に開発されておりますので、そういうICT技術をぜひ使っていただきたい、システムの中に盛り込んでいただきたいと考えております。

また、AIだけでなく5Gとか8Kとか、これからは新しい通信インフラというのも出てきますので、そうすると、よりよい画像とか、よりよい通信のインフラも使われるようになってくると思いますので、そういうところと整合した形でのシステム設計というものを、ぜひ日本が世界を引っ張っていくような形で、またこれも標準化を目指していただけると大変ありがたいと思います。

以上です。

**【酒井主査】** どうもありがとうございました。

それでは続きまして、小椋構成員、よろしく願いいたします。

**【小椋構成員】** 全日本ろうあ連盟の小椋です。長い間、聞こえる人と対等に社会参加ができないという問題がありましたが、今日取りまとめていただきましたこの資料では、大変大きな進歩があり、ほんとうに喜ばしいことだと思っております。

質問が2点と、意見が1点ございます。1つ目、質問なのですが、資料8-2の始めのあたりで用語の整理があります。こちらの電話リレーサービス事業者の中に、提供機関から委託を受けるという書き方になっておりますが、委託というのはどういった意味なのか。例えば運営を全て任せるということなのか、手話通訳の養成のみなのか、具体的に教えていただきたいと思います。

次、2つ目、同じ資料の中です。3番目、実施体制について。※のところです。電話リレーサービス提供機関は、今後、募集して決定することが想定されると書かれています。これはどのようなことなのかちょっとわかりづらいので、説明をお願いします。例えば1つの団体あるいは会社に決定して、そこに任せるということであれば、これはちょっと私の想定とは違い、合わないかと思っています。

公共インフラとして実施する体制を進めていくためには、例えばオペレーターの養成、あるいは周知広報活動といったことが必要となります。そういった意味で、制度の運用を進めていくうえで、聴覚障害者の当事者団体、また手話、文字のオペレーターの団体が決定に関与できるような組織にしていきたいと思っています。

先ほどのお話にありました募集について、当然中立的な立場で決定しなければならないとおっしゃいましたが、当事者不在の体制では聴覚障害者の生活の状況、あるいはニーズについてほんとうに把握できるのかどうか、非常に懸念されるところです。そのようなこともぜひ含めて検討をお願いしたいと思います。

そして3番目、ワーキンググループの中で書かれています、このオペレーターになれる通訳者の条件のところ。もちろんきちんと伝えることができる通訳者を選任し、オペレーターとしての契約をするためには、いろいろな条件が必要だと思います。それらについて具体的に進める場合、一体誰が責任を持って見極めて選任するのかが課題となります。

今、オペレーターの養成については、日本財団の助成で連盟や多くの関係団体と共にこちらのワーキンググループの中で厚生労働省とすり合わせをしながら検討を進めている状況です。具体的な内容は、今後も全日本ろうあ連盟の中でも検討していいのか、ぜひ確認をしたいと思っています。

以上です。

**【酒井主査】** どうもありがとうございました。それではただいまの点、事務局のほうからお願いします。

**【佐伯企画官】** 事務局でございます。質問の1点目でございますが、この資料で言うところの委託とはどういう意味なのかというところでございますが、こちらは養成だけではなくて、その運用も含めた委託を可能だと資料8-3の※で書いているところでございます。基本的には特段何も書かないと思いますので、ある意味、この電話リレーサービス提供事業者に委ねられるというような形になるかと思っております。

それから、ご質問の2点目、実施体制のところでございます。こちらにつきましては、やはりこの資料8-3の制度化のところにも関係するところでございますが、このような広く公的な交付金をもって行うような公共サービスでございますので、総務大臣が指定するというところを考えているところでございます。

もちろん当事者団体の方々のご意見というものは、サービス運営に当たって非常に重要な点でございますし、そのような意見を聞かなければいけないところはございますが、そちらにつきましてはどちらかというと、この資料8-3で言うところの基本方針の策定等で書かれるような話でございますが、こちらにつきましては、各プレーヤーがおのおのの役割、責務について、どうあるべきかを定めることを想定しているところでございますので、こういうところできちっと当事者の方々のご意見を聞く形で制度化することが求め



られると考えているところでございます。

それから3点目の確認のところでございますが、オペレーターになれる通訳者の条件につきましては、養成・確保の中で、引き続き厚生労働省でも今ご検討なさっていると聞いておりますので、こちらにつきましては、当事者団体の方々を含めて、資料8-2の一番最後のスライドの線表の中で書いてありますように、この養成・確保の検討をいただいた上で、既存の電話リレーサービス業者等によるオペレーター養成・確保の協力も得ながら、このサービスの開始までに準備していくべきものと考えているところでございます。

以上です。

**【酒井主査】** よろしいでしょうか。

それでは、続いて井上構成員、よろしく申し上げます。

**【井上構成員】** 筑波技術大学の井上と申します。

この報告書（案）につきましては、また資料8-2と3につきましては、2021年度にサービスを開始する、それまでに条件、例えば24時間365日、双方向でできるというようなことが明記されています。非常に素晴らしい内容だと思っています。

私は聞こえない障害者として、当事者として、また電話リレーサービスの利用者として、電話リレーサービスを研究してきた立場で、日本がようやくスタートできる見通しができたということを、非常に素晴らしいことだと思っています。これまで努力された総務省の皆様、ほんとうに感謝を申し上げたいと思っています。この報告書（案）については私は賛成をいたします。その上でちょっと確認させていただきたいといえますか、意見が幾つかございます。

まず1つ目、先ほどから技術の進歩について、どんどん取り入れていくべきだというようなお話が出ていたかと思えます。例えば音声認識、AIの技術といったようなお話が出てまいりました。ですけれども、やはり私としては、まずは聞こえる人、聞こえない人が電話でのコミュニケーションをきちんとできるようにすること、これがもう大前提にあると思っています。その場合に、例えば音声認識に100%任せて、それが可能なのかといえますと、はっきり言いますと、これは大変厳しいことだと思っています。

ドコモで「みえる電話」というサービスが始まりましたけれども、私は実は使っていません。試したけれども結局使えなかった。間違いが多いんです。わかるというところはいんですが、時々全く違ったような意味で変換される場合があります。そういうことも考えますと、2021年度までにオペレーターを利用した電話リレーサービスの体制をき

ちんをつくっていくこと、ここからまず始めるべきだと思っています。これが1点目です。

そして2点目、日本財団でウェブベースのシステムをもとにつくっているというふうなお話がありましたが、これはいいと思うんです。ただ、実際の問題として、日本財団さんのこの電話リレーサービスは、やはり高齢者、普通の聾啞者の中には高齢者ももちろんいます。高齢者がなかなか使いづらいという声が多いんです。

例えばウェブベースといいますと、それはいいんですが、専用の端末が必要になるとか、以前NTTがテレビ電話のようなものを使ったと思うんですが、これはもう今では使っていない。このように、つなぐだけの電話サービスみたいなものも提供できるような考えが必要ではないか。その場合、厚生労働省の日常生活用具の中で、聞こえない人たちが費用負担をかなり軽減できる使い方ができるようなことも検討するべきではないかと思っています。

あとは、非常に細かいことになるんですが、ちょっと重箱の隅をつつくようで申しわけないんですが、資料8-2、1ページの中に、公共インフラとしての電話リレーサービスを2021年4月2日から開始すると書かれています。その次、8-2の最後のところには、一般財団の電話リレーサービスが3月31日に終了すると書かれています。3月31日に終わり、4月2日に次が始まるということは、4月1日はどうなるんでしょう。一応念のために確認という形なのです。

以上です。

**【酒井主査】** どうもありがとうございました。4月1日は続けるようにできるんですよ。

**【佐伯企画官】** 事務局でございます。まず3点目のところから申し上げますと、こちらは非常に役所的な表現になってしまいますが、この開始時期が4月2日以降となる場合には問題が生じてしまうので、空白期間が生じないように検討しましょうというような形でございます。そういう意味では、4月1日より後とかそういう書きぶりをしたほうが、よりわかりやすかったのかもしれませんが、空白の1日がどうのみたいなそういうような意図ではございませんので、そこはご承知おきいただければと存じます。

それから、そのほか2つのご指摘がございました。まず1点目でございますが、この技術進歩の話でございます。おっしゃるとおり、現時点でさまざまなサービスが、民間事業者含めいろいろ出ていると思いますが、100%を任せるのは厳しいというのは、現時点ではおそらくおっしゃるとおりなのかと思います。

2021年度までにオペレーターを利用した体制をつくることと、今ご意見をいただきましたが、そのつもりで考えるとともに、一方で中長期的な話といたしまして、先ほど来ほかの先生方からもいただいておりますように、ICT技術の進展というのも非常に早いところがございますので、こうした技術進化もしっかりと制度に入れていくことを想定しないといけないのではないかとこのところでございます。こちらは当然両方併存する概念であると思っておりますので、ご理解いただければと思います。

それから、このウェブベースを使うのはよいが、高齢者等で使いづらい声も多いというようなお話もございました。現時点でモデルプロジェクトで提供されております日本財団のシステムも、基本的には専用端末ではなくて、スマートフォンですとか、パソコン等でご利用になられているかと存じます。かなり一般的なそういう端末を使ってサービスされているところかとは思いますが、それでもその専用の端末が必要になるという声も、それはあるのかもしれないと思っております。

そちらにつきましては、基本的にはこれからの周知、広報というようなものを、この各プレーヤーが積極的に行っていくところも、実務者打ち合わせ、それから報告書の中でもご同意いただいているところがございますので、基本的にはその周知、広報の中でしっかりと進めていくことを考えている次第でございます。

支援機器のようなものにつきましてはちょっとわかりかねますが、厚生労働省から何か補足のようなものがございましたら、よろしくお願ひします。

**【酒井主査】** どうぞ。

**【塩野課長補佐】** 厚生労働省でございます。日常生活用具の関係でございますが、済みません、個別の制度の対象になるものは、ちょっと恐縮なんですけど存じ上げていませんが、これは日々検討が進んでいるところでありますので、ご意見を踏まえて、私どもも何ができるか検討したいと思います。

**【酒井主査】** よろしいでしょうか。

**【井上構成員】** はい。ありがとうございました。

**【酒井主査】** じゃ、どうもありがとうございました。

それでは、石井夏生利委員、よろしくお願ひいたします。

**【石井（夏）構成員】** 中央大学の石井です。事務局の皆様におかれましては、報告書（案）のご執筆、大変お疲れさまでした。内容に関しては私も賛成したいと考えております。

私のからは2点お話ししたいことがございます。1点目は全体的な感想です。電話リレーサービスを公共インフラとして明確に位置づけた上で、安定、円滑な運用のための国の制度化というものが実現することは、今回の検討の大きな成果であると認識しております。電話リレーサービスは、利用者も提供事業者も数が少ないという点で、電話と同様のサービスが実現されてこなかった、そのような状況を改善する、大変よい機会になったと感じているところであります。今後は、人命にかかわる緊急通報でもこうした制度が生かされていくことを期待しております。

2点目は、今後に向けた意見です。技術開発の進展を考慮に入れるということで、新しい技術を積極的に取り入れていくべきと私も考えているところであります。既にほかの委員の先生からも、技術発展に関するさまざまなコメントがあるところですが、関係するところとしましては資料8-1-2の報告書(案)の中の24ページから25ページ、このあたりのご意見が先生方からあったところかと思われまます。

私自身の過去の意見の繰り返しにはなりますが、音声認識技術などのAI技術を用いたテクノロジーが日々進歩しているということは明らかでして、ほぼここ10年間を見るだけでも、ビッグデータ、スマートフォン、IoT、クラウドといったサービス開発に加えて、5Gといったネットワーク技術分野の進歩は目覚ましいものがあります。この点については異論のないところかと思われまますけれども、そのような中で、将来的にはこうした技術を用いて、現在の電話リレーサービスと実質的に同等なサービスの実現というものを期待できるのではないかと、私自身は考えているところであります。

この報告書の冒頭のあたりで、2002年に始まった電話リレーサービスは、必ずしも普及しなかったという説明がありまして、今年で2019年を迎えているわけですが、長きにわたり進展しなかった中で急速にICTのほうの技術が進んできた、そうした環境変化を認識すべきではないかと考えております。

そうした技術進展を踏まえつつ、健常者と聴覚障害者等の方々の電話利用環境の違いを埋める上でどうすべきかが問題となります。1つはオペレーターを介した電話リレーサービスをずっと維持していくという、形式を重視する考え方、もう1つは聴覚障害者等の方々の個別の状況を踏まえながら、実質的に同等の環境を達成できる多様な方法を検討すべきという考え方があるかと思ひます。私は後者が妥当ではないかと考えております。

例えば「みえる電話」、「こえとら」、その他類似のサービス、こうしたサービスについては使えないという意見や、電話リレーサービスとは違うという意見が出ているところで

ありますが、今の電話リレーサービスと違うからだめとか、現時点で使えないからだめというのではなく、技術は改善して進展していくことを認識しつつ検討を進めていくべきというのが私の意見となります。

技術進展による聴覚障害者等の方々の支援や柔軟な観点から、将来的なりレーサービスのあり方を考えるべきということを再度申し上げておきます。

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、山本構成員、よろしく申し上げます。

【山本構成員】 電気通信事業者協会の山本でございます。

前回の委員会の後、関係者の中で実務者打ち合わせというものが開かれ、本日資料として出されておりますような一定の取りまとめがされたということかと思えます。この間その実務打ち合わせにかかわられていた関係者の皆様に、大変短期間にいろいろご検討いただいたという点で、ご尽力に敬意を表したいと思う次第でございます。

この実務者打ち合わせの結果として、いろいろなことが大分明確になってきたという感を持っております。前回の委員会の際に、私は途中参加ですので、初めての参加だったのですけれども、まだ報告書の内容について、多々今後検討すべき課題があると申し上げたところが、全てというわけではありませんが、かなりの部分はこの今日の取りまとめの中で方向づけ、あるいはその大枠が決まってきたということであろうかと思えます。

その上で、ただ実際に総務省からもご説明があったように、この制度化、法案づくりという作業がまさにこれからあるわけでございましょうし、それから、それとともにこの実務者取りまとめの紙にありますようなシステム開発、その他さまざまな検討課題については、引き続き並行して取り組んで、その形をつくっていくということになろうかと思えます。

そういう意味では、まだこれから検討すべき課題が少なからず残っているということは変わっておりませんが、かなりめどが立ちつつあるという点は評価させていただきたいと思えますし、この報告（案）を含め、内容については、私も十分理解でき、また賛成させていただける内容ではございます。

その上で、電気通信事業者の会員からなる当協会といたしましては、そういう業界団体という立場で、関係する通信事業者の意見を取りまとめしていく、それは必要に応じてということですが、そういう立場を今後発揮させていただきたいと思えますし、またも

う一つ、通信料金の支援と申しますか、その利用料の観点に関しましては、ユニバーサルサービス制度を現在実施する機関という立場もございまして、今回これに類似する制度をつくられるという意味では、私どもが今業務としてやっていることも経験として、いろいろ参考として提供できることをお話しさせていただくこともあろうかと思えます。

そういうことも含めまして、関係する皆様とともに、当協会としても今後とも引き続き、この検討、そして制度、またサービスの実現に向けて取り組む一端を担わせていただきたいと考えているところでございます。よろしくお願いいたします。

以上です。

**【酒井主査】** どうもありがとうございました。結構時間が押しているのでよろしくお願いいたします。

では続きまして、石井靖乃構成員、よろしくお願いいたします。

**【石井（靖）構成員】** 日本財団の石井です。手短かに申し上げます。

今日お示しいただきました案には賛成です。その上で、2つだけ意見を申し上げますと、1つはもう先ほどから先生方がおっしゃっていたようなことなんですが、テクノロジーと人の支援の関係ですけれども、その場、その場でベストな組み合わせで支援を行っていくということが、基本的な考え方でいいのではないかと思います。

その判断の基準になるのが、もちろんコスト面ですとかいろいろあると思いますけれども、当然利用なさる当事者のニーズがあると思います。その当事者と言ったときに、障害当事者もあれば、電話ですから、もう片方は耳の聞こえる人ですから、そちらのニーズというのもしっかりきっちりと勘案しなければいけないと思います。

もう一点は、それにも関連しますが、資料8-3の②のところなんですけれども、徴収・交付を行う者と、それから電話リレーサービス提供事業者というのが2つ書かれておまして、先ほどから、当事者の意見をどういうふうに反映させるかということがちょっと話題に出ていましたけれども、基本的にはサービスを提供する側とサービスを受ける側は、一緒になっていないほうがいいのではないかと私はちょっと思います。

ということで、例えばなんですけれども、この徴収・交付を行う者というところなのか、あるいは総務省さん直接なのかわかりませんが、一定程度定期的に、電話リレーサービスを含めた電気通信のアクセシビリティそのものに関する、何か意見を聴取するような場ですとか、議論するような場のようなもの、電話リレーサービスだけに限ったことではなく、もうちょっと何らかの話し合う枠組みのようなものを設けていただければいいの

ではないかと思いました。

以上です。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。

それでは続きまして、石原構成員、よろしく申し上げます。

【石原構成員】 聴力障害者情報文化センターの石原です。

私は、この8-2の資料の4ページ目の③のオペレーターの養成・確保、このところについて3点ほど、ご質問あるいは意見を述べたいと思います。

まず、スタートの時期が2021年4月からと確定できたことは大変うれしく思うんですけども、このオペレーターの養成、それから確保について、この文面によりますと、「既存の電話リレーサービス事業者等はオペレーター養成・確保に協力し」とございます。ただ養成と確保というのは、そう簡単にできるものなのかということの懸念がございます。

2021年4月までというのは、1年と4カ月しかありませんので、おそらく養成については、先ほどの川森委員からのご指摘もありましたように、これまでの手話通訳者、要約筆記者が受けてきたトレーニング以上のものが必要となってくると思いますし、あるいはそのストレスが生まれたときにどのように解決するシステムをつくっていくのかということも含めて、カリキュラムなり養成システムを早急につくらなければならない。それが可能なかどうかということのご確認です。

そして、次に2つ目には、事例検討の場が必要ではないかと思っています。今の石井委員からのご発言の最後のところにありましたように、開かれた形での議論の場が、今後も継続して必要ではないかと思っています。と申しますのは、この電話リレーサービスはもう既に長い間行っていますので、各事業所ごとには、どんなところが問題として浮上していたのかということについての記録なり検討というのはされてきたと思うんです。ただそれが、当事者団体のほうにかかわっての議論には膨らんでいないような気がします。

やはりこの公共インフラという観点から考えますと、当事者を抜きにしての議論は不適切だと思っておりますので、当事者も含めた形でのケース検討という場が必要ではないだろうか、そういう場を設けることによって、養成・確保した若いオペレーターたちが、生涯かけてこの仕事に取り組むことに、誇りと喜びを持ってかかわっていくことができるんじゃないだろうかという懸念されています。

それから、時間がないようですのでここまでいたします。

【酒井主査】 よろしいですか。重要なことなので、もし今お答えできることあったら、

よろしく申し上げます。

**【佐伯企画官】** 検討の場が必要ではないか、当事者含め、いろいろな方々の声を聞く場が必要ではないのかという点につきましては、引き続き検討していければと考えております。

養成・確保の点につきましては、厚生労働省のほうから何かございましたらよろしくお願いいたします。

**【塩野課長補佐】** 厚生労働省でございます。養成についてはなかなか短期間で難しいというのはご指摘のとおりかと思いますが、一方でさまざまなスケジュールが決まってくということでございますので、開始時点で完璧な養成体制、また人数が確保できるかどうかというのはまだ未確定ですが、今、既存の日本財団さんのプロジェクトのほうでやっていらっしゃるオペレーターの方々なども、マンパワー、スキルを中心に、先ほどうあ連さんからのお話もありましたように、養成プログラムなどの研究を進めておりますので、並行で、この電話リレーの運営がうまくいくような養成の仕組みというのを進めていきたいと思っております。

**【酒井主査】** どうもありがとうございました。

それでは続きまして、今井構成員、よろしく申し上げます。

**【今井構成員】** ありがとうございます。CIAJの今井でございます。

まず最初に、電話リレーサービスが進んでいる欧米に対して、キャッチアップする方向に向かうことになったということは、大変すばらしいことだと思います。

その上で2点ほど課題についてコメントさせていただきます。まず1つは、2021年4月という、もう残された時間はそんなに多くないわけで、特に開発という視点で考えますと、まずはイニシャルの開発コストであるとか、ランニングのコスト、そういったものを、事業の当事者も含めて見積もっていくことが必要になるのではないかなと思います。それが資料の中にもありました、拠出すべき金額の明確化にもつながっていくんだろーと思っております。その中で、多くの技術的な検討を短い時間の中でやらなければいけない状況かと思っておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

もう一つは、電話リレーサービスの言葉とか内容の周知ということでありまして。ご意見の中にも多くありましたけれども、特に健常者も含めた国民一般に対する周知という部分です。電話リレーサービスは、決してまだまだ世の中で非常によく理解されている言葉ではありません。資料の中にもありましたように、健常者が発信者にもなり得る、あるいは着



信者にもなり得るという状況において、電話リレーサービスが、そもそもどんなものなのか理解がされている必要があります。健常者は、発信はしなければいいんですけども、着信のときは、着信を受けた健常者が、全体のサービスを理解していないと、普及に対して大きな妨げになり得るのではないかと考えていますし、場合によっては先ほどの開発に含まれるかもしれませんが、システムに何らかのことを組み込んでいかなければならないかもしれないという意味も含んでおります。

いずれにしても当協会としましては、電話リレーサービスの提供事業者さんなのか、電話提供の事業者さんなのか、どちらかを通しての貢献になるかと思いますが、技術、あるいは製品やシステムの開発を通じて貢献していければと思っていますので、どうぞよろしくお願いいたします。

以上です。

**【酒井主査】** どうもありがとうございました。

それでは続きまして、近藤構成員、よろしくお願いいたします。

**【近藤構成員】** 研修センターの近藤です。もう時間がございませんで手短かに2点ほど。

1つは利用用途のところ、高齢者とそれから法人の関係で、結局フリーだ、どこでもいいよということになったのは、非常に大きなことだと思います。特に聴覚障害者の管理職の登用について、電話できないということが一つ大きなネックになっているのはよく耳にすることでありまして、これがフリーになっていくということは非常に大きなことではないかと思っています。

あわせて高齢者ということになりますと、高齢難聴者ということになるんでしょうけれども、ここではさまざま今、難聴じゃない高齢者でも、いろんな電話上のトラブルが起きている一般の社会情勢があります。そういう点で、消費者保護といいますか、利用者支援といいますか、そういった観点での仕事の一つ必要なんじゃないかと。これは厚労の仕事になるかもしれませんが、例えば地域生活支援事業の中に、そういうIT支援みたいな利用者支援のような事業を組み入れていくということも、一つの考え方じゃないかと思っています。

2つ目ですが、先ほど川森先生からもございましたけれども、オペレーター事業というのはこれまでの通訳の枠とは違うものでありまして、非常にストレスフルな仕事であるという点で、そのオペレーターの労働条件とか雇用条件というのは、事業者任せになるとい

うのが基本だろうと思いますけど、今後の方向として、現に事業を行っているものもございいますので、そういう経験も踏まえて、資料8-3では、総務大臣が電話リレーサービス提供事業者に対する監督ということが書いておりますけれども、こういう監督業務を含めて、まずは事業者の自主規制みたいなものを事業者間で話し合っつつつくっていく、ルール化していくということも必要なんじゃないかと考えます。

以上です。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。せかしてしまい済みません。

それでは続きまして、西角構成員、よろしくお願いいたします。

【西角構成員】 三菱総研の西角です。このたびは精力的に検討を進めていただいたということでありがとうございました。2021年度から開始ということで、イメージが具体的に見えてきましたので、このテーマにかかわってきたものの端くれとして非常にうれしく思っております。

私からは、サービス提供の費用と効率性について1点だけコメントさせてください。サービス提供機関は、今回募集による決定ということでございますけれども、仮にその1社が継続的に指定されるような形になりますと、ある意味で国のお墨つきを受ける形で、独占に近いような状況が生じるかと思っております。これについて、1つは既存の事業者を含め民業等の圧迫にならないように、業務範囲等について留意をすることが必要ではないかと考えております。

それからもう一点ですけれども、その独占の弊害ということです。独占の弊害が起きないようなチェックが必要かなと思っておりますし、懸念しておりますのは、1つはやはり費用の効率化が進まないということ、あるいは新しい技術等を導入するようなインセンティブが起きにくいということです。こういうことが起きやすいので、ちょっと留意が必要かなと思っております。

今回、仕組みとしてはユニバーサルサービスの交付金制度に似ているというお話もございましたけれども、ユニバーサルの交付金の場合には、現状でNTT東西さんが受領者になっていて、ある意味でライバル会社さんから費用が高騰しないようなチェックの目というか、それが光っているのが実情かと思っております。

この電話リレーの場合には、今回の仕組みですとなかなかそういった同業者、ライバルからのチェックという仕組みは働きにくいかなと思っておりますし、海外の事例を見ますと、以前もご紹介しましたがけれども、米国でも同じような交付金制度がございますが、い

わゆる事業者が高額の機器を導入、営業したりだとか、あるいは利用者のほうでも、健聴者が字幕サービス等を使ったりとか、そういった一部モラルハザード的な状況が生まれて、費用が膨らんでしまう。こういったこともあると聞いておりますので、日本の仕組みにおいては、サービス提供を効率化する、あるいは新技術の導入を促すような仕組みというものを、国のほうでぜひ検討していただけるとありがたいなと思っております。

また透明性という観点からは、ぜひ運用、それから費用の状況等含めて、モニタリングレポートみたいなものを公開するような形で進めていただけるとありがたいなと思っております。

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、小竹様、よろしく願いいたします。

**【全国聴覚障害者情報提供施設協議会 小竹様】** 全国聴覚障害者情報提供施設協議会の小竹です。

我々は電話リレーサービスの事業の担い手として、日本財団さんが2013年度から電話リレーサービスを開始した時期から、事業の担い手としてかかわってきました。我々は当初は、聴覚障害者の利便性、電話を使えないことの課題であったりとか、必要性を感じつつ、担い手がどこにあるんだということになると、我々しかないというところにかかわってきたんですけども、今回、制度化のイメージがきちんとでき上がったということで、個人的にもうれしく思っておりますし、事業にかかわってくる中で、一定の役割が果たせたのかなと思っております。

これまでも厚生労働省のほうから予算がついて事業を担う施設も増えまして、これからどうなっていくんだというところがあるんですけども、制度が変わっていったとしても、情報提供施設というか、それを運営しているセンターといいますか法人といいますか、事業者になるんですけども、引き続きこの制度が変わることによってサービスが後退しないように、スムーズに移行できるように考えて協力していきたいと思っておりますし、オペレーターに関するところでも、これまで事業にかかわってきた者としては、養成なりそれから人材確保等、問題あるかと思っておりますけれども、引き続き協力をしていきたいと思っております。その制度が変わる中で、その事業を担ってきた施設でありセンターも引き続きかかわれるような仕組みをちょっと考えていただきまして、スムーズな移行を検討していただきたいなと思っております。

一つ資料のところではちょっと確認なんですけれども、資料8-2の用語のところ、電話リレーサービス提供機関あるいは電話リレーサービス事業者とありますけれども、資料8-3を見ますと、電話リレーサービス提供事業者となっているんですけど、これは提供機関と考えてよろしいのでしょうか。その下の手話通訳事業者等というところが電話リレーサービス事業者として資料8-2の用語で考えたらいいかというところ、ちょっとわからないので教えていただきたい。それと、もしその電話リレーサービス提供機関が公募というか募集ということになるかと思うんですが、今後、電話リレーサービスが公共インフラとして皆さんで使っていく段階において、何ていうんですかね、今で言う日本財団電話リレーサービスというような言い方で電話のオペレーター業務をするのもおかしいですし、この電話リレーサービス提供機関がどういう事業者なり機関であっても、きちんとした公共のインフラである、サービスであるということを知ってもらえるような使い方というんですか、サービスを考えていただきたいなと思っております。

以上です。

**【酒井主査】** どうもありがとうございました。

ちょっと用語等の確認はよろしくをお願いします。

**【佐伯企画官】** 事務局でございます。資料8-3でいうところの、ちょっと黒抜きの電話リレーサービス提供事業者というところがございますが、紛らわしくて恐縮でございますが、こちらが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でございますので、ちょっと資料8-2と用語に紛れがあったのは申しわけございません。電話リレーサービス提供機関と8-2で書いてあるところが、8-3でいうところの電話リレーサービスの提供事業者というところになる形でございます。

**【酒井主査】** よろしいでしょうか。

それでは続きまして、三浦様、よろしくお願いたします。

**【プラスヴォイス 三浦様】** 株式会社プラスヴォイス三浦と申します。

電話リレーサービス事業者という立場で2点ほどお話をさせていただければと思います。

今、先生方からも幾つか出ていたように、私の会社も2002年に電話リレーサービスの事業化に向けて総務省の支援をいただいて活動を行って来て17年たちました。それで、その中で時間がかかってしまった要素とかを振り返っても、いよいよ始まるなということで非常にうれしく思っています。

その中で、我々の質問も出させていただいた中に、オペレーターの性別を云々というこ

とも書かせていただいたことがあったんですが。これ川森先生のお話の中にもありましたとおり、これは今の技術を使って男性の声を女性にしたりとか、あとはアバターを使って通訳者を特定しないというような技術というものもあるかと思っています。このようなことから、2021年のスタートであるんですけども、プレイヤーはいろいろいると思います、サービスを提供する者、システムを開発する者、そういった方々が協力しながら、できることから実現に向けて進んでいただければなと思っています。

それともう1点ですね、今、小竹さんのほうからもお話がありましたとおり、電話リレーサービス提供機関とサービス事業者、我々事業者という立場であります。ここで、今我々の事業として行っておりますので、既存のオペレーターであるとかお客様であるとか、そういった方々に迷惑がかからないような形で進めていく方法、これもぜひご検討いただきたいなと思っております。

以上です。

**【酒井主査】** どうもありがとうございました。

それでは続きまして、大木様、よろしく申し上げます。

**【シュアール 大木様】** 株式会社シュアールの大木と申します。このたびはオブザーバーという立場ですので、賛成・反対ということを行う立場ではございませんけれども、このような形ですばらしい内容をまとめていただいたということに関して感謝を申し上げます。

我々も先ほどの三浦さんと同じくオペレーター業務を行っている事業者という立場で、2点ほどお話をさせていただければと思います。

1点目は、近藤構成員もおっしゃっていらっしゃいましたが、オペレーターの養成というのはほんとうに大変だと思いますし、新しい内容がどんどん加わってくるところになってくるかと思っています。これまでの手話通訳の養成の流れの中では学ぶことのなかったこと、直面することのなかったものというものが当然多くあります。その中で、川森委員や先ほど三浦さんもおっしゃってましたけれども、技術によってそういったストレス等を削減できる場所はあるかと思うんですけども、どうしてもその技術が追いつくまで、ないしはあったとしても当然新しく生まれてくるストレスに対する対応というものが求められてくるかと思っていますし、ストレスだけにかかわらず、新しいスキルが求められてくるということは当然あるかと思っていますので、そういった面を今後どういうふうに行っていくのかということは、改めてご検討いただきたいと思います。資料のほうでも、養成が

必要だ研修が必要だということは記載があるんですけども、まだまだその部分に関してはこれからというふうに取り扱っておりますので、そういったところも進めていただければと思います。

今のところの話とつながる2点目なんですけれども、まだまだ具体的に例えばオペレーターセンターをどういうふうな、仕組みはWebRTCという話はありませんけれども、こういった環境で行っていくのか。例えばですけども、オペレーターは全員自席に座っているのか、あるいは何個か端末があって移動するのかなとか、文字と手話を両方やっている事業者があれば、それは同じオペレーターが兼任するのかなといったような、細かいところに関してはまだまだ議論が詰められていないという部分だと思います。それによっても当然求められてくるスキルや状況は変わりますので、そういった中で細かいところについての進め方というものも、改めて今後検討いただければと思っている次第です。

やはり、これを担うオペレーターの方たちの保護、それは単純なるストレスだけではなくて、待遇面というところも資料にはございましたけれども、そういったところを含めまして、今後もこれを担っていくオペレーターがいないと、いくらいい仕組みができてそのサービスを利用できない形になってしまうと思いますので、そういったところもぜひ皆様にはご検討いただければと思います。

以上になります。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。

それでは続いて黒田様、よろしく申し上げます。

**【日本電信電話 黒田様】** NTTでございます。私からは2点、申し上げたいと思います。

今回、こうした方向性が整理されたことを踏まえ、我々としても、さまざまな技術的なサポート等も含めて、今後実現に向けて協力してまいりたいと思っております。電話リレーサービスをサステナブルに提供するにあたっては、関係事業者が連携・協力していくことが不可欠だと思っています。

加えて、法改正や政省令の改正など、立ち上げの段階においては、総務省さんあるいは厚生労働省さん、国が主導的に引っ張っていただくということは、もちろん今やっただいていると思いますが、今後実装していく段階あるいは運用していく段階でも、おそらくさまざまな課題や声等が出てくると思いますので、そこはぜひ、国のほうでもフォローしていただきたいというのが1点目のお願いでございます。

もう一つ、先ほど来、少し技術の話が出ていました。それについてフォローの情報としてコメントさせていただきます。

先ほどお話の出ておりました「みえる電話」でございますが、2016年10月よりトライアルサービスとして提供開始し、約2,000名の方にご利用いただいております。今年3月から本格サービスを提供開始し、私がプレゼンテーションさせていただいた4月には5,000程度のダウンロード数となりました。その後、月に約1,000ずつダウンロード数も増え、今は13,000に達しております。かつ、トラフィック交流も徐々に増えていっているということで、先ほど来、お話が出ていたように、100点満点のものにまで至っていないということは我々も重々承知しておりますが、お客様にご評価いただき、少しずつご利用が増えているところでございます。

また、お客様とのユーザーインターフェイスについて、変えられるものはどんどん改善していこうということで、例えば、お客様の会話の中でどこか間違いがあったのではないかとこのことを後でも確認できるよう、会話履歴を保存する機能など、今後でもできるものから順次開発していきたいと考えております。

いずれにしても、技術が万能ではないことは我々も承知しておりますが、電話リレーサービスだけでなく、「みえる電話」、電話リレーサービスにおけるリスピーク機能の開発・活用等、技術を用いた対応手段を増やしていくことで、お客様が選択できるものを、いろいろ多様な形で用意していくことが重要だと考えております。我々電気通信事業者としても、そうした観点でも努力してまいりたいと考えております。

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。

続きまして、関田様、よろしく願いいたします。

**【KDDI 関田様】** KDDIでございます。

1点だけコメントでございます。資料8-3の中で①のところ、基本方針の策定ということで、この中で定められます責務について我々も全うして行って、このサービスの実現に協力していくのかなと思っております。その中で、書かれております技術的な協力等、電話事業者がやる内容につきましては、どこまでやるのかといった協力の範囲みたいなところ、これがもし費用負担を伴うということでありましたらば、その整理についてはこの②で書かれております拠出金、この関係も含めまして整理が必要なのではないかなと思っておりますので、このあたりの議論を今後させていただければなと思っております。

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。

それでは齊藤様、よろしく願いいたします。

【ソフトバンク 齊藤様】 ソフトバンクの齊藤です。これまで関係いただいた方々、皆様、ありがとうございました。

費用負担の考え方の部分についてはKDDI様と同じ意見でございます。それ以外に、今後サービス実装に向けて多々検討点あるかと思いますが、引き続き協力させていただきますので、よろしく願いいたします。

以上です。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。

それでは最後に私のほうからもコメントさせていただきます。

私も電話リレーサービスというのは、単に2者間の会話をどうやって可能にするか、それが一番重要だと思ったんですが、それと同時に、通常電話が持っております緊急通報などの機能を充実するとか、あるいはご指摘もありましたけど、オペレーターに人が介在した場合には本人認証とか、場合によると通訳者の性別指定のご希望、こういうように通信に人が介在するということの課題もかなりあることがよくわかりました。

本日は事務局から資料8-1でパブリックコメントについてさまざまな意見の紹介がありました。また本日の委員の方々からも、特に新しい技術を入れる際に対しましては、どこまで入れたらいいのか、どういうスペースでという話、必ずしも一致したご意見じゃなかったかもしれませんが、そういったご意見がございました。こういったご意見に耳を傾けながら、可能なものを段階的に導入していくという考え方で、まずは本ご報告のとおり、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て取り組みを進めていくことが重要と考えます。

このワーキンググループでは、さまざまな分野の専門的な知見のある構成員の皆様の意見を踏まえまして、電話リレーサービスの実現に向けた基本的方向性を示し、サービス実現に向けた取り組みをスタートさせる案ができたことは、大変意味のあることだと思っております。

また、資料8-2のほうにありますが、実務者レベルの検討も進んでいるということで、電気通信事業者、電話リレーサービス事業者などの実務者の方々には本報告で示している課題を解決し、公共インフラとしての電話リレーサービス実現、さらにはその改善に向け



で引き続きご協力いただきますようお願いいたします。

最後に資料8-3で、電話リレーサービス制度化のイメージ、こういった説明もございました。

本報告書を踏まえて、今後、総務省、厚生労働省におきましては、具体的な制度整備の検討を含め、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て、着実に取り組みを進めるよう期待いたします。

それでは結構時間がきておりますけど、最後に追加、何かご意見ございますでしょうか。まだ少しは大丈夫ですので。途中でせかしてすみませんでした。

**【加納主査代理】** 今、主査がおっしゃったように、この場合は聴覚障害者ですけど、これからますますグローバル化が進んでくると、言語が異なる人の中でのコミュニケーションを仲立ちするというんですか、そういう通訳サービスがますます重要になってきて、今回のこれは電話リレーサービスとして聴覚障害者の方のコミュニケーションができるように国がサポートしたわけですが、私はこういう形の通信は、つまり間に人が介して、通訳者を介して通信する形は、今後ますます増えてくるのではないかと。その形が今回できたという。おそらく技術的には同じ方法で実現されるんじゃないかと思うんですよね。それで、もちろんそれには自動翻訳なんかに使われている技術がどんどん使われるということで、そういう、これから必要となる新しい電気通信の形が顔を出し始めたのかなと思っています。

以上、感想です。

**【酒井主査】** どうもありがとうございました。

それでは、本日配付されている最終報告書、(案)となっておりますが、本日いただいたご意見などを踏まえて、特に追加修正しなければいけないということもなかったと思いますので、所要の手続き後、意見公募結果とともに、報告書を報道発表すると聞いております。今後報告書の形式的な修正などが発生した場合には、事務局とも相談の上、主査の私にご一任いただけますでしょうか。

(「異議なし」の声)

**【酒井主査】** よろしいでしょうか。それではそのようにさせていただきます。

最後に事務局のほうから連絡事項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。

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】** それでは、これでワーキンググループを終了いたします。構成員の皆さんにおかれては、報告書の取りまとめに精力的にご議論をいただき感謝申し上げます。本年1月以来だと思えますけれども、長期間にわたり、大変ありがとうございました。