

**「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律施行規則等に関する意見募集」  
に対する意見及びこれに対する総務省の考え方  
意見提出者一覧**

■ 意見募集期間：令和2年9月15日(火)から同年10月14日(水)まで

■ 意見提出数：4件（法人・団体:3件、個人:1件）

■ 意見提出者：

(意見受付順)

1	一般財団法人全日本ろうあ連盟
2	ソフトバンク株式会社
3	KDDI株式会社
4	個人

# 「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律施行規則等に関する意見募集」 に対する意見及びこれに対する総務省の考え方

	該当箇所 意見	考え方	案 の 修 正
全体			
1	賛成です。  <div style="text-align: right;">【個人】</div>	賛成の御意見として承ります。	×
施行規則第6条			
2	第6条三において、運営その他の体制に関する事項が書かれているが、この条文だけでは、制度の要となるオペレーターの品質確保を行うことが読み取れず、オペレータに関する事項も明記する必要がある。 <div style="text-align: right;">【一般財団法人全日本ろうあ連盟】</div>	電話リレーサービス提供業務に関する基本的な事項については、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律(以下「法」という。)第7条第1項の規定に基づき聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本的な方針(以下「基本方針」という。)において定めることとされております。オペレータの品質確保については基本方針三1⑦において担保することとしていることから、原案のとおりとさせていただきます。	×
施行規則第7条			
3	電話リレーサービスの提供は、最終的には電話利用者からの料金収入によって賄われる交付金を原資として行われるものであるため、外部検証含めた業務・費用の適正性の担保が非常に重要と考えます。 現行のユニバーサルサービス制度では、基礎的電気通信役務提供事業者に対する規律としての約款の事前届出・公表や財務諸表等の作成に加え、適格電気通信事業者の指定にあたり業務に関する収支表やその根拠資料の提出が義務付けられていることにより、業務内容や収支状況があらかじめ決められた項目のもと詳細に開示されています。 電話リレーサービスについても同様の措置が求められるべきと考えますが、ユニバーサルサービスに係る交付金算定と異なり長期増分費用方式のような算定方式を使用しないため、より一層細かな開示が必要です。なお、電話リレーサービス提供機関は国から指定された一社でのみ提供	電話リレーサービス提供業務に要する費用は、特定電話提供事業者からの負担金を原資とした交付金によることを定めております(法第24条及び第25条)。 電話リレーサービス提供業務やこれに要する費用の効率性及び適正性等については、電話リレーサービス提供業務の在り方について定めた基本方針の三3①において定めることにより担保することとしていることから、原案のとおりとさせていただきます。	×

	<p>するため、経営情報として競争上開示に配慮を要する電気通信事業者とは異なり開示上の問題も特段生じないものと考えます。</p> <p>そのため、業務や費用の適正性について、外部検証が可能となるよう、附帯業務含む業務内容やその費用の算定根拠等に係る詳細な項目について、事業計画書の記載事項として義務付けるべきです。</p> <p>さらに、総務大臣が事業計画等を認可する際は、業務や費用の適正性を詳細に審査したうえで認可していただくことを要望します。</p> <p>【ソフトバンク株式会社】</p>		
施行規則第8条			
4	<p>「第7条 事業計画等の認可の申請」でも意見したとおり、交付金・負担金を原資として行われる電話リレーサービスにおいては、できる限り詳細の情報が開示され、第三者による検証を可能とすることが重要です。そのため、事業報告書を記載する際は、提供業務の基本的な事項が記載されている「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本的な方針」(以下、「基本方針」)の三 電話リレーサービス提供業務の実施方法及び電話リレーサービスの利用に係る料金に関する事項その他電話リレーサービス提供業務に関する基本的な事項の各小項目に沿って記載されるべきものと考えます。</p> <p>【ソフトバンク株式会社】</p>	同上	×
施行規則第11条			
5	<p>法第9条各号の業務(「電話リレーサービス提供業務」と「附帯業務」の2項目)について、基本方針では各業務についてさらに業務が細かく規定されています。特に附帯業務については、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する動向調査、技術の調査研究・開発、電話リレーサービスの周知広報等、業務範囲が多岐にわたり、各業務の独立性も高いものです。したがって、「法第9条各号の業務ごとに充てた交付金の額」については、業務や費用の適正性を担保する観点から、帳簿へは少なくとも基本方針で定められた詳細の業務ごとに記載すべきと考えます。</p> <p>【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>附帯業務の範囲や費用の適正性については、基本方針三2において、附帯業務の内容を電話リレーサービスの提供のために必要なものに限定することや、費用の適正性について定めることとしていることから、原案のとおりとさせていただきます。</p>	×
6	<p>委託先の情報について、委託等に係る契約事項に委託費用も含まれ</p>	<p>委託先の情報については、基本方針三3③において、業務委託先にお</p>	×

	<p>るべきものと考えます。委託費用に関して、電話リレーサービスに係るワーキンググループ第4回会合における、株式会社三菱総合研究所の発表では、電話リレーサービスの提供費用のうち、「通訳者の人件費を含むサービス事業者への委託料が太宗を占める」(「わが国における電話リレーサービスの需要と提供費用の試算」P.11 2019年4月8日)との記載があります。</p> <p>そのため、費用の大部分を占めると想定される委託費用の適正性と透明性を確保するためにも、委託費用の内訳(手話通訳者の人件費並びに単価、施設費、研修や人材育成にかかる費用及び通訳業務に必要な機器の費用等)を細かく記載すべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>ける業務及び委託に係る費用の適正性の確保等、業務委託先の管理を適切に実施しなければならないことについて定めることとしていることから、原案のとおりとさせていただきます。</p>	
<p>施行規則第15条</p>			
<p>7</p>	<p>電話リレーサービス支援業務諮問委員会には、電話リレーサービス提供機関が行う事業の適正性等を確認することが委ねられているところであり、その審議を行うための十分な体制を整えることが必要と考えます。本施行規則案第十五条(電話リレーサービス支援業務規程で定めるべき事項)の第三号、「電話リレーサービス支援業務の実施に係る組織、運営その他の体制に関する事項」では、電話リレーサービス支援業務諮問委員会の体制までは定めるべき事項として明示されておらず、電話リレーサービス支援機関において、十分な体制が整えられるかどうか不明確なところです。そのため、電話リレーサービス支援業務諮問委員会の体制についても業務規程で定めるべき事項として明示すべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI 株式会社】</p>	<p>電話リレーサービス支援業務諮問委員会の体制については、法第28条第2項に規定する業務を行うことができるように同条第3項の規定に基づき、電話提供事業者及び聴覚障害者等の福祉に関して高い見識を有する者その他の学識経験のある者のうちから、総務大臣の認可を受けて、電話リレーサービス支援機関の代表者が任命することと定められており、その業務内容も法律上に定められていることから、原案のとおりとさせていただきます。</p>	<p>×</p>
<p>施行規則第24条</p>			
<p>8</p>	<p>交付金は最終的には電話の利用者からの料金収入によって賄われるものであるため、その額は可能な限り低減することが求められます。</p> <p>現行のユニバーサルサービス制度では、①能率的な経営の下における適正な原価を算定するものとして総務省令で定める長期増分費用方式により原価を算定し、赤字の一部を補填する仕組みであること、②交付金の額を算定するための資料として、支援機関に対する項目ごとの原価など詳細な届出事項が規定されていること(基礎的電気通信役務の提供に</p>	<p>電話リレーサービス提供業務に要する費用は、特定電話提供事業者からの負担金を原資とした交付金によることを定めております(法第24条及び第25条)。</p> <p>また、電話リレーサービス提供業務やこれに要する費用の効率性及び適正性等に関する御意見については、電話リレーサービス提供業務の在り方について定めた基本方針の三3①において効率化や適正化を図ること及び予算執行状況の透明性を確保することを定めることにより担保するこ</p>	<p>×</p>

係る交付金及び負担金算定等規則第7条)、③審議会における適正性の検証が行われること等により、交付金の額の効率性が担保されています。

これに対し、電話リレーサービス制度では、①赤字が全額補填される仕組みであること、②交付金額の根拠となる費用の予想額は提供機関の自己申告で算定され、算定の根拠資料も支援機関に対する詳細な届出事項までは規定されていない上、附帯業務も含め業務範囲の柔軟性も高いこと、③審議会への諮問を要さないこと等から、提供機関における費用削減のインセンティブはなく、費用の適正性が確保されない恐れがあります。

したがって、電話リレーサービス提供業務に要する費用の額の予想額の妥当性について、外部検証を可能とし、その適正性を確保するとともに効率的な運営を促すためにも、算定の根拠に関する説明は、下記の例のような項目に沿って細かく記載されるよう、省令上規定される必要があると考えます。

電話リレーサービス提供業務に要する費用の額の予想額(例)

【電話リレーサービスの提供にかかる費用】

- ・ システム(プラットフォーム)利用料
- ・ 提供機関の人件費
- ・ その他固定費
- ・ 業務委託費用
- ・ 提供機関が立て替える聴覚障害者発信の電話通信料
- ・ 委託費用(詳細含む)
- ・ その他変動費

【附帯業務にかかる費用】

- ・ 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する動向の調査研究費用
- ・ 電話リレーサービスに関する技術の調査研究等の費用
- ・ 電話リレーサービスに係る周知広報費用

ととしていることや、電話リレーサービス提供業務に要する費用の額の予想額の妥当性を担保するためには、お示しいただいた項目以外にも詳細が必要となるものもありうることから、施行規則において限定列举せず、必要に応じて柔軟に提出されることを想定した、原案のとおりとさせていただきます。

	<p>また、「算出の根拠に関する説明を記載した書類」については、提供機関が提出する事業計画書、収支予算書の内容と同等の詳細情報を提示し、支援機関における交付金の算定に先立ち、電話リレーサービス提供業務に要する費用の妥当性を検証できるようにすべきと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク株式会社】</p>		
9	<p>電話リレーサービス支援業務諮問委員会には、電話リレーサービス提供機関が行う事業の適正性等を確認することが委ねられております。そのために、電話リレーサービス提供機関が、法第二十四条第四項の規定による届出を電話リレーサービス支援機関に行う場合には、費用の額の予想額の算出の根拠に関する説明を記載した書類を添付する旨規定されていると認識しております。しかしながら、仮に電話リレーサービス提供機関から提出された資料に不足等があった場合、追加で資料の提供を求めることの可否までは明記されていないことから、適正性等の十分な確認が行えなくなることを懸念いたします。つきましては、「算出の根拠に関する説明を記載した書類その他電話リレーサービス支援業務諮問委員会が法第二十八条第二項に規定する調査審議のために必要として求める資料」等、電話リレーサービス支援業務諮問委員会が追加的に資料を求めることが出来る旨、定めるべきと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【KDDI 株式会社】</p>	<p>法第24条第4項の規定による届出に係る資料に不足があった場合、当該届出の義務を果たしたことにならず、不足分の資料についての届出義務は当然に残るところであり、追加的な届出を求めることができる旨の定めは規定の重複となることから、原案のとおりとさせていただきます。</p>	×
<b>算定告示第2条</b>			
10	<p>電話リレーサービスの交付金制度開始に伴い、新たに利用者料金を設定する際の対応は、負担金の直接的な納付対象者である特定電話提供事業者だけでなく、卸先の MVNO や販売代理店等にも求められるものであり、お客様への周知等、様々な準備に時間を要します。</p> <p>そのため、2月に番号単価を算定し、3月に認可され、4月利用分から適用というスケジュールでは、対応が間に合わない懸念があり、この場合、お客様への十分な対応含め、円滑な制度の運用に支障をきたす恐れがあります。</p>	<p>施行規則第28条第1項の規定に基づき告示することとした、負担金の額の算定方法のうち、番号単価の算定時期を原則2月とする案に対して、算定時期を早めるべきとの御意見と承知いたします。</p> <p>電話リレーサービス交付金等に係る円滑な運用に資するべく、関係団体間における周知広報等の準備期間を十分に確保すべきであるとの御意見を踏まえ、一部の規定を以下のとおり修正いたします。</p> <p><b>修正箇所: 第2条柱書</b></p>	○

	<p>現行のユニバーサルサービス制度では、番号単価改定の3カ月以上前には番号単価が算定され、認可申請が実施されています(令和3年1月以降の番号単価が令和2年9月18日に、基礎的電気通信役務支援機関によって算定され、総務大臣へ認可申請が行われています)。事業者は、支援機関が認可申請を行った際の公表情報も参考に対応も進めていますので、番号単価算定から番号単価の適用開始までの期間は、少なくともユニバーサルサービス制度と同様の期間の3カ月ほどいただきたいと考えます。</p> <p>また、現行のユニバーサルサービスについては、毎年1月と7月に番号単価の変更可能性があり、仮に電話リレーサービスに係る番号単価が4月に変更される場合、外部要因による料金の変更が最多で3カ月に1回行われることとなります。国民の理解を深めるためにも制度はできる限り簡素にすべきであり、番号単価変更時期をユニバーサルサービス交付金制度と同時期にすることを検討いただきたいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p><b>【修正前】</b> 番号単価は、原則として毎年度<u>二月</u>に次の式により算定するものとする。 ↓ <b>【修正後】</b> 番号単価は、原則として毎年度<u>一月</u>に次の式により算定するものとする。</p> <p>なお、電話リレーサービスに係る交付金制度は、過年度の実績を基に交付金等の額を算定する基礎的電気通信役務に係る交付金制度と異なり、電話リレーサービス提供機関が電話リレーサービス支援機関に対し、算定に係る年度の前年度に届け出る、算定に係る年度の予想額等を基に交付金等の額を算定するものであることから、交付金等の額の適正性を担保するため、1月にまでに番号単価の算定及び交付金等の額の認可等の手続きを行うことは困難であると考え、原案のとおりとさせていただきます。</p>	
<b>算定告示第3条</b>			
11	<p>番号単価の算定にあたり、現行のユニバーサルサービス制度と同様に、端数を四捨五入又は切り捨て若しくは切り上げることにより、整数で定めることに賛同します。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	賛同の御意見として承ります。	×