

「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に関する意見募集」 に対する意見及びそ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19日(土)から同年10月19日(月)まで

■ 意見提出数：23件（法人・団体：11件、個人：12件）

※意見提出数は、意見提出者数としています。

■ 意見提出者：

(意見受付順)

1	特定非営利活動法人インフォメーションギャップバスター
2	日本コンセントリクス株式会社
3	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社
4	公益社団法人静岡県聴覚障害者協会
5	日本電信電話株式会社
6	一般財団法人日本財団電話リレーサービス
7	日本聴覚障害公務員会
8	一般財団法人全日本ろうあ連盟
9	ソフトバンク株式会社
10	KDDI株式会社
11	株式会社アイセック・ジャパン
—	個人(12件)

「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に関する意見募集」 に対する意見及びそ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
一 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化の意義に関する事項			
1	<p>聴覚障害者等の定義 (要旨) 聴覚障害者等について客観的で具体的な定義を明示してください。</p> <p>(本文) 公平に扱われるべき「聴覚障害者等」の定義がありません。また、利用を避けるための措置が必要な「聴覚障害者等以外の者」の定義もありません。 利用希望者が自らを、また、サービス提供機関が利用希望者を「聴覚障害者等」に該当するか否か判断するための基準が必要です。 個個人や機関により「聴覚障害者等」の定義について見解が異なれば、混乱が生じることは想像に難くありません。 「聴覚障害者等」について客観的で具体的な定義を基本方針等において明示して下さいようお願いします。</p> <p style="text-align: right;">【一般財団法人日本財団電話リレーサービス】</p>	<p>「聴覚障害者等」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第2条第1項で、「聴覚、言語機能又は音声機能の障害のため、音声言語により意思疎通を図ることに支障がある者をいう」と定義されており、基本方針「聴覚障害者等」もそれと同じです。他の用語も含め、基本方針において使用する用語は、同法において使用する用語の例による旨を明示するよう修正します。</p> <p>なお、聴覚、言語機能又は音声機能の障害の原因や音声言語により意思疎通を図ることについての支障の程度などは、様々であり、網羅的に列記することは困難ですが、御意見を踏まえ、「聴覚障害者等」に該当する者の具体例を追記するよう修正します。</p> <p>修正箇所：冒頭部分 「(略)(以下「基本方針」という。)を定めるものである。」 ↓ 「(略)(以下「基本方針」という。)を定めるものである。<u>なお、基本方針において使用する用語は、法において使用する用語の例による。</u>」</p> <p>修正箇所：三1① 「電話リレーサービス提供機関は、正当な理由がある場合を除き、聴覚障害者等に対する電話リレーサービスの提供を拒んではならず、全ての聴覚障害者等を公平に扱わなければならない。具体的には、所属、性別、国内</p>	○

		<p>における所在地域、身体障害者手帳の所持の有無等により特定の者に対して電話リレーサービスの提供を拒むことは許されず、いずれの者に対しても等しく電話リレーサービスを提供しなければならない。」</p> <p>↓</p> <p>【修正案】</p> <p>「電話リレーサービス提供機関は、正当な理由がある場合を除き、聴覚障害者等に対する電話リレーサービスの提供を拒んではならず、<u>加齢等で後天的に耳が聞こえづらくなった者等を含め、全ての聴覚障害者等を公平に扱わなければならない。</u>具体的には、所属、性別、国内における所在地域、身体障害者手帳の所持の有無等により特定の<u>聴覚障害者等</u>に対して電話リレーサービスの提供を拒むことは許されず、いずれの<u>聴覚障害者等</u>に対しても等しく電話リレーサービスを提供しなければならない。」</p>	
2	<p>聴覚障害者等の「等」の内容を明記してほしい。電話を利用した意思疎通に困難を伴っているのは聴覚障害者の他に音声障害者(喉頭摘出者、吃音者、失声症者、また器質性・機能性・神経筋疾患などによる構音障害者など)も存在している。望ましいのは「聴覚及び音声障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」のように法律名に音声障害を入れていただけると理解促進の一助になると思われる。</p> <p>【個人4】</p>	(同上)	
3	<p>電話リレーサービスは公共インフラとして整備される以上、きこえる人・きこえない人を問わず、すべての国民が利用できるようにすべきである。</p> <p>しかし、五頁に「障害者手帳の有無を問わず聴覚障害者等が使えるようにすべきである」とある一方で、10頁には「聴覚障害者等以外の者の利用を避けるための対策を取るべき」ともある。</p> <p>「障害者手帳の有無を問わず」、聴覚障害者等が使えるようにすべきとする一方で、聴覚障害者等以外の利用を避けるための対策を取るべきというのは大きな矛盾がある。そもそも「聴覚障害者等」をどのように定義するのが何も示されていない。</p> <p>「すべての国民が使えるようにすべきである」と修正し、「聴覚障害者等以外の者の利用を避けるための対策を取るべき」の文言を削除すべきである。</p> <p>【一般財団法人全日本ろうあ連盟】</p>	<p>「聴覚障害者等」の定義については、意見1に対する回答のとおりです。基本方針(案)では、「聴覚障害者等」については、所属、性別、国内における所在地域、身体障害者手帳の所持の有無等により電話リレーサービスの提供を拒むことは許されないとする一方で(三1①)、「聴覚障害者等以外の者」については、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化という法の本来の目的ではない利用、つまり聴覚障害者等以外の者同士の通話における電話リレーサービスの利用を避けるために必要な措置をとるべきこととしている(三1⑧)ものです。</p> <p>御意見及び上記の考え方を踏まえ、以下のとおり修正(下線部分が修正箇所)します。</p> <p>修正箇所: 三1①</p>	○

		<p>【修正前】 「具体的には、所属、性別、国内における所在地域、身体障害者手帳の所持の有無等により特定の者に対して電話リレーサービスの提供を拒むことは許されず、いずれの者に対しても等しく電話リレーサービスを提供しなければならない。」 ↓ 【修正後】 「具体的には、所属、性別、国内における所在地域、身体障害者手帳の所持の有無等により特定の聴覚障害者等に対して電話リレーサービスの提供を拒むことは許されず、いずれの聴覚障害者等に対しても等しく電話リレーサービスを提供しなければならない。」</p>	
4	<p>三の1の8に記載されている「聴覚障害者等以外のものによる利用を避けるための必要な措置を講じなければならない」とあるが、三の1の1には、「具体的には、所属、性別、国内における所在地域、身体障害者手帳の所持の有無等により特定の者に対して電話リレーサービスの提供を拒むことは許されず、いずれのものに対しても等しく電話リレーサービスを提供しなければならない」とあり、矛盾を感じる。少なくとも聴覚障害者等の基準を明確にしない限り、三の1の8は実効性に疑問を感じます。 【株式会社アイセック・ジャパン】</p>	(同上)	
5	<p>一〇頁 下から2～1行目 聴覚障害者等以外の者による利用、とは具体的にだれか。 三頁上から1～2行目の「大きな意義」や七頁下から4～3行目の「常時双方向」とは相いれないのでは。 【公益社団法人静岡県聴覚障害者協会】</p>	(同上)	
6	<p>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の全文に「聴者」が6ヶ所で使われている。 「聴者」について日本語の定義はないのに法令に使われるのは不適切と考える。また、聴覚障害者の対比として「聴者」を使うのは不適切であり、また、「聴」は「聴衆」「聴衆」「傍聴」のように、きこえる・きこえないに関わらない使い方をしているので、日本語としての「聴者」の使い方は問題がある。さらに、「聴覚障害者」の略として「聴者」</p>	<p>音声言語により意思疎通を図ることに支障がない者の表記については、法第2条第1項に規定する「聴覚障害者等」以外の者を指すため、以下のとおり修正(下線部分が修正箇所)します。 該当箇所: 一 【修正前】</p>	○

	<p>を使っている地域もある。 音声言語により意思疎通を図ることに支障がない者の略称として「聴者」ではなく「聞こえる人」に修正すべきである。</p> <p style="text-align: right;">【一般財団法人全日本ろうあ連盟】</p>	<p>「また、電話は、双方向性のある意思疎通の手段であることから、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化は、<u>音声言語により意思疎通を図ることに支障がない者(以下「聴者」という。)</u>にとっても、聴覚障害者等との意思疎通の円滑化が実現するという点において大きな意義を有する。」</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>【修正後】</p> <p>「また、電話は、双方向性のある意思疎通の手段であることから、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化は、<u>聴覚障害者等以外の者</u>にとっても、聴覚障害者等との意思疎通の円滑化が実現するという点において大きな意義を有する。」</p>	
7	<p>公衆電話型電話リレーサービス利用機器の設置 (要旨) 公共性の高い施設等へ公衆電話型電話リレーサービス利用機器を設置してください。 (本文) 国民生活に不可欠とされる公衆電話が聴覚障害者等にとって利用できない実態に鑑み、市区町村役場や公的集会施設、主要駅、空港、聴覚障害者情報提供施設、ろう学校等への公衆電話型電話リレーサービス利用機器設置のご検討をお願いします。</p> <p style="text-align: right;">【一般財団法人日本財団電話リレーサービス】</p>	<p>いただいた御意見は、公共インフラとしての電話リレーサービスの対象などについての今後の検討の参考とさせていただきます。</p>	
二 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化のための施策に関する基本的な事項			
8	<p>また、聞こえないが発話ができる人(中途失聴者や老齢性難聴者など)の割合が非常に高いので、音声による情報発信も可能にするシステム構築を強く希望します。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p>	<p>電話リレーサービスにおける通訳方式については、総務省・厚生労働省においてに共催した「電話リレーサービスに係るワーキンググループ」(平成30年1月～令和元年11月)では、利用者の音声を相手先にそのまま伝え、相手先からの返答だけを利用者テキストで伝える方式を希望する意見もありましたが、</p> <p>①現在の(公財)日本財団のモデルプロジェクトでは「手話リレー」と「文字リレー」が提供されており、利用者の利便性の観点から、その利用環境を維持することが望ましいとされたこと、</p> <p>②可能なものから速やかに公共インフラ化を行うべきであることが提言され</p>	

		<p>たことから、 公共インフラとしての電話リレーサービスの開始にあたって、まずは「手話リレー」及び「文字リレー」による提供をすることとしております。「必要に応じてオペレータを介在させない」システムは、技術的には実現可能ですが、システムの構築や運用が複雑になるおそれがあるため、利用者のニーズを勘案しつつ、今後の検討をしてまいります。</p>	
9	<p>相当数の聴覚障害者等が日常生活において手話を利用している、と言ってよいのか疑問である。身体障害者福祉法による身体障害者手帳の聴覚障害に該当する方の一定数は日常生活において手話を利用しているが、身体障害者手帳該当とならない軽度～中等度難聴者は手帳所持者よりも多く存在する。そしてその方々の大半が手話を利用していない。よって本法律でいう「聴覚障害者等」の相当数が日常生活において手話を利用していないと思われる。</p> <p>また、一部の電気通信事業者による文字を通じた意思疎通を支援する取組では、電話をかける聴覚障害者は自分の音声で発信することもできる。しかし現在の電話リレーサービス・モデルプロジェクトでは発信は手話か文字となっている。手話のできない聴覚障害者のうち加齢のために聴力が低下し、電話の利用に困難を伴っている人は数多く存在する。その方々は手話ができず、またキーボード等による文字入力も困難である。発信手段に音声を含め電話利用の円滑化を実現することが聴覚障害者等の自立した日常生活と社会生活の確保に大きな意義を有するものと考える。</p> <p style="text-align: right;">【個人4】</p>	(同上)	
10	<p>私は中途失聴者なので、声で話すことはできます。オペレーターには声で伝えたいと思っています。手話ができる中途失聴者は多くありません。文字の入力も、声で話せるといのに、わざわざ文字を打ち込まないとならないのは苦痛です。</p> <p style="text-align: right;">【個人5】</p>	(同上)	
11	<p>4. 字幕付き電話リレーサービスの早期実現</p> <p>音声の発話ができる難聴者が直接相手に通話して、相手方の発話を音声と文字で伝える字幕付電話リレーサービスの実用化を2年以内に進めて欲しい。</p> <p style="text-align: right;">【個人11】</p>	(同上)	

12	<p>今回の基本方針の中では、文字字幕付き電話については、一切触れていないが、その点についてはどのように考えており、今後いつを目標に実現していくのか明確にしてほしい。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社アイセック・ジャパン】</p>	(同上)	
13	<p>現状では、音声認識技術やAI(人工知能)等は、通話の完全な代替手段ではなく、あくまでも一定の条件の下での補助的利用が想定される。このため、下記にある「人を介さず」と言い切るのは時期尚早である。</p> <p>【修正前】</p> <p>音声認識技術やAI(人工知能)等の進歩により、音声と文字の自動変換の高精度化等が進み、将来的に、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を人を介さず効率的に実現する可能性がある。</p> <p>【修正後(案)】</p> <p>音声認識技術やAI(人工知能)等の進歩により、音声と文字の自動変換の高精度化等が進み、将来的に、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を効率的に実現する可能性がある。</p> <p style="text-align: right;">【特定非営利活動法人インフォメーションギャップバスター】</p>	<p>御指摘の箇所は、現時点ではなく、将来的に聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を人を介さず効率的に実現する可能性があることを記載しているものであることから、原案のとおりとさせていただきます。</p>	
14	<p>中度聴覚障害の子を持つ親です。おかげで障害者枠でしたが何とか就職するところまでできました。</p> <p>さて、普通の電話ができることは親として、子としても願いです。でも現実には、社会的コストのかかることになるのではと思います。</p> <p>国立研究開発法人情報通信研究機構(NICT)「ことえら」と言うソフトをもう少し使いやすい形にしてグーグル、アップルのiPhoneの音声認識をもう少し精度を高めて融合するようにならないでしょうか？</p> <p>あるいはテレビの字幕のように文字認識と通信機能を高めてもらえれば使いやすいものになるのではと思います。</p> <p>障害者が主体的に取り組めて使いやすいものになることを期待しております。</p> <p>関係者の皆様のご健勝、ご活躍を、そして成果が出せますことをお祈りします。</p>	<p>聴覚障害者等による電話の利用の円滑化のために、公共インフラとしての電話リレーサービスの提供は重要であり、また御意見でいただいているような先進的な技術開発等の取組を推進することも、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に資する取組として重要であるため、基本方針(案)においても、電話リレーサービスの適正かつ確実な提供と先進的な技術開発等を両輪として推進していくことを明記しております。</p>	

	【個人8】		
15	<p>このような当事者の声を届けるチャンスをくださってありがとうございます。期待しています。一方で、やはり間にオペレーターが入るとするのは煩わしく感じることもあります。全てオペレーターを通さず、自動で文字化して話せる機能もあれば大変満足です。</p> <p style="text-align: right;">【個人5】</p>	(同上)	
16	<p>聴覚障害者の多様なニーズへの対応や通訳業務の効率化を図ることが可能となるため、音声認識技術や AI(人工知能)等の技術開発の推進も車の両輪として並行して進めることに賛同します。</p> <p>また、そのような技術開発は様々な企業や研究機関等で既に進められており、優れた技術やサービス等は外部からも積極的に取り入れるべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>先進的な技術開発等の取組を推進することは、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に資する取組として重要であると考えます。</p>	
17	<p>また、周知広報及び普及啓発については、聴覚障がい者の方々にご利用いただけるサービスとして、NTT ドコモから「みえる電話」を提供しているところであり、今後、国等において電話リレーサービスの周知広報活動等が行われる際には連携していきたいと考えています。</p> <p style="text-align: right;">【日本電信電話株式会社】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>電話提供事業者においては、周知広報活動等にあたり、関係主体と連携して取り組んでいただくことを期待しています。</p>	
18	<p>電話リレーサービスを公共サービスで行うのはいつでもどこでも電話ができるということで、うれしいことだが、聞こえる人は音声言語で気兼ねなく会話することが可能。</p> <p>しかし、きこえない人にとっては、自分の手話言語が相手に音声としてきちんと伝わり、相手の音声を手話としてきちんと理解できるか、ということがきちんと保障できないと、せっかくできた電話リレーサービスでも絵に描いた餅でしかない。手話が通じなかったら会話そのものが成り立たないので、電話を切られる、というような状況が起こらないように、オペレーターをサポートするシステムが必要だと思う。それも制度として運用できるようにしてほしい。そうすることで、聞こえない人たちが1人でも取り残されることのないサービスとなることを願う。</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>電話リレーサービスの認知度が上がり、電話を受けた者が電話リレーサービスによる通話であることを理解せずに電話を切ることなどが無いよう、周知広報に取り組んでいくことが必要であり、その趣旨を明確化するため、意見25のとおり修正しております。(意見25の修正内容参照)</p>	

		【個人9】	
19	<p>電話リレーサービスの持続的な提供に向け、国民全体への周知・普及啓発が不可欠であると考えます。そのためには、まずは政策として国による分かりやすい周知・普及啓発が重要であることから、本基本方針において、国や地方公共団体等により国民の理解を深めるための周知広報等を行うことが必要である、と定められたことに賛同いたします。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI 株式会社】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>国としても、地方公共団体、電話リレーサービス提供機関、電話リレーサービス支援機関、電話提供事業者等の関係者と連携し、周知広報に取り組んでまいります。</p>	
20	<p>電話リレーサービスのオペレーターを介した場合、オペレーターを本人と同等にみなすように本人確認に対するしっかりとした制度づくり、周知啓発を進めていただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p>	<p>電話リレーサービスを介した本人の意思確認については、通常の電話を介した本人の意思確認と同様に行うことができるように、関係の事業者等に対する周知広報に取り組んでまいります。</p>	
21	<p>電話リレーサービスを利用している際にも、本人確認が必要な場合、認められない事が多々あります。法的に本人確認として認めていただきたいです。スマホの契約変更や連絡事項、カード紛失などの際には必ず本人確認をしないとならないので困ってまいります。</p> <p style="text-align: right;">【個人5】</p>	(同上)	
22	<p>電話リレーサービスにおける本人認証はさまざまな日常生活や就労場面で重要であり、これらが保証されなければ電話リレーサービスは公共インフラになりえない。</p> <p>電話リレーサービスを介した本人認証について、企業や金融機関等が拒否また協力を拒むことが無いよう、協力義務を明確に法に規定すべきである。</p> <p style="text-align: right;">【一般財団法人全日本ろうあ連盟】</p>	(同上)	
23	<p>周知広報においては、当事者としての聴覚障害者等電話を利用することが困難な者の意見を十分に反映して進める、かつ、当事者も周知広報に関わっていくことが肝要である。このため、基本方針案にはその旨を明記していただきたい。</p> <p>【修正前】 このため、国、地方公共団体、電話提供事業者、電話リレーサービス提供機関、電話リレーサービス支援機関等の関係主体は連携して、聴覚障害者等による電話の</p>	<p>聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律において、国は広報活動等を通じて、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する国民の理解を深めるよう努める責務が規定されております(第3条)。また、地方公共団体においては、国に準じて必要な措置を講じるよう努める責務が規定されており(第4条)、法律上、国及び地方公共団体は周知広報を行うことが求められております。また、電話提供事業者については、聴覚障害</p>	

	<p>利用の円滑化に関する国民の理解を深めるための周知広報等を行うことが必要である。</p> <p>【修正後(案)】</p> <p>このため、国、地方公共団体、電話提供事業者、電話リレーサービス提供機関、電話リレーサービス支援機関、聴覚障害者関連団体、家族関連団体等の関係主体は連携して、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する国民の理解を深めるための周知広報等を行うことが必要である。</p> <p>【特定非営利活動法人インフォメーションギャップバスター】</p>	<p>者等による電話の利用の円滑化のために、必要な措置を講ずるよう努める責務が規定されており(第5条)、その措置の具体化として、周知広報に努めていくことも想定されます。</p> <p>また、電話リレーサービス提供機関及び電話リレーサービス支援機関については、同法において、電話リレーサービス提供業務及び電話リレーサービス支援業務を行うことが求められており(第9条及び第21条)、当該業務を行う当事者として、周知広報を主体的に行っていくことが必要と考えております。</p> <p>基本方針(案)では、これらの責務及び業務を担う者の役割を明示しているものであり、原案のとおりとさせていただきます。</p>	
24	<p>広く国民の理解を深めるための周知広報に関しては、以下の理由から、国、電話リレーサービス支援機関及び電話リレーサービス提供機関が主導して行うべきであり、その旨を基本方針に明記すべきです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 国:聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律 第3条において、国民の理解を深め協力を求めることが、国の責務として規定されていること。「国は、教育活動、広報活動等を通じて、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する国民の理解を深めるとともに、その実施に関する国民の協力を求めるよう努めなければならない。」 ● 電話リレーサービス支援機関:ユニバーサルサービス制度が稼働開始した際、基礎的電気通信役務支援機関としての電気通信事業者協会が積極的に周知広報活動を行ったことにより、国民のユニバーサルサービス制度への理解が深まったことから、今回も同様の周知広報が有効と考えられること。 ● 電話リレーサービス提供機関:電話リレーサービスは聴覚障害者との即時性を有する意思疎通を遠隔地にいながら可能とするものであるが、利用者同士の会話を第三者が介する点等通常の電話と異なる部分も多く、聴覚障害者の意思疎通に精通している電話リレーサービス提供機関が、聴覚障害者や手話通訳士の目線から周知広報を行うことが、国民の理解を深める上で欠かせないと考えられること。 	(同上)	

	<p>以上のことから、下記修正案のとおり下線部を修正すべきと考えます。</p> <p>【修正案】 このため、<u>国、電話リレーサービス提供機関、電話リレーサービス支援機関が主導し、地方公共団体、電話提供事業者等の関係主体とも連携して、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する国民の理解を深めるための周知広報等を行うことが必要である。</u></p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>		
25	<p>周知広報を行う際は、特に以下の事項を重点的に周知していただきたいと考えます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 電話リレーサービス制度の必要性： メールや SNS といった様々なコミュニケーション手段があるものの、緊急通報や病院の予約等、手段として電話が必要な場面があること。 ● 電話リレーサービス交付金制度設立の背景・経緯： 通常の電話と同程度の負担で利用可能とすることを前提に、公共的なインフラとして追加で要するコストを補填すべく交付金制度が設立されたこと。 ● 電話リレーサービスのサービス内容・利用者料金の負担等： 電話リレーサービスの一般的なサービス内容及び主に聴覚障害者に留意いただきたい提供条件詳細（電話リレーサービスのオペレーターの役割は会話内容の通訳であり、個人的意見や助言を差し挟まず、利用者の代わりに交渉を行う役割ではないこと、日本財団のモデルプロジェクトとは利用者の負担が異なること等）、並びに電話リレーサービスに係る負担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こと。 ● 提供業務の効率性向上・コストの適正化の取組み 提供業務の効率性向上・コスト適正化のために実施している取り組みを具体的に示すこと。 <p>具体的に周知すべき事項を基本方針において明確化するため、下記修正案のとおり下線部を追記すべきと考えます。</p>	<p>周知広報の具体的な内容については、周知広報の主体、対象者、時期や手段などによって、重点的に実施する事項等も変化することが考えられますので全てを網羅的に列記することは困難ですが、御指摘を踏まえ、以下のとおり修正（下線部分が修正箇所）します。</p> <p>修正箇所：二</p> <p>【修正前】 「さらに、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化には、<u>聴覚障害者等の理解に加え、聴覚障害者等の意思疎通の相手方である聴者による理解及び協力が不可欠である。</u>このため国、地方公共団体、電話提供事業者、電話リレーサービス提供機関、電話リレーサービス支援機関等の関係主体は、連携して、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する国民の理解を深めるための周知広報等を行うことが必要である。」</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>【修正後】 「さらに、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化には、<u>電話リレーサービスの提供に要する費用を電話提供事業者からの負担金を原資とした交付金によって賄っていくこと、聴覚障害者等が電話リレーサービスを介して電話した際に意思疎通の相手方に通話を拒否されること等がないようにする必要</u>があること等から、<u>電話リレーサービスに関し、聴覚障害者等の理解に加え、聴覚障害者等の意思疎通の相手方となる聴覚障害者等以外の者による理解及び協力が不可欠である。</u>このため、国、地方公共団体、電話提供事業者、電話リレーサービス提供機関、電話リレーサービス支援機</p>	

	<p>【修正案】 (前略)聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する国民の理解を深めるための周知広報等を行うことが必要である。具体的には、電話リレーサービス制度の必要性、電話リレーサービス交付金制度設立の背景・経緯、電話リレーサービスのサービス内容・利用者料金の負担等、提供業務の効率性向上・コスト適正化の取組み等の内容を重点的に、周知広報を行うこととする。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>関等の関係主体は、連携して、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する国民の理解を深めるための周知広報等を行うことが必要である。」</p>	
26	<p>四頁に「さらに聴覚障害者等による電話の利用の円滑化には聴覚障害者等の理解に加え、聴覚障害者等の意思疎通の相手方である聴者による理解及び協力が不可欠である。」と記載されているが、どのような理解及び協力が必要なのかが具体的に触れられていない。</p> <p>「国民は電話リレーサービスを介して聴覚障害者等と通話する場合には手話通訳や文字通訳を介していることを認識し、通訳に一定の時間がかかることに配慮し、また、重要だと思われる通話内容については重要事項の説明を行うなど円滑なコミュニケーションを図ることを心掛ける」といった具体的な書きぶりにするべきである。</p> <p style="text-align: right;">【一般財団法人全日本ろうあ連盟】</p>	<p>(同上)</p>	○
27	<p>二の三段落目「さらに、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化には、聴覚障害者等の理解に加え」について。</p> <p>「聴覚障害者等の理解」は少し違和感があります。続く「聴者による理解」と違い、この場合は「理解」ではない、何か別の表現、「電話文化の醸成」といったような、本人のせいではなく隔てられていたために知らないだけということがわかる表現がないのかなと思いました。</p> <p style="text-align: right;">【個人6】</p>	<p>「聴覚障害者等の理解」も「聴者による理解」も、いずれも、御指摘のような「本人のせい」ということではなく、電話リレーサービスが広く用いられるようになるための社会全体としての理解の醸成が必要であることを記述しているものであり、「聴覚障害者等の理解」という原案のとおりとさせていただきます。</p> <p>なお、理解を深めるための周知広報の具体的な内容について意見25のとおり修正しております。(意見25の修正内容参照)</p>	
28	<p>(要旨) 国民の理解と協力に関し、より明確に記してください。</p> <p>(本文)</p>	<p>御意見のとおり、電話リレーサービスについての国民の理解と協力は重要であり、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律においても「国は、教育活動、広報活動を通じて、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する国民の理解を深める」こととしており、基本方針(案)二においても「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する国民の理解を</p>	○

	<p>電話リレーサービス利用者の一方は聴覚障害者等ですが、もう一方は電話を利用する全ての国民であることから、国民の理解と協力に関し、より明確に記すようご検討をお願いします。</p> <p>①電話を利用する国民一人一人は、電話リレーサービスの提供により、聴覚障害者等がそれ以外の者と平等に電話を利用できるようになり、聴覚障害者等の社会参加が一層促進されることを理解し、その利用に協力すること</p> <p>②電話リレーサービスを介した通話相手は通訳オペレータではなく聴覚障害者等であり、電話リレーサービス提供機関及び通訳オペレータは聴覚障害者等の発言内容に対する責任を負わないこと</p> <p>③電話リレーサービスの性質上、通訳の正確性を完全に担保することは困難であるため、電話リレーサービスにおける通訳の誤訳(故意又は重大な過失によるものを除く。)により生じた損害に係る責めを電話リレーサービス提供機関及び通訳オペレータは負わないこと</p> <p style="text-align: center;">【一般財団法人日本財団電話リレーサービス】</p>	<p>深めるための周知広報等を行うことが必要である」としているところです。</p> <p>いただいた御意見のうち、①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第6条に明示されており、②及び③については基本方針(案)三1⑦に明示されております。</p> <p>なお、具体的な周知広報に当たっては、国としては関係主体とも連携しつつ、いただいた御意見を踏まえて対応してまいります。</p>	
29	<p>関係主体は連携して周知広報等を行うこととありますが、具体的な連携方法について、例えば、周知広報後の問い合わせ対応については、統一の想定問答等を作成し、一律の対応ができる体制の構築等を要望します。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>いただいた御意見のような周知広報等を行うにあたっての具体的な手法等については、周知広報を行う際に、関係者間で調整されていくものと考えます。</p>	
30	<p>基本的な事項に、電話リレーサービス制度を進めるにあたり、聴覚障害当事者や関係者の意見の反映やまた制度の基盤となるオペレータについての記述がない。</p> <p>法案への付帯決議にある</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話リレーサービス提供機関及び支援機関の運営については、指導監督を行うこと。 ・電話リレーサービスのオペレータについては、専門的な技術や知識を要することを踏まえ、手話通訳士、手話言語通訳者又はこれらと同等の資格や技能を有する者を基本とすること。また、オペレータの養成カリキュラムの策定に当たっては、手話通訳者及び要約筆記者養成にかかる現行制度及び聴覚障害者等その他の関係者の意見を踏まえて行うこと。 	<p>オペレータの要件については、基本方針(案)三1⑦に規定されております。また、その他の事項についても、附帯決議の内容を踏まえ、当事者や関係者の意見についても考慮しつつ、今後の電話リレーサービスの制度の運用を進めてまいります。</p>	

	<p>・本法の施行の状況について検討を加えるときは、聴覚障害者等その他の関係者の意見を踏まえること。</p> <p>この 3 つの文言を、二「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化のための施策に関する基本的な事項」に明記するべきである。</p> <p style="text-align: center;">【一般財団法人全日本ろうあ連盟】</p>		
31	<p>当社は、聴覚障がい者の方々が様々な人と円滑にコミュニケーションを図っていく上で、電話リレーサービスをサステナブル(安定的・継続的)に提供することが重要であると考え、その実現に向けて、緊急通報の実現、双方向化、利用者への従量制料金の課金請求の仕組みの構築等、技術面での課題解決に向けたサポート等を中心に、これまで協力してきたところであり、今後も、引き続き、協力していく考えです。</p> <p>電話リレーサービスに係る費用(システム開発・構築に係る費用を含む)を、音声サービスを利用する全ての方々(国民)に広くご負担いただくことになる以上、効率的な業務運営を実施する観点から、電話リレーサービスにおける手話通訳業務の省力化・効率化等を図っていく必要があると考えます。</p> <p>そのため、近年、急速に進化している音声認識技術や AI 等を活用し、文字による手話通訳の補完を行う等、通訳業務の効率化を図っていくことや、with/after コロナの時代への対応や 24 時間 365 日での対応を実現する場合においては、リモート技術を活用し、オペレータの方々が働きやすい在宅勤務環境等を整えていくこと等が必要になると考えます。</p> <p>また、音声認識技術や AI 等を用いることで、オペレータが健聴者の方にお伝えした内容を文字化し、聴覚障がい者の方にお伝えする等、サービスレベル向上等を図っていくことも可能になると考えます。</p> <p>当社としても、これら効率化施策やサービスレベル向上施策の実現に向けて協力していく考えですが、こうした施策を可能なものから段階的に導入していくにあたり、</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>先進的な技術開発等の取組を推進することは、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に資する取組として重要であると考えます。</p>	

	<p>様々な関係者が協力・連携するとともに、引き続き、国に先導・調整していただく必要があると考えます。</p> <p style="text-align: center;">【日本電信電話株式会社】</p>	
32	<p><意見1> (要旨) 「法の適切な執行に努め」の取り組みとしてどういうことを行うのか、事例集やQ&Aなどで具体的に示してください。また国民への理解と共に、法人、国・地方公共団体にも利用が可能であることの周知をお願いします。また国及び地方公共団体職員も業務で利用できるように具体的な事例の例示を行い、それと共に国がインフラ整備や積極的に対象職員に必要な有無を確認・指導・支援するような対策の実施をお願いします。</p> <p>(本文) 3行目の「法の適切な執行に努め」の取り組みとしてどういうことを行うのか、事例集やQ&Aなどで具体的に示してください。</p> <p>当会としては、サービス提供機関または国・地方公共団体への定期的な行政指導・点検・調査(国・地方公共団体に勤務する対象職員のサービス利用の有無や、必要に合わせた電話リレーサービスの導入を図るなどの措置が行われているかについての調査と、それに基づく行政指導など)の実施などを想定しています。</p> <p>また17行目「周知広報等を行うことが必要である」については、国民への理解と共に、法人、国・地方公共団体の機関にも利用が可能であることの周知をお願いします。</p> <p>また聴覚障害者が業務において電話リレーサービスを利用することは、聴覚障害者の社会進出と職場での活躍推進に資することから、国及び地方公共団体職員も業務で活用できるように具体的な事例の例示を行い、それと共に国がインフラ整備や積極的に対象職員に必要な有無を確認・指導・支援するような対策の実施をお願いします。</p> <p style="text-align: center;">【日本聴覚障害公務員会】</p>	<p>聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を実現するためには、国が聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律第8条第1項の電話リレーサービス提供機関の指定や第11条第1項の事業計画等の認可等を適切に行うことが重要であると考えており、適切な執行をしております。また、電話リレーサービスは法人を含むすべての者が利用可能であることなどを含め、周知広報にあたっては、関係主体が連携して対応してまいります。</p>
33	<p>過去のろう児童への教育方針で口話法を主に学ばされてきたろう者は、一般社会が要求する音声会話にて社会に適応してきた努力を、音声通話依存社会は電話を職場で要求するというで無碍にしてきたことを自覚した上で誠意を持って多様な通話手</p>	<p>聴覚障害者等による電話の利用の円滑化のために、公共インフラとしての電話リレーサービスの提供は重要であり、また、御意見でいただいているような先進的な技術開発等の取組を推進することも重要であるため、基本</p>

	<p>段を積極的に構築することを望む。</p> <p>その中ではITU-T V.18によるテキストフォン方式もあげられる。日本では一部企業の特許にされてしまい、また双方の需要意識が低いことも加わり一時的に製品化されても社会的に実用化されないままになっている。ここはフェアユース意識も求められる。特に文字を表示する公衆電話が数代にわたって更改されても、いまだにテキストフォン機能を実装しないままであり、現時点で多言語対応にて世界的にもアピールする最後の機会ということも指摘したい。</p> <p>聴者も音声会話の途中で住所や漢字を伝える際、漢字をどう伝えるか考えればテキストフォンで漢字コードを送り、また画面に文字が残るというユニバーサル性に着目していただきたい。</p> <p>もう1つはその通話自体が音声帯域を用いるため、通常の録音機器で同時に保存が可能という点を踏まえ、これからの通話機器ではこの点も配慮されることを望む。</p> <p>自治体などの通話機器の入札条件には「要望があれば対応する機器へ速やかに入れ替えが出来るような拡張仕様を定める」ことも必要。</p> <p>また、聴障者側が着信して電話に出る習慣があまり備わっていない点も踏まえ、それらを支援する副次サービスも求めておきたい。これらは中途半端に聞こえてしまう当事者よりも、本当に聞こえない当事者にも積極的にヒアリングする必要があるだろう。</p> <p>以上</p> <p style="text-align: right;">【個人12】</p>	<p>方針(案)においても電話リレーサービスの適正かつ確実な提供と先進的な技術開発等を両輪として推進していくことを明記しております。</p>	
<p>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</p>			
<p>① 正当な理由がなければ、電話リレーサービスの提供を拒んではならず、利用者を公平に扱うこと。(サービス提供義務、利用の公平性)</p>			
34	<p>サービス提供地域は日本に限られますでしょうか？例えば、海外からの日本語での利用の可否。</p> <p style="text-align: right;">【日本コンセントリクス株式会社】</p>	<p>サービス提供地域は、日本国内を想定しております。</p>	
35	<p><意見2> (要旨)</p>	<p>法人には、株式会社、一般社団法人、一般財団法人、国、地方公共団体等様々な形態のものがあり、基本方針(案)の「法人名義」の場合の「法人」は、そのような形態による限定はしておらず、その全てが含まれるもので</p>	

	<p>「法人名義(当該法人において聴覚障害者等が利用する場合に限る)での登録を拒んではならない」とあるが、この法人名義に国・地方公共団体が含まれることについて具体的に示していただきたい。(注釈を入れる等)</p> <p>(本文)</p> <p>1の①7行目に「法人名義(当該法人において聴覚障害者等が利用する場合に限る)での登録を拒んではならない」とあるが、この法人名義に国・地方公共団体が含まれることについて具体的に示していただきたい。(注釈を入れる等)</p> <p>【日本聴覚障害公務員会】</p>	す。	
36	<p>誰でも通信を利用できるとする法の理念に照らせば「利用者登録」を必要とする理由は特段にないものと解する。</p> <p>公共インフラとして、電話リレーサービスを利用する以上、きこえる人、きこえない人だれでも制約なく利用できるようにすべきであり、利用者登録が前提であってはならない。「利用者登録」の全体及び文言を削除すべきである。</p> <p>【一般財団法人全日本ろうあ連盟】</p>	聴覚障害者等による電話の利用の円滑化という法の本来の目的ではない利用、つまり聴覚障害者等以外の者同士の通話における電話リレーサービスの利用を避けるなど、公共インフラとしての電話リレーサービスの適正な利用を確保する観点から、利用者登録は必要と考えます。ただし、聴覚障害者等の通話の相手方には利用者登録は不要となっており、聴覚障害者等の利用者は電話番号を持っている者には誰でも電話を行うことが可能です。	
37	<p>3. 電話リレーサービスの利用者について、聴覚障害の多様性、環境、心身状態による聞こえの影響について、考慮すべき。</p> <p>電話リレーサービス提供機関は、サービスの提供について全ての聴覚障害者等を公平に扱わなければならないとする一方(【横書き版】) P3、マル1)聴覚障害者等以外の者による利用を避ける必要な措置を講じなければならない(【横書き版】) P6、マル8)とある。障害は環境との相互作用との定義によれば、騒音下での通話、早口の相手との通話など、軽度の聴覚障害者でも通話不能なケースも生じる。画一的な対応を取らないことを求める。</p> <p>【個人11】</p>	基本方針(案)三1⑦において、電話リレーサービスの品質を適正に担保することを定めており、一定程度の能力を有し、養成・研修を受けた通訳オペレータによる円滑な意思疎通となるよう電話リレーサービス提供機関において、適切に対応することが求められます。	
② 電話リレーサービスで利用できる電話番号並びに手話及び文字(サービス提供の範囲)			
38	<p>三 1 2 にある付加的役務電話番号ですが、0120 などには地域指定があり電話リレーサービスではかからないことがあります。この地域指定の壁も乗り越えられることを期待します。</p> <p>【個人6】</p>	いただいた御意見については、着信側において付している着信課金の条件等の取扱いなどの課題があるため、今後の検討の参考とさせていただきます。	

39	<p>三②において、110, 119, 118 など特定のダイヤルをあげているが、すべての番号に対応すべきである。</p> <p>「電話リレーサービス提供機関は固定電話番号、音声伝送携帯電話番号、特定IP電話番号及び緊急通報番号、付加的役務電話番号等、全ての電話番号が利用できるようにしなければならない。」という書きぶりに修正すべきである。</p> <p>【一般財団法人全日本ろうあ連盟】</p>	<p>電話番号(電気通信番号)の中には、機械同士の接続に利用する電話番号など、電話リレーサービスにより通訳オペレータを介した意思疎通にそぐわないものも存在することから、そのような電話番号等以外の意思疎通に用いることが考えられる電話番号を利用できるようにすべき電話番号として記載しております。</p>	
40	<p>六頁 上から1～2行目 音声ダイヤルにも対応するか？</p> <p>【公益社団法人静岡県聴覚障害者協会】</p>	<p>意見8に対する考え方のとおりです。</p>	
41	<p><意見3> (要旨) 電話番号の利用範囲については、国・地方公共団体の機関における内線番号から内線番号への通話も利用範囲に含めていただきたい。 (本文) 電話番号の利用範囲については、国・地方公共団体の機関における内線番号から内線番号への通話も利用範囲に含めていただきたい。</p> <p>【日本聴覚障害公務員会】</p>	<p>内線番号から内線番号については、本リレーサービスの対象外となります。なお、一度外線を通じてつなげる場合には対象となる場合もあります。</p>	
42	<p>六頁では、「電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスにおいて、日本語の発話及び文字並びに日本の手話のみを扱うものとする。」と「発話(音声)」を含めているので、②で手話及び文字と限定しているのは違和感がある。</p> <p>【修正前】 ②電話リレーサービスで利用できる電話番号並びに手話及び文字(サービス提供の範囲)</p> <p>【修正後(案)】 ②電話リレーサービスで利用できる電話番号並びに伝達手段(サービス提供の範囲) 【特定非営利活動法人インフォメーションギャップバスター】</p>	<p>御意見を踏まえ、以下のとおり修正(下線部分が修正箇所)します。</p> <p>修正箇所: 三1②</p> <p>【修正前】 ②電話リレーサービスで利用できる電話番号並びに手話及び文字(サービス提供の範囲)</p> <p>↓</p> <p>【修正後(案)】 ②電話リレーサービスで利用できる電気通信番号及び言語(サービス提供の範囲)</p>	○

43	上から5～6行目 不要では。電気通信事業法にも言語の制限は見当たらない。 【公益社団法人静岡県聴覚障害者協会】	日本語以外の手話又は文字からその言語の音声への通訳については、ニーズの把握や対応するオペレータの体制整備等の課題があることから、原案のとおりとさせていただきます。	
44	三の1の2に「日本語の発話及び文字並びに日本の手話のみを扱うものとする」とあるが、国際化が進んだ現在、国内に日本語以外をする方もおられると思いますが、その対応は今後どのように考えているのか？東京オリンピックを考えたときに問題ないのか？ 【株式会社アイセック・ジャパン】	現時点において、日本語の手話又は文字からそれ以外の言語に対応することが可能な通訳オペレータの体制整備等の課題があることは考慮する必要があります。	
③ 緊急通報受理機関に対する通報に対応していること。(緊急通報への対応)			
45	三 1 3 にある「緊急通報を目的とした通話を他の通話に優先して伝達する」の詳細がわかりませんが、緊急通報以外でも、人命・財産にかかわる案件はあります。緊急通報がどのように優先されるのか、選別はどうするのが見えず不安も覚えます。 【個人6】	緊急通報については、例えば一般の通話対応とは別の、専用の通訳オペレータを整備する等の措置が考えられるところ、具体的な運用方法については、基本方針に則り、電話リレーサービス提供機関が定めるものと考えております。 なお、一般の通話対応についても、通訳オペレータの体制を整備する際には、利用状況に応じて適切な規模や配置などを考慮しなければならないとしていますが、110、118及び119の緊急通報時にはこれが優先されます。	
④ 常時双方向に利用可能であること。(サービス提供の継続性、双方向性)			
46	こちらから電話をかけるだけでなく、普通の電話と同じように、受けられるようにもして欲しいです。電話ができないため、ネットで予約した飲食店から、確認の電話がかかってきてしまい、困りました。 【個人5】	賛同の御意見として承ります。 基本方針(案)三1④に、電話リレーサービス提供機関は、「電話リレーサービスを双方向に提供しなければならない」としております。	
47	七頁 下から4行～3行目 常時双方向、24時間、祝日を含む毎日、と書かれているのは良い。 【公益社団法人静岡県聴覚障害者協会】	賛同の御意見として承ります。 基本方針(案)三1④に、電話リレーサービス提供機関は、「夜間も含め、24時間、祝休日も含め毎日、電話リレーサービスを双方向に提供しなければならない」としております。	
⑤ 一般の電話の通話料金と同等の利用料金であること。(低廉な利用料金での提供)			

48	<p><意見 4> (要旨) 利用者の負担額は国・地方公共団体の場合においても、通常の音声電話と同等のものとしていただきたい。地方自治体等が電話リレーサービスを利用することに対する積極的な財政的支援を図ってください。 (本文) 1の⑤の利用料金について、利用者の負担額は国・地方公共団体の場合においても、通常の音声電話と同等のものとしていただきたいと考えます。聴覚障害職員が一人しかいない地方自治体や財政規模の小さな地方自治体において「地方自治体自らが適切な措置を講ずるべき」となった場合、地方自治体における聴覚障害職員への情報保障の必要性の理解の不足や、財政的な課題によって導入が進まないことが懸念されます。そのため地方自治体等が電話リレーサービスを利用することに対する積極的な財政的支援を図ってください。 【日本聴覚障害公務員会】</p>	<p>基本方針(案)において、利用料金については、一般の電話の通話料金と同等のものであることとしており、これは、利用登録をした主体により異なるものではなく、国や地方公共団体の場合であっても、同様です。 御意見を踏まえ、以下のとおり修正(下線部分が修正箇所)します。 修正箇所: 三1⑤ 【修正案】 「また、利用料金体系における距離区分等については、徴収コスト等を勘案して、電話の国内通話料金における平均値と同水準の料金を全国一律で設定するなどの柔軟な設定を行うことも可能とする。」 ↓ 【修正後】 「また、利用料金体系における距離区分等については、徴収コスト等を勘案して、電話の国内通話料金における平均値と同水準の料金を全国一律で設定するなどの柔軟な設定を行うことも可能とする。 <u>さらに、電話リレーサービス提供機関は、聴覚障害者等の利用料金の設定について、利用者の所属等により差異を設けてはならない。</u>」</p>	○
⑥ 個人情報等に関する情報が保全されていること。(情報セキュリティの確保)			
49	<p>「サイバーセキュリティ対策」が重要な構造と、私個人は思います。例えばですが、「センサー技術、ネットワーク技術、デバイス技術」から成る「CPS(サイバーフィジカルシステム)」の導入により、「ゼネコン(土木及び建築)、船舶、鉄道、航空機、自動車、産業機器、家電」等が融合される構造と、私は考えます。具体的には、「電波規格(エレクトロリカルウェーブスペック)」及び「通信規格(トランスミッションスペック)」での「回線(サーキット)」の事例が有ります。(ア)「通信衛星回線(サテライトシステム)」における「トランスポンダー(中継器)」から成る「ファンクションコード(チャンネルコード及びソースコード)」のポート通信での「DFS(ダイナミックフレカンシーセレクション)」の構造。(イ)「電話回線(テレコミュニケーション)」における基地局制御サーバーから成る「SIP サーバー(セッションイニテーションプロトコル)」の構造。(ウ)「インターネット回線(ブロードバンド)」における ISP サーバーから成る「DNS サーバー(ドメインネームシステム)」の構造。(エ)「テレビ回線(ブロードキャスト)」における「通信衛星回線、電話回線、インターネット回線」の構造。具体的には、「方式(システムスペック)」での「回線</p>	<p>情報セキュリティの確保の重要性について、賛同の御意見として承ります。</p>	

	<p>(サーキット)」の事例があります。(ア)「3G(第3世代)」における「GPS(グローバルポジショニングシステム)」から成る「3GPP方式(GSM方式及びW-CDMA方式)」の構造。(イ)「4G(第4世代)」における「LTE方式(ロングタームエボリューション)」から成る「Wi-Fi(ワイアレスローカルエリアネットワーク)」の構造。(ウ)「5G(第5世代)」での「NR(NewRadio)」における「MCA方式(マルチチャンネルアクセス)」から成る「DFS(ダイナミックフレカンシーセレクション)」の構造。具体的には、「情報技術(IT)」及び「人工知能(AI)」での「回線(サーキット)」の事例があります。(ア)クラウドコンピューティングでは、「ビッグデータ(BD)」から成る「データベース(DB)」の導入により、ITネットワークの構造。例えばですが、ファイアーウォールにおける強化では、ルーターとスイッチを挟み込む様に導入する事で、「クラウド側(プロバイダー側)←ルーター⇄ファイアーウォール⇄スイッチ→エッジ側(ユーザー側)」を融合する事で、ハードウェアの強化の構造。(イ)エッジコンピューティングでは、Web上における「URL(ユニフォームリソースロケータ)」での「HTML(ハイパーテキストマークアップラングエッジ)」から成る「API(アプリケーションプログラミングインタフェース)」に導入により、「HTTP通信(ハイパーテキストトランスファープロトコル)」における暗号化によるソフトウェアでの「HTTPS(HTTP over SSL/TLS)」の融合により、AIネットワークの構造。具体的には、「サイバー空間(情報空間)」及び「フィジカル空間(物理空間)」での「回線(サーキット)」の事例があります。(ア)「サイバー空間(情報空間)」では、「SDN/NFV」における「仮想化サーバー(メールサーバー、Webサーバー、FTPサーバー、ファイルサーバー)」から成る「リレーポイント(中継点)」での「VPN(バーチャルプライベートネットワーク)」が主流な構造。(イ)「フィジカル空間(物理空間)」では、「AP(アクセスポイント)」が主流な構造。要約すると、「ボット(機械における自動的に実行する状態)」による「DoS攻撃」及び「DDoS攻撃」でのマルウェアにおける「C&Cサーバー(コマンド及びコントロール)」では、「LG-WAN(ローカルガブメントワイドエリアネットワーク)」を導入した「EC(電子商取引)」の場合では、クラウドコンピューティング及びエッジコンピューティングにおける「NTP(ネットワークタイムプロトコル)」の場合では、「検知(ディテクション)⇒分析(アナライズ)⇒対処(リアクションメソッド)」での「サイバーセキュリティ対策」が重要と、私は考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人2】</p>		
50	利用者登録の手続きは個人情報保護法に沿ったものであるとの記載が必要であると	電話リレーサービス提供機関は、利用者等の個人情報を取り扱うにあた	

	<p>考えます。特に、リレーサービスのユーザーの情報が何のためにどの範囲で使われるか通知されるべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【日本コンセントリクス株式会社】</p>	<p>り、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)を含む関係法令を遵守することが必要となります。基本方針(案)三1⑥においては、同法を含む関係法令の遵守のための体制整備について求めています。なお、個人情報の保護に関する法律においては、個人情報取扱事業者は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表するか、本人に通知し、又は公表しなければならないこととされております。</p>	
⑦ 電話リレーサービスの品質を適正に担保すること。(サービス水準の確保)			
51	<p>三 1 7「これらと同等の資格や技能を有する者」については、誰がどんな基準で同等とみなすのか明文化して社会へ説明責任を果たすことも必須です。誰あるいはどこが判断したのか、判断基準は何か明示できなければ、電話リレーサービスの品質を担保しているとは言えません。また、オペレーターの身分保障は永遠に成立しません。</p> <p style="text-align: right;">【個人6】</p>	<p>基本方針(案)三1⑦の「これらと同等の資格や技能を有する者」については、パーソナルコンピュータ等への文字入力に関する資格を保持する者や文字入力業務等の経験が豊富な者等を想定しております。</p>	
52	<p>【要旨】 手話通訳オペレータに関しては手話通訳士または登録試験合格者に限ることとし、文字通訳オペレータについてはパソコン入力スピードを証明する資格を課してください。また、中長期的には通訳オペレータを大学等高等教育機関で養成することを検討してください。</p> <p>【本文】 通訳オペレータの資格 手話通訳オペレータは、「手話を行う者の知識及び技能の審査・証明事業の認定に関する省令(平成21年厚生労働省令第96号)第2条の認可を得た者が実施する手話通訳技能の向上を図るために実施される試験若しくは都道府県、指定都市及び中核市が実施する手話通訳者養成研修事業における登録試験合格者」に限るべきだと考えます。</p>	<p>基本方針(案)三1⑦の「これらと同等の資格や技能を有する者」については、パーソナルコンピュータ等への文字入力に関する資格を保持する者や文字入力業務等の経験が豊富な者等を想定しております。</p> <p>なお、文字オペレータについては、一定程度の資格や技能を有する者を要件とすることに加え、「さらに文字通訳を行う通訳オペレータは通訳の実施に当たり必要とされる速度でパーソナルコンピュータ等の文字入力ができること等」と修正いたしました。</p> <p>修正箇所: 三1⑦ 【修正前】 「(略)又はこれらと同等の資格や技能を有する者を要件とし、一定程度の能力を有する者による電話リレーサービス提供体制を確保しなければならない。」 ↓ 【修正後】 「(略)又はこれらと同等の資格や技能を有する者であること、文字通訳を</p>	○

	<p>「同等の資格や技能を有する者」では基準が明確ではなく、当該者が同等の資格や技能を有するのであれば、上記いずれかの試験に合格することにより、自らの技能を証明すべきであると考えます。</p> <p>一方、文字通訳オペレータは、都道府県、指定都市及び中核市が実施する要約筆者養成研修事業における合格者であることに加え、パソコン入力スピード認定試験等により入力スピードが一定以上であることを証明することを資格要件とすべきだと考えます。</p> <p>また、中長期的には、電話リレーサービスの通訳オペレータに求められる技能や職務の性質に鑑み、手話通訳、文字通訳ともにオペレータは大学等の高等教育機関で養成されることが望ましいと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【一般財団法人日本財団電話リレーサービス】</p>	<p><u>行う通訳オペレータは通訳の実施に当たり必要とされる速度でパーソナルコンピュータ等への文字入力ができる者であることを要件とし、一定程度の能力を有する者による電話リレーサービス提供体制を確保しなければならない。」</u></p>	
53	<p>オペレータは手話を行う者の知識及び技能の審査・証明事業の認定に関する省令（平成 21 年厚生労働省令第 96 号）第2条の認可を得た者が実施する手話通訳技能の向上を図るために実施される試験若しくは都道府県、指定都市及び中核市が実施する手話通訳者・要約筆者養成研修事業における登録試験合格者又はこれらと同等の資格や技能を有する者としているが、だれがどうやって、「これらと同等の資格や技能を有する者」と同等の資格や技能を有するものと認めることができるのか非常に疑問である。</p> <p>「これらと同等の資格や技能を有する者」について認定を行う方法及び機関を明記すべきである。明記できないようであれば、この箇所は削除すべきである。</p> <p>また、「厚生労働省が別に定める養成カリキュラムに基づく研修等」とはどのようなものなのかをパブリックコメント時点で示すべきである。</p> <p>なお、「品質を適正に担保しなければならない」とあるが、誰がどのようにそれを評価するのか問題点である。品質について評価を行う第三者機関を明記すべきである。</p> <p style="text-align: center;">【一般財団法人全日本ろうあ連盟】</p>	<p>品質を適正に担保するため、基本方針(案)三1⑦において、オペレータの要件を規定するとともに、厚生労働省が別に定める養成カリキュラムに基づく研修等を受講させることとしております。</p> <p>また、「これらと同等の資格や技能を有する者」については、パーソナルコンピュータ等への文字入力に関する資格を保持する者や文字入力業務等の経験が豊富な者等を想定しており、意見52のとおり修正しております。</p>	
54	<p>三の1の7に記載されている「通訳オペレーターは、……都道府県、指定都市および中核市が実施する手話通訳者・要約筆者養成研修事業における登録試験合格者又はこれと同等の資格や技能を有するものを要件とし」とあるが、「要約筆者研修事業」が唐突に表れてきている。手話通訳については、手話は言語として認められてお</p>	<p>御意見を踏まえ、文字通訳オペレータについては、一定程度の資格や技能を有する者を要件とすることに加え、「文字通訳を行う通訳オペレータは通訳の実施に当たり必要とされる速度でパーソナルコンピュータ等への文字入力ができる者であること」と修正いたしました。</p>	

	<p>り、日本語とは別の言語であることから通訳が必要であり、手話通訳に関する資格が必要であることが理解できる。しかしながら、文字でのリレーについては、同じ日本語であり、要約することで本来話し手が伝えたかったことが漏れてしまう恐れがあるため、できる限り全文で伝える必要がある。また、要約筆記は当事者と話し手が現場でいるのが一般的ではあるが、電話リレーサービスの場合は、当事者・話し手の両方もが遠隔地にいるため、表情が見えないため内容が正しく伝わっているか、また、話し手が通訳オペレーターの文字が話されたとおりに記載されているかが確認できない。したがって、文字オペレーターについて要約筆記者の資格をうんぬんすることは、全くおかしなことで、さらに文書の中に要約筆記者と同等などの記載があることは、要約での文字通訳を認めていることになってしまう。したがって、文字オペレーターの品質を表現するのは、文字入力スキルが一定の水準を満たしていることのような表記が適切である。</p> <p style="text-align: center;">【株式会社アイセック・ジャパン】</p>	<p>(意見52の修正内容参照)</p>	
55	<p>1. 電話リレーサービスの提供基盤が確立したのちに、サービスを開始すべき。 電話リレーサービスの通訳オペレータはその品質を適正に担保することが求められるが、手話通訳士や都道府県等登録手話通訳者、要約筆記者及び同等の資格や技能を持つ者としての認定をどうするのか。厚生労働省の定める養成カリキュラムに基づく研修、緊急通報の取り扱い等通訳オペレータの研修等、事業開始にあたり、一定の周知、訓練期間が必要である。通訳オペレータに研修を受けさせる保障はどうか、電話リレーサービス提供機関と契約する委託事業者まかせではなく、同機関が保障することを明確にされたい。</p> <p style="text-align: center;">【個人11】</p>	<p>基本方針(案)三1⑦の「これらと同等の資格や技能を有する者」については、パーソナルコンピュータ等への文字入力に関する資格を保持する者や文字入力業務等の経験が豊富な者等を想定しております。 また、電話リレーサービス提供機関によってサービスの品質を適正に担保させるため、基本方針(案)三1⑦において、オペレータの要件を規定するとともに、厚生労働省が別に定める養成カリキュラムに基づく研修等を受講させることとしており、提供機関の指定後に準備状況を踏まえつつ、令和3年度中の開始を目指します。</p> <p>(意見52の修正内容参照)</p>	
56	<p>オペレーターの方の技量がまちまちで文字で出してくださる速度が遅い方、間違いが多い方が見受けられます。レベルアップを期待します。</p> <p style="text-align: center;">【個人5】</p>	<p>電話リレーサービスの質の確保のための通訳オペレータの養成・研修について、基本方針(案)三1⑦に記載しております。</p>	
57	<p><意見5> (要旨)</p>	<p>電話リレーサービスの通訳オペレータについては、御意見のとおり、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律第15条で電話リレーサービス業務に従事する役職員等の秘密保持義務が規定されており、また、</p>	

	<p>個人情報等に関する情報の保全について、手話通訳を選択の際には手話通訳・文字通訳の選択だけでなく、利用者の在住地域・ジェンダーに配慮したオペレータの適用も可能となるようにする必要がありますと考えます。こうしたことについても基本方針に盛り込んでください。</p> <p>(本文)</p> <p>1の⑥個人情報等に関する情報の保全について、手話通訳を選択する利用者の場合、通訳オペレータの守秘義務については理解していても、利用者自身が知っている通訳者がオペレータであった場合、心理的に話すことに抵抗がある人もいます。また LGBT の立場から、異性、同性のオペレータに話すことに心理的に抵抗がある人もいます。こうしたことも考慮して、選択の際には手話通訳・文字通訳の選択だけでなく、利用者の在住地域・ジェンダーに配慮したオペレータの適用も可能となるようにする必要がありますと考えます。こうしたことについても基本方針に盛り込んでください。</p> <p style="text-align: right;">【日本聴覚障害公務員会】</p>	<p>原則として利用者の発する内容をそのまま通訳するものであること等から、通訳オペレータの選択を可能とすることは適当ではないと考えます。</p>	
58	<p>・意見</p> <p>また、電話リレーサービス提供機関になりすました者からの受電の可能性もあるため、電話リレーサービス提供機関からの受電か否かが確認できる運用を定めていただきたい。</p> <p>・理由</p> <p>受電した事業者における本人確認方法の手順の改正およびなりすましによる個人情報等の漏えい等防止対策のため</p> <p style="text-align: right;">【SMBC コンシューマーファイナンス株式会社】</p>	<p>電話リレーサービスと一般の電話とでなりすましへの対応の必要性が変わるものではなく、提供機関において、通訳オペレータは、通話の開始時に、電話リレーサービスであること等を説明するなど可能となる範囲で工夫して対応していくことが考えられます。なお、基本方針(案)三1⑦において、電話リレーサービス提供機関は、通訳の品質を一律に適正に保つため「通訳オペレータの運用に関する指針」を策定することが求められております。</p>	
59	<p>＜意見6＞</p> <p>(要旨)</p> <p>通訳の誤訳により生じた損害にかかる責めについて、故意または重大な過失によるものとは具体的にどのようなものを指すのか、事例集やQ&Aなどで具体例を示してください。</p> <p>(本文)</p>	<p>御意見の事例集等の作成については、必要に応じ、電話リレーサービス提供機関において、適切に対応されるものと考えます。</p>	

	<p>1の⑦の通訳の誤訳により生じた損害にかかる責めについて、故意または重大な過失によるものとは具体的にどのようなものを指すのか、事例集やQ&Aなどで具体例を示してください。</p> <p style="text-align: center;">【日本聴覚障害公務員会】</p>		
60	<p>盛り込んでもらいたいのは以下の2点。</p> <p>1.リレー通訳オペレーターの健康管理 手話通訳業務を担う者に頸肩腕症候群を発症する事例がこれまで多くあるため、事業を担う機関は予防策を講じるとともにオペレーターの検診を義務付ける必要がある。</p> <p>2.オペレーター環境の設計 電話リレーサービスを担うにはオペレーターが業務を行うための作業スペースを設け、通話の内容が外部に漏れることの無いような環境が求められる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・部外者が出入りしない ・通話の音声は外部に漏れない ・オペレーターの私物機器による録音・録画禁止、守秘義務の徹底など <p style="text-align: right;">【個人10】</p>	<p>1について 電話リレーサービス提供機関は、労働安全衛生法(昭和47年法律第57号)を含む労働関係法令を遵守することは必要となります。その上で、基本方針(案)三2⑦では、「電話リレーサービス提供機関は、通訳オペレーターについて、交代制を前提とした相応な人員や休憩時間を確保し、処遇を適正に担保しなければならない。また、通訳オペレーターの体制を整備する際には、利用状況に応じて適切な規模や配置などを考慮しなければならない」と規定しております。</p> <p>2について 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律第15条で電話リレーサービス業務に従事する役職員等の秘密保持義務が規定されており、また、基本方針(案)三1⑥においても電話リレーサービス提供機関は情報セキュリティ等の措置を講じなければならないとしており、御指摘の事項も含め、具体的な措置については電話リレーサービス提供機関側で適切に対応するものと考えます。</p>	
⑧ 利用の適正性を担保すること。(利用者の本人確認の実施)			
61	<p>現行の日本財団が実施中の電話リレーサービス利用中、架電先が本人の音声でないなどを理由に、本人確認不可により対応拒否される事態が多発しているため、電話リレーサービス提供機関は、必要に応じて、本人であることの証明をしていただくとしたい。</p> <p>【修正前】 電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスの適正な利用を確保するため、その利用登録に当たって、確実な方法により本人確認を行わなければならない。</p> <p>【修正後(案)】 電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスの適正な利用を確保するため、</p>	<p>電話リレーサービスの通訳オペレーターは、原則として利用者の発する内容をそのまま通訳するものであり、それ以外の内容を付加的に伝える等により本人であることの証明を行うものではありませんので、原案のとおりとさせていただきます。</p> <p>御意見でいただいているような、電話リレーサービスを介した本人の意思確認については、通常の電話を介した本人の意思確認と同様に行うことができるように、関係の事業者等に対する周知広報に取り組んでまいります。</p>	

	<p>その利用登録に当たって、<u>確実な方法により本人確認を行うとともに、必要に応じて意思疎通の相手方に本人であることの説明をしなければならない。</u></p> <p>【特定非営利活動法人インフォメーションギャップバスター】</p>		
62	<p>健常者がなりすましで障害者としてこのサービスを使えないようにする(三1丸 8「利用の適正性を担保すること。(利用者の本人確認の実施)電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスの適正な利用を確保するため、その利用登録に当たって、確実な方法により本人確認を行わなければならない。具体的には、当該利用者の氏名、住居及び生年月日(利用者が法人の場合にあっては、名称及び本店又は主たる事務所の所在地)の確認を行うとともに、それらの情報を最新に保つための措置を講じなければならない。また、電話リレーサービス提供機関は、聴覚障害者等以外の者による利用を避けるための必要な措置を講じなければならない。」)記述はありますが、オペレーターが無駄な労力を使わないで済むよう、この点は徹底が必要です。</p> <p>【個人7】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>御意見のとおり、適正な利用の確保のための利用者の本人確認については、意見36に対する考え方のとおりです。</p>	
63	<p>・意見 本人になりすました者による受電の可能性があることから、受電した事業者において本人確認が必要となるため、電話リレーサービス提供機関における本人確認方法の手順やガイドライン等が定められるのか確認したい。</p> <p>・理由 受電した事業者における本人確認方法の手順の改正およびなりすましによる個人情報等の漏えい等防止対策のため</p> <p>【SMBC コンシューマーファイナンス株式会社】</p>	<p>電話リレーサービスを介した本人の意思確認については、通常の電話を介した本人の意思確認と同様に行うことができるように、関係の事業者等に対する周知広報に取り組んでまいります。</p> <p>なお、電話リレーサービス提供機関は、基本方針(案)三1⑧に定められているとおり、利用者の本人確認の実施が必要であり、利用者の本人確認を行うための運用上の手順やガイドライン等については、必要に応じ、電話リレーサービス提供機関において、適切に対応されるものと考えます。</p>	
64	<p>「利用者登録」が必要な理由は何か？ 公共インフラとして、電話リレーサービスを利用する以上、きこえる人、きこえない人だれでも制約なく利用できるようにすべきであり、利用者登録が前提であってはならない。「利用者登録」の全体及び文言を削除すべきである</p> <p>【一般財団法人全日本ろうあ連盟】</p>	<p>意見36に対する考え方のとおりです。</p>	

65	<p>2. 電話リレーサービスの通訳オペレータの労働条件の整備を担保すべき。 電話リレーサービスの通訳オペレータは電話通信における手話等技能を用いる業務として、対象者、内容の範囲の不特定性など手話通訳者等以上に心身の負担が大きいことが想定される。 心身のストレスを調査し、労働安全衛生法の管理基準に沿って、その健康保持を電話リレーサービス提供事業者に義務つける必要がある。</p> <p style="text-align: right;">【個人11】</p>	<p>電話リレーサービス提供機関は、労働安全衛生法(昭和47年法律第57号)を含む労働関係法令を遵守することは必要となります。その上で、基本方針(案)三2⑦では、「電話リレーサービス提供機関は、通訳オペレータについて、交代制を前提とした相応な人員や休憩時間を確保し、処遇を適正に担保しなければならない。また、通訳オペレータの体制を整備する際には、利用状況に応じて適切な規模や配置などを考慮しなければならない」と規定しております。</p>	
⑩ 適切に利用者への対応を行うこと。(適切な利用者対応)			
66	<p>1. 意見・苦情受付が、電話だけでなく、メールやチャット、ファックス、手話通訳を介する等で行われ、その連絡先がネット上でも掲載されること。 2. 意見・苦情の内容およびそれらへの対応についても、総務省に提出すること 1が叶わない場合には、総務省内に、意見・苦情受付を設置してもらい、総務省HPで対応を公開してほしい。</p> <p style="text-align: right;">【個人1】</p>	<p>1の御意見については、基本方針(案)三1⑩において、音声による対応のほか、手話及び文字による対応含めて利用者対応体制を整備等することとしており、その連絡先は公開されるものと考えます。 2の御意見については、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律施行規則(案)第32条第1項において、電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービス提供業務の状況を総務大臣に報告することとしており、これらの利用者対応の状況についても報告事項に含まれるものと考えております。</p>	
67	<p>聴覚障害者は多様な伝達手段を持っているため、発話(音声)も含めるべきである。 【修正前】 具体的には、手話及び文字による対応を含めた電話リレーサービスの利用者対応体制の整備等を通じて、迅速かつ適切な利用者対応の実現に努めなければならない。 【修正後(案)】 具体的には、手話及び文字などによる対応を含めた電話リレーサービスの利用者対応体制の整備等を通じて、迅速かつ適切な利用者対応の実現に努めなければならない。</p> <p style="text-align: right;">【特定非営利活動法人インフォメーションギャップバスター】</p>	<p>御意見を踏まえ、以下のとおり修正(下線部分が修正箇所)します。 修正箇所: 三1⑩ 【修正前】 具体的には、手話及び文字による対応を含めた電話リレーサービスの利用者対応体制の整備等を通じて、迅速かつ適切な利用者対応の実現に努めなければならない。 ↓ 【修正後(案)】 具体的には、<u>音声の電話による対応のほか</u>、手話及び文字による対応を含めた電話リレーサービスの利用者対応体制の整備等を通じて、迅速かつ適切な利用者対応の実現に努めなければならない。</p>	○

68	<p>利用者向けの登録方法や利用方法を案内するヘルプデスクの設置が必要と考えます。</p> <p style="text-align: center;">【日本コンセントリクス株式会社】</p>	<p>御意見については、基本方針(案)三1⑩の電話リレーサービスの利用者対応体制の整備等を通じて、電話リレーサービス提供機関において適切に対応することが求められます。</p>	
69	<p>昨今のコミュニケーションチャネルの多様化を考慮すると、基本方針は、Web、アプリケーション、ソーシャルメディアなどリレーサービスで利用できるチャネルについて定義すべきと考えます。</p> <p>リレーサービスの利用者は特定のソフトウェア、ハードウェア、通信キャリアに限定されることなくサービスを利用できるべきと考えます。複数種のネットワークプロバイダー、複数種のハードウェアプラットフォーム上で動き、安価(または無償)で入手できるソフトウェアにより実装されるべきと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【日本コンセントリクス株式会社】</p>	<p>電話リレーサービスのシステムについては、基本方針(案)三1⑨において「電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスが利用者である聴覚障害者等にとって、容易に利用可能となるようなシステムの整備を行わなければならない」としており、利用できるチャネル等を含めたシステムの整備を電話リレーサービス提供機関において適切に対応することが求められます。</p>	
70	<p>利用者対応の際は、既存の利用者である聴覚障害者や特定の聴者のみならず、今後利用者となり得る全ての国民が問い合わせをしやすい体制を整えることが適切であり、ユニバーサルサービス制度の稼働開始時に支援機関が設置したような統一の問い合わせ窓口の設置及び問い合わせ先の明記並びにこれらの周知広報も必要と考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>御意見については、基本方針(案)三1⑩の電話リレーサービスの利用者対応体制の整備等を通じて、電話リレーサービス提供機関において、問い合わせ窓口の設置及び問合せ先の明記並びにこれらの周知広報など、適切に対応することが求められます。</p> <p>なお周知広報にあたっては、関係主体が連携して対応してまいります。</p>	
2 附帯業務の在り方			
① 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			
71	<p>電話リレーサービス提供機関は電話リレーサービスの提供が主たる業務であり、附帯業務はそのサービスを適正かつ効率的にするための補足的な業務である以上、附帯業務はその内容の適正性と主業務への活用度合等が高いものに限り実行されるべきであり、仮に附帯業務に係る費用が電話リレーサービス提供業務に係る費用に比して大きくない場合であっても、附帯業務の内容の適正性の検証は必要です。そのため、下記修正案のとおり下線部を追記すべきと考えます。</p>	<p>御意見のとおり、附帯業務を行うに当たっては、電話リレーサービスの提供に附帯する業務としてその内容や費用について、事業計画書等の認可を通じてその適正性を担保することが必要と考えます。</p> <p>御意見を踏まえ、以下のとおり修正(下線部分が修正箇所)します。</p> <p style="color: red;">修正箇所: 三2</p> <p style="color: red;">【修正前】</p>	○

	<p>【修正案】 附帯業務を行うに当たっては、3①の観点を十分に考慮し、<u>附帯業務の内容を電話リレーサービスの提供のために真に必要で妥当なものに限定するとともに</u>、附帯業務に係る費用が電話リレーサービス提供業務に係る費用に比して大きくならないようにする等、費用の適正性を担保しなければならない。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>「<u>附帯業務を行うに当たっては、3①の観点を十分に考慮し、附帯業務に係る費用が電話リレーサービス提供業務に係る費用に比して大きくならないようにする等、費用の適正性を担保しなければならない。</u>」</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>【修正後】 <u>「附帯業務を行うに当たっては、3①の観点を十分に考慮し、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とともに、附帯業務に係る費用が電話リレーサービス提供業務に係る費用に比して大きくならないようにする等、費用の適正性を担保しなければならない。」</u></p>	
72	<p>附帯業務も交付金を原資として実施される以上、交付金の最小化を図るべく真に必要な業務を効率的に行う必要があることから、総務大臣が事業計画等を認可する際は、附帯業務の内容や費用の適正性も詳細に審査したうえで認可すべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	(同上)	
② 電話リレーサービスに関連する技術の調査研究等			
73	<p>電話リレーサービスの基盤となるオペレータの養成やたゆまぬ技術向上は重要である。</p> <p>調査研究に、「オペレータの養成カリキュラムの研究」も入れるべきである。</p> <p>また、社会生活上の安全及び戸外における最低限の通信手段を確保するために設置される第一種公衆電話と同様に、電話リレーサービスが利用可能な公衆電話の配置も進めるべきであり、その配置について調査研究も行うよう文言を入れるべきである。</p> <p style="text-align: right;">【一般財団法人全日本ろうあ連盟】</p>	<p>御意見のオペレータ養成カリキュラムについては、基本方針(案)三1⑦に「通訳オペレータを従事させるに当たり、厚生労働省が別に定める養成カリキュラムに基づく研修等を受けさせ、電話リレーサービスの品質を適正に担保しなければならない」と規定しており、また令和2年度、令和3年度(予定)事業において、厚労省において養成カリキュラムの策定が行われる予定であり原案のとおりとさせていただきます。</p> <p>後半の御意見については、意見7に記載のとおりです。</p>	
74	<p>音声認識技術や AI 等の開発は様々な企業や研究機関で進められており、それらの技術の活用により安価かつ迅速な導入が可能なものと考えます。そのため、提供機関が自ら調査研究や技術開発を行うのみならず、外部の活用も選択肢とすべきと考えます。</p> <p>そのため、下記修正案のとおり下線部を追記すべきと考えます。</p>	<p>いただいた御意見については、本項目に限らず、「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」(三2①)や「電話リレーサービスに係る周知広報」(三2③)においても、その効率的・効果的な実行のため、外部との連携も可能と考えております。</p>	○

	<p>【修正案】</p> <p>さらに、当該調査の結果や技術開発の状況を踏まえ、必要に応じて技術開発を行うものとする。<u>その際、効率的・効果的な実行のため、外部との連携も可能とする。</u></p> <p>【ソフトバンク株式会社】</p>		
③ 電話リレーサービスに係る周知広報			
75	<p>周知広報においては、当事者としての聴覚障害者等電話を利用することが困難な者の意見を十分に反映して進める、かつ、当事者も周知広報に関わっていくことが肝要である。このため、基本方針案にはその旨を明記していただきたい。</p> <p>【修正前】</p> <p>このため、電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスに関する周知広報を聴覚障害者等及び聴者に対して幅広く行うものとする。</p> <p>【修正後(案)】</p> <p>このため、電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスに関する周知広報を聴覚障害者関連団体、<u>家族関連団体と連携し</u>、聴覚障害者等及び聴者に対して幅広く行うものとする。</p> <p>【特定非営利活動法人インフォメーションギャップバスター】</p>	<p>基本方針(案)三2③においては、電話リレーサービス提供機関の電話リレーサービスに係る周知広報について規定しているものであり、御意見の関係者が連携した周知広報については考え方23に記載のとおりです。</p>	
76	<p>一三頁 下から3～2行目</p> <p>周知対象は個人だけでなく法人、団体、行政にも周知が必要である。</p> <p>【公益社団法人静岡県聴覚障害者協会】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>御意見のとおり、個人のみならず法人、団体、行政も含めて幅広い周知広報が必要と考えます。</p>	
77	<p><意見7></p> <p>(要旨)</p> <p>電話リレーサービスに係る周知広報について、電話リレーサービス提供機関のみではなく、国や地方自治体も周知広報を幅広く行うべきであると考えます。</p> <p>具体的な周知の役割分担としては次のようなものが想定されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国及び都道府県の周知役割 国民及び地域住民、各自治体および地域の会社の職員に対する周知。国や地方自治体の機関に在職する聴覚障害職員への周知や利用の有無の調査を行い、かつ利用の促進ができるような財政的な支援を行う。 ・電話リレーサービス提供機関の周知役割 	<p>基本方針(案)三2③は、電話リレーサービス提供機関の電話リレーサービスに係る周知広報について規定しているものであり、御意見でいただいた周知広報に当たっての役割分担に対する考え方については、意見23に対する考え方のとおりです。</p>	

	<p>電話リレーサービスの利用に関する個人または法人に対しての技術的なアドバイス、周知。 ※官民連携したモデル好事例なども事例集などで周知してください。</p> <p>(本文) 2 の③の、電話リレーサービスに係る周知広報について、電話リレーサービス提供機関のみではなく、国や地方自治体も周知広報を幅広く行うべきであると考えます。具体的な周知の役割分担としては次のようなものが想定されます。</p> <p>＜国及び都道府県の周知役割＞ 国民及び地域住民、各自治体および地域の会社の職員に対する周知。国や地方自治体の機関に在職する聴覚障害職員への周知や利用の有無の調査を行い、かつ利用の促進ができるような財政的な支援を行う。</p> <p>＜電話リレーサービス提供機関の周知役割＞ 電話リレーサービスの利用に関する個人または法人に対しての技術的なアドバイス、周知。 ※官民連携したモデル好事例なども事例集などで周知してください。</p> <p style="text-align: center;">【日本聴覚障害公務員会】</p>		
78	<p>聴覚当事者への電話リレーサービスの周知啓発や学習はとても重要であり、その効果を最大限に上げるためにも、周知啓発は、聴覚当事者団体及び聴覚障害者情報提供施設の連携のもとに行われるべきである。</p> <p>「このため、電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスに関する周知広報を、聴覚当事者団体及び聴覚障害者情報提供施設の連携のもとに、国民等に対して幅広く行うものとする。」と書きぶりを修正すべきである。</p> <p style="text-align: center;">【一般財団法人全日本ろうあ連盟】</p>	意見23に対する考え方のとおりです。	
79	<p>聴覚障害者への周知広報にあたっては、特に利用者料金が発生する等、現在日本財団が提供中のモデルプロジェクトとの差分を明確に伝えるべきと考えます。</p> <p>また、聴者への周知広報にあたっては、サービス内容や使い方の周知広報に合わせ、サービスを維持するための仕組み(通常の電話と同程度の負担で利用可能とすることを前提に、公共的なインフラとして追加で要するコストを補填すべく交付金制度が設立され、交付金制度を通じ広く電話の利用者が負担して維持)等も周知すべきと考えます。</p>	<p>基本方針(案)三2③は、電話リレーサービス提供機関の電話リレーサービスに係る周知広報について規定しているものです。</p> <p>またいただいた交付金制度の仕組みに関する周知広報については、意見25に対する考え方のとおり、基本方針(案)二を修正いたします。</p>	○

	<p>そのため、下記修正案のとおり下線部を追記すべきと考えます。</p> <p>【修正案】 (前略)聴者にも電話リレーサービスの存在や使い方、維持のための交付金制度の仕組みが広く認知される必要がある。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>		
80	<p>交付金により運営される電話リレーサービス提供機関には、コストの適正化が求められる一方で、サービス自体がまだ国民誰もが認知しているサービスとまでは言えない状況であるため、電話リレーサービス提供機関が主体的にサービスの存在や使い方を広く認知させることが必要であると考えます。本基本方針においては、周知広報が電話リレーサービス提供事業の附帯業務として定められたことから、事業の適正化や透明性の担保を大前提とした上で、周知広報を幅広く行うものであると位置づけられたと理解しており、その趣旨に賛同いたします。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI 株式会社】</p>	賛同の御意見として承ります。	
3 その他電話リレーサービス提供業務の在り方に関する事項			
① 効率的な予算の執行、コストの適正化等			
81	<p>一四頁 上から3行目 「電話提供事業者の負担を可能な限り低減するため」→不要では。 後に続く「コストの適正化」で十分である。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人静岡県聴覚障害者協会】</p>	電話リレーサービスは、電話提供事業者からの負担金を原資とした交付金を受けて実施するとされており、ひいては電話を利用する全ての国民に広く負担いただくこととなることに鑑み、コスト適正化を図ることにより、可能な限りこれらの負担を低減し、費用の適正性を担保することが必要であると考えているため、原案のとおりとさせていただきます。	
82	<p>電話提供事業者からの負担金は、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、電話の利用者である国民の十分な理解を得るべく効率的な運営・透明性の確保が必要です。</p> <p>また、費用の適正性は、事業計画書や事業報告書で根拠資料とあわせて明らかにされることで第三者による検証も可能とすべきと考えます。</p> <p>上記を明確にするべく、下記修正案のとおり下線部を追記すべきと考えます。</p>	<p>御意見を踏まえ、以下のとおり修正(下線部分が修正箇所)します。</p> <p>修正箇所: 三三①</p> <p>【修正案】 「電話リレーサービス提供機関は、電話提供事業者からの負担金を原資とした交付金を受けて電話リレーサービス提供業務を実施することに鑑み、(中略)当該平均的な単価と同水準程度の費用単価に基づき費用を算出し、費用の適正性を担保しなければならない。」</p>	○

	<p>【修正案】</p> <p>電話リレーサービス提供機関は、<u>電話の利用者からの料金収入によって賄われる電話提供事業者からの負担金を原資とした交付金を受けて電話リレーサービス提供業務を実施することに鑑み、(中略)定期的な契約の見直し等により費用の適正性を担保しなければならない。さらに、外部検証を含めた費用の適正性の担保を行うため、予算の執行状況については、詳細の項目ごとに細かく開示しなければならない。</u></p> <p>【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>↓</p> <p>【修正後】</p> <p>「<u>電話リレーサービス提供機関は、電話提供事業者からの負担金を原資とした交付金を受けて電話リレーサービス提供業務を実施することに鑑み、(中略)当該平均的な単価と同水準程度の費用単価に基づき費用を算出し、費用の適正性を担保しなければならない。さらに、予算の執行状況について、詳細の項目ごとに事業報告書に記載して開示するなど透明性を確保しなければならない。</u>」</p>	
② 電話リレーサービスに係る業務の委託			
83	<p>電話リレー提供機関は、業務委託費そのものに加え、業務委託先の費用についても適正性の確保に努めるべきと考えます。</p> <p>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>電話リレーサービスの提供は負担金を原資として運営されるものであり、提供費用の太宗を占める委託先のコストが過大とならないことが必要であることから、委託先の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、研修や人材育成に係る費用及び通訳業務に必要な機器の費用等)を細かく把握し、その妥当性を検証すべきと考えます。</p> <p>したがって、電話リレーサービス提供機関が提出する事業計画書や事業報告書には当該費用の妥当性の検証に必要な内容が含まれるべきであり、その旨を基本方針にて明確にすべく下記修正案のとおり下線部を追記すべきと考えます。</p> <p>【修正案】</p> <p>③ 電話リレーサービスに係る業務の委託</p> <p>電話リレーサービス提供機関は、業務委託を行う場合には、業務委託先における業務・費用の適正性の確保、業務委託先の管理を適切に実施しなければならない。(中略)基本方針等の関連部分を遵守すべきことを業務委託契約において明確化すると</p>	<p>再委託先を含めた業務委託先の費用の適正性の確保は重要と考えます。御意見を踏まえ、以下のとおり修正(下線部分が修正箇所)します。</p> <p>修正箇所: 三三③</p> <p>【修正案】</p> <p>「<u>電話リレーサービス提供機関は、業務委託を行う場合には、業務委託先における業務の適正性の確保等、業務委託先の管理を適切に実施しなければならない。</u>」</p> <p>↓</p> <p>【修正後】</p> <p>「<u>電話リレーサービス提供機関は、業務委託を行う場合には、業務委託先における業務、委託に係る費用及び再委託する業務の範囲の適正性の確保等、業務委託先の管理を適切に実施しなければならない。</u>」</p>	○

	<p>もに、そのために必要となる管理を適切に行わなければならない。さらに、業務委託先の委託費用の内訳(手話通訳者の人件費並びに単価、施設費、研修や人材育成に係る費用及び通訳業務に必要な機器の費用等)を把握しその妥当性を確保するとともに、そのために必要となる管理を適切に行わなければならない。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>		
84	<p>交付金により運営される電話リレーサービスは、受益者負担の原則に基づく事業であると理解しており、電話利用者ひいては国民の過度な負担を避けるため、電話リレーサービス提供機関には、事業の適正化及び透明性が求められるものと考えます。本基本方針においては、電話リレーサービス提供機関は「適正なサービス水準を維持しつつ、費用の適正性を担保するとともに、効率的な予算の執行、コストの適正化及び透明性の確保に努めなければならない」として、電話リレーサービス提供機関の業務の在り方が明確化されたと認識しております。そのため、事業の適正化及び透明性がより担保されるものであるとして、その趣旨に賛同いたします。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI 株式会社】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>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機関は、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律第11条の規定に基づき、事業計画書及び収支予算書について、毎年度、総務大臣の認可が必要となっています。また、電話リレーサービス支援機関についても、同法第24条の規定に基づき、交付金の額等について電話リレーサービス支援業務諮問委員会の審議及び総務大臣の認可により適正性を確認することとしております。</p> <p>なお、基本方針(案)の三三①において、効率的な予算の執行、コストの適正化等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ております。</p>	
四 その他聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する重要事項			
85	<p>必要に応じて、基本方針を見直し、適時充実を図る検討の場に、聴覚障害者等当事者団体および関係者団体を含めてほしい。もちろん聴覚障害者等とは聴覚障害と音声障害の双方を指すものである。</p> <p style="text-align: right;">【個人4】</p>	<p>聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律第7条第5項において準用する同条第3項において、「基本方針を変更しようとするときは、あらかじめ、聴覚障害者等その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずる」とされております。</p> <p>なお、本基本方針(案)の作成にあたって、令和2年9月10日に聴覚障害者団体等の関係者のヒアリングの場を開催し、御意見をお伺いした上で行っております。</p>	
86	<p>社会情勢の変化や技術の進展等の外部環境の変化により基本方針を見直すことに加え、電話リレーサービスの提供費用が過大になる等、内部環境に変化が生じた際も基本方針を見直すべきと考えます。</p> <p>そのため、下記修正案のとおり下線部を追記すべきと考えます。</p>	<p>社会情報の変化や技術等の進展により、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関して取り組むべき施策等の内容が変化する可能性も踏まえ、基本方針の見直しの規定を設けているところであり、見直しの際には御意見の視点についても踏まえた上で行ってまいります。</p>	○

	<p>【修正案】</p> <p>「社会情勢の変化や技術の進展により、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関して取り組むべき施策等の内容が変化する可能性がある。また、提供機関の経営状況や業務内容等の変化等により、電話リレーサービスの提供に係る費用が増大する恐れもある。このため、総務大臣は、こうした動向や、国際的な動向を勘案しつつ、必要に応じて、基本方針を見直し、適時、充実を図るものとする。」</p> <p>【ソフトバンク株式会社】</p>		
その他の御意見			
87	<p>今後のリレーサービスの設立に向けたスケジュールを教えてください。</p> <p>【日本コンセントリクス株式会社】</p>	<p>今後のスケジュールについては、本日(12/1)、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律が施行され、今後、電話リレーサービス提供機関及び電話リレーサービス支援機関の指定に係る手続を進めてまいります。</p>	
88	<p>現在当社では電話リレーサービスの導入に向けた準備を進めておりますが、システムの改修等相応の時間を要する見込みです。電話リレーサービスの早期導入を目指しつつも、現在モデルプロジェクトを提供している日本財団から下記のご発言があったこともあったことから、法律に基づく交付金制度による電話リレーサービスの提供開始については2021年10月を目途としていただきたいと思いますと考えます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 聴覚障害者の電話の利用の円滑化に関する基本的な方針に関する関係者ヒアリング(2020年9月10日)における「日本財団は実施中のモデルプロジェクトを2021年3月31日をもって終了すると発表しているが、法律に基づく交付金制度による電話リレーサービス開始まで、電話リレーサービスの提供がなくなる「空白期間」が生じないようモデルプロジェクト延長の準備がある。」とのご発言。 <p>【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>電話リレーサービス業務の提供開始時期については、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律施行規則第3条の規定に基づき、電話リレーサービス提供機関の申請を行う者が、電話リレーサービス提供業務を開始しようとする年月日を記載することとしております。</p>	

89	<p>なお、事業者による負担金徴収については、各事業者が利用者に丁寧に周知することを前提に、各事業者が最も効率的な請求方法・請求タイミング等を決定できるようにすることが望ましいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【日本電信電話株式会社】</p>	<p>負担金の徴収については、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律第25条において、電話リレーサービス支援機関が負担金の額及び徴収方法について総務大臣の認可を受けることとされています。なお、電話リレーサービスの提供に要する費用は、受益者負担の観点から電話提供事業者が負担することとしており、電話リレーサービス支援機関は、電話提供事業者から負担金を徴収することになります。</p>	
90	<p>とりわけ、電話リレーサービス提供機関は、独占企業となります。公共インフラなので健全公正なものであるべきが一者独占の事業展開となる。すべては電話リレーサービス提供機関の一存で決するしくみです。社会資源が乏しかったためにそうせざるを得なかったとしても、危険性はなくなりません。すべての利害関係者がサービス提供機関に物言えない体制。聴覚障害者の権利に直結するこの事業に、独占を制御するしくみがないことを非常に重く見えています。公共事業に性善説はとおりません。何かしらの措置を期待します。</p> <p style="text-align: right;">【個人6】</p>	<p>電話リレーサービスの提供機関は、電話リレーサービス業務を適正かつ確実に行うことができると認められるものであることが必要であり、また、一者に集約する方が、全体コストを少なくすることが可能となると考えられることから、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律第8条において、一者に限って提供を認めることとしています。</p> <p>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しては、電話リレーサービス提供機関は、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律第11条の規定に基づき、事業計画書及び収支予算書について、毎年度、総務大臣の認可が必要となっており、また、電話リレーサービス支援機関についても、同法第24条の規定に基づき、交付金の額等について電話リレーサービス支援業務諮問委員会の審議及び総務大臣の認可により適正性を確認することとしています。</p> <p>なお、基本方針(案)の三3①において、効率的な予算の執行、コストの適正化等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ております。</p>	
91	<p>聴覚障害者にとって、双方向通話が可能になるリレーサービスの整備はいいことです。料金も通常の電話代程度となるようですが、間に入るオペレーターの能力は、高いことが要求されます。実質コストは相当高くなるはずですが、どのように補助金等に対応するのでしょうか？</p> <p style="text-align: right;">【個人7】</p>	<p>聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律に基づき、電話リレーサービスの提供に要する費用は、電話提供事業者からの負担金を原資とした交付金に基づくこととなります。</p>	

92	<p>リレーサービスの具体的な構築にあたっては、リレーサービスの運営団体の他、要件策定に関しろうあ団体、通信会社、また緊急時の連絡先となる機関の参加も必要であると考えます。</p> <p style="text-align: center;">【日本コンセントリクス株式会社】</p>	<p>電話リレーサービスの開始にあたっては、国、電話リレーサービス提供機関、地方公共団体、電話リレーサービス支援機関、電話提供事業者等の関係主体が連携し、それぞれ必要な準備を進めてまいります。なお、緊急通報への対応にあたっては、電話リレーサービス提供機関は、緊急通報受理機関と連携の上、適切に緊急通常が実施できるよう対応することが必要になります。</p>	
----	--	---	--