

# 電話リレーサービス提供業務規程

## 第1章 総則

### (目的)

第1条 この規程は、一般財団法人日本財団電話リレーサービス(以下「財団」という。)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(令和2年法律第53号。以下「法」という。)第9条各号に掲げる業務(以下「電話リレーサービス提供業務」という。)の実施に関する基本的事項を定め、もって電話リレーサービス提供業務の公正かつ円滑な運営を図ることを目的とする。

### (電話リレーサービス提供業務)

第2条 財団が実施する電話リレーサービス提供業務は、次の各号に掲げる業務とする。

- 一 電話リレーサービスを提供すること
  - 二 前号に掲げる業務に附帯する業務を行うこと
- 2 財団は、法及び法に基づく命令(告示を含む。)若しくはこれらに基づく処分、認可に付された条件、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(令和2年総務省告示第370号。以下「基本方針」という。)及びこの規程に基づき、適正かつ効率的な運営を図り、電話リレーサービス提供業務を適確に実施するものとする。

### (事務所)

第3条 電話リレーサービス提供業務を行う事務所の所在地は、東京都港区赤坂一丁目2番2号とする。

## 第2章 電話リレーサービス提供業務の実施に係る組織、運営その他の体制

### (組織)

第4条 財団は、次のチームを置く。

- 一 総務チーム:理事会及び評議員会の運営、人事・労務、事業計画及び事業報告に関すること、個人情報等に関する情報の保全、適切な管理及び法令遵守に関すること、セキュリティ体制構築及び維持管理、そのための体制整備等、財団全体に渡る事柄の調整を行う。
- 二 経理チーム:決算、固定資産及び物品の管理及び処分、予算の作成及び管理、交付金の授受、金銭の出納及び保管、契約に関することを行う。
- 三 広報チーム:電話リレーサービスの周知啓発に関する広報活動の企画及び実施、ブランディング、メディア対応、ウェブサイトの運営等を行う。
- 四 業務企画調整チーム:部署間の調整、調査研究に関すること、交付金や助成金等に関すること等を行う。
- 五 システム管理開発チーム:電話リレーサービス提供システムの保守管理、改善、改修、開発を行う。
- 六 通訳オペレーションチーム:手話、文字等による電話リレーサービスの提供、緊急通報による電話リレーサービスの提供、通訳オペレータの研修を行う。
- 七 カスタマーリレーションチーム:利用者登録に関する対応、各種問い合わせ、意見、苦情への対応、新規利用者獲得のためのアウトリーチ活動を行う。

(電話リレーサービス提供業務に従事する職員の職務)

第5条 電話リレーサービス提供業務に従事する職員は、電話リレーサービス提供業務の公共性及び重要性を自覚し、厳正に職務を執行するものとする。

### 第3章 電話リレーサービス提供業務の実施

(電話リレーサービスの提供義務)

第6条 財団は、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まず、加齢等で後天的に耳が聞こえづらくなった者や発話困難者等を含め、全ての聴覚障害者等を公平に扱う。

- 2 財団は、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せず、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する。
- 3 財団は、電話リレーサービスの利用者登録にあたり、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。)での登録を拒まない。
- 4 財団は、災害その他の事由により電話リレーサービスの提供が困難な場合、利用者が電話リレーサービスの適切かつ円滑な提供を妨害する場合、利用者が利用料金の支払いを行わない場合、電話リレーサービスの利用により行われる意思疎通の内容が犯罪や公序良俗に明らかに抵触する場合等において、電話リレーサービスの提供の中断や利用停止等の措置を講ずる。この点については、財団が別に定める利用規約において、明示する。

(電話リレーサービスで利用できる電気通信番号)

第7条 電話リレーサービスで利用できる電気通信番号は、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(110、118 及び 119)並びに付加的役務電話番号のうち0120 及び 0800 とする。

(電話リレーサービスで利用できる言語)

第8条 財団は、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。

(緊急通報への対応)

第9条 財団は、緊急通報受理機関(警察機関、海上保安機関及び消防機関)に対する緊急通報については、当該通報とともに通報者の本人情報及び現在地に関する情報を適切な手段かつ適切なタイミングで、通報者の現在地を管轄する緊急通報受理機関に伝達する機能を有するようシステム及び体制を整備するものとする。

- 2 財団は、前項の情報の伝達を、技術的に可能な限り、迅速かつ正確な手段によって行うよう、関係機関と連携してその伝達手段の整備に取り組む。また、当該伝達手段の整備の経過段階や、技術的な課題等により整備が困難な状況等においては、当該状況下において可能な限り適切な伝達手段により前項に規定する情報を伝達する機能を有するようシステム及び体制を整備するものとする。
- 3 財団は、通報者の同意を得ることが困難な場合であっても、人の生命、身体等の保護のために必要があるときは、第1項に規定する通報者に関する情報を緊急通報受理機関へ提供すること及びその場合に提供する情報の詳細等について、利用規約において明示する。
- 4 財団は、緊急通報を取り扱う通訳オペレータが、緊急通報で必要となる情報の内容等を理解した上で、円滑に緊急通報受理機関と利用者の意思疎通を仲介することができるよう、緊急通報対応体制の整備や通訳オペレータの研修等を通じて、迅速かつ正確な緊急通報対応を実現するものとする。

- 5 財団は、緊急通報受理機関と利用者との円滑な意思疎通に資するため、緊急通報のみに対応する通訳オペレータを配置することで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ことや、緊急通報受理機関からの求めに応じ利用者に対して直ちに折り返し連絡を行うこと等を実現するために必要な体制の整備を行うものとする。
- 6 財団は、前5項に対応するための緊急通報対応マニュアルを策定するとともに、緊急通報に対応する通訳オペレータに厚生労働省が定める養成カリキュラムに基づく研修を受けさせることに加え、緊急通報対応マニュアルに沿った模擬訓練等の研修を受けさせる。

(電話リレーサービスの提供を行う時間及び双方向性)

第10条 財団は、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する。ただし、災害その他のやむを得ない理由により電話リレーサービスの提供が困難な場合は、この限りではない。

(電話リレーサービスの利用料金)

第11条 電話リレーサービスの利用料金は、以下の各号のいずれかを利用者が選択することとする。なお、以下の料額は、すべて税抜き価格とする。

- 一 基本料として月額162円に加え、通話料として固定電話着の場合は1分当たり5円及び携帯電話着の場合は1分当たり30円の2区分
  - 二 通話料として固定電話着の場合は1分当たり15円及び携帯電話着の場合は1分当たり40円の2区分
- 2 以下へ発信する場合は、前項に規定する通話料は無料とする。
    - 一 緊急通報受理機関(警察機関、海上保安機関及び消防機関)
    - 二 着信課金電話番号
  - 3 財団は、利用料金に関して、利用料金、利用料金の収納方法などの手続、延滞時の取扱い、利用者の所属等により特定の者に対して不当な差別的取り扱いをするものでないこと等について利用規約に明示する。

(秘密保持義務及び情報セキュリティの確保)

第12条 財団の電話リレーサービス提供業務に従事する役員若しくは職員又はこれらの職にあった者は、正当な理由がなく、電話リレーサービス提供業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならず、本来の利用目的を超えた利用等の利用者の個人情報等の不適切な利用をしてはならない。また、電話リレーサービス提供業務で得た情報を、当該提供業務以外で利用してはならない。

- 2 前項の秘密保持の確保や目的外利用等の防止のため、財団は、これらの情報に関する下記の規程を整備するものとする。
  - 一 これらの情報に関する管理規程の整備
  - 二 セキュリティポリシー等必要となるセキュリティ規定の整備
- 3 財団は、第1項に規定する情報の適正な取扱い及び法令遵守のために、前項の規程に基づき、当該情報の取扱い等を監督する責任者を設置するとともに管理体制を整備する。また、定期的に情報の取扱い等に関するモニタリングの実施を行うものとする。
- 4 財団は、第1項に規定する情報の適正な取扱い及び法令遵守のために、第2項の規程に基づき、必要となるシステムの整備、役職員に対する定期的なセキュリティ研修の実施及びモニタリングの実施等を含めたセキュリティの確保等の措置を講じるものとする。

(利用者登録情報の取扱い)

第13条 財団は、電話リレーサービス提供業務上知り得た利用者等の個人情報については、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)その他関係法令等を遵守し、適正に取り扱うものとする。財団は、当該個人情報に関する利用目的や利用範囲、利用方法等について

明示し、利用者の同意を得るために必要となる手続等について、利用規約上に明示するとともに、情報管理関連規程及び特定個人情報等取扱規程を策定し、適切に管理するものとする。

- 2 財団は、情報の適切な取扱いの担保、法令遵守のための体制整備を行うとともに、当該情報の監督を行う責任者を設置することとする。
- 3 財団は、本人確認に関する書類の記録については、サービス提供中は適切に管理するとともに、サービス提供契約が終了した日から3年間保存する。また、保存期間終了後、削除することとする。

#### (通訳オペレータの要件)

第14条 財団は、電話リレーサービス提供を行う通訳オペレータについては、手話通訳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条に規定する認定を受けた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・要約筆記者養成研修事業における登録試験の合格者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を実施できる者であることを要件とする。

- 2 財団は、電話リレーサービスの通訳の品質を適正に担保するため、雇用した通訳オペレータ(業務委託する場合の通訳オペレータを含む。)を電話リレーサービス提供業務に従事させるに当たり、厚生労働省が定める養成カリキュラムに基づく研修等を受講させるものとする。
- 3 財団は、電話リレーサービスの通訳の品質を適正に担保するため、通訳オペレータの定期的な研修等を実施する。

#### (通訳オペレータの体制整備)

第15条 財団は、通訳オペレータについて、交代制をとり、相応な人員や休憩時間を確保し、処遇を適正に担保する。

- 2 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で整備を行うものとする。また、年度毎に利用状況等に基づき、過大又は過小とならないよう適した体制の見直しを行う。
- 3 財団は、通訳オペレータの配置に当たっては、労働基準法(昭和22年法律第49号)その他の関係法令を遵守するとともに、通訳オペレータについて頸肩腕症候群や心身等の健康管理を行うための定期的なチェックや健診等を実施する。

#### (通訳オペレータ運用に関する指針の策定)

第16条 財団は、通訳の品質を一律に適正に保つための通訳オペレータの運用に関する指針を策定する。

- 2 通訳オペレータの運用に関する指針には、通訳オペレータの役割、守秘義務、態度及びマナーに関する事項、サービスの提供方法、通訳の正確性、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の最初に発言する内容などの通訳業務に関する品質やルールに関する事項、その他通訳の品質を一律に適正に保つために必要となる事項を規定するものとする。

#### (通訳オペレータの在宅勤務)

第17条 財団は、第3条に定める事務所のほか、別に定める就業規則及びテレワーク時の情報セキュリティに関する規定に基づき、情報セキュリティを確保した上で、通訳オペレータを在宅で勤務させることができる。在宅勤務できる通訳オペレータの対象は、理事長が別に定めることとする。

(免責)

第18条 財団は、以下に掲げる場合、通訳オペレータの故意又は重大な過失によるものを除き、発生した損害に係る責めを負わないことを、利用規約において明示するとともに、聴覚障害者等の利用登録者の意思疎通の相手方に対しても同旨の理解を求めるとする。

- 一 通訳の解釈の齟齬や誤訳
- 二 通訳オペレータを通訳の域を超えて、意思決定をゆだねる行為
- 三 災害等によるシステム不具合にて生じた電話リレーサービスの中断又は停止
- 四 通信状況の混雑、利用者の通信環境に起因する接続遅延等により生じた損害

(利用者の本人確認)

第19条 財団は、電話リレーサービスの利用者登録に当たって、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つては、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、それらの情報の最新に保つための措置を講ずる。

- 2 財団は、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など、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、聴覚障害者等以外の者による利用を避けるために、利用者登録の際に必要な確認を行うものとする。
- 3 財団は前項の本人確認に必要な運用上の手順を別途定める。また、利用状況等から不適切な利用の有無などを定期的に確認する等の必要な措置を講ずるものとする。

(電話リレーサービス提供業務に用いる設備)

第20条 財団は、電話リレーサービス提供業務に用いる設備について、次の事項を担保し、適切に運用するとともに、通訳オペレータやサーバー等の拠点の分散化等を行い、電話リレーサービスの提供の持続性を確保するものとする。

- 一 電話リレーサービス提供業務に関する安定的かつ継続的な提供を確保できること
- 二 電話リレーサービス提供業務の見通しに合った容量、処理能力を保有すること
- 三 電話リレーサービス業務の実施に関し、システムの多重化、バックアップ体制の整備
- 2 財団は、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のため、基本機能の操作について、誤操作をしないような配慮、操作部レイアウトの工夫等、可能な限り分かりやすく容易に操作できるようユーザビリティを確保するよう配慮する。

(適切な利用者対応)

第21条 財団は、迅速かつ適切に利用者対応を行うとともに、その対応品質の向上に努めるため、利用者等からの問い合わせ・苦情等に対応する窓口を設置する。また、問合せ先を公表し、広く周知を行うものとする。

- 2 前項の窓口は、音声の電話による対応のほか、手話及び文字による対応を含めるものとする。

(電話リレーサービス提供状況の報告・周知)

第22条 財団は、次の各号に掲げる期間毎に、それぞれ当該各号に定める項目について、書面等により総務大臣に報告する。

- 一 四半期毎 電話リレーサービスの利用状況、通訳オペレータの体制、緊急通報状況及び利用者対応の状況
- 二 半期毎 通訳オペレータ及び役職員の電話リレーサービスの提供業務に関する研修状況
- 2 財団は、事故等により電話リレーサービスの提供に一時的な中断が生じた場合や財団において情報漏洩等が発生した場合に、速やかにその事実を総務大臣に書面等により報告するとともに、復旧後に当該中断の原因及び再発防止に向けた対策を総務大臣に書面等により報告する。

- 3 財団は、システム改修等により電話リレーサービスの提供の一時的な中断等が行われる場合、事前に利用者に周知を行う。また、システム改修等により、電話リレーサービスの提供の一時的な中断等が予定される場合は、事前に利用者に十分な周知を行う。

(附帯業務)

第23条 財団は、附帯業務として以下の業務を行う。

- 一 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  
利用動向、利用者ニーズ、社会情勢、技術進展等に鑑みて、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に資するものとなっているかの把握、電話リレーサービスに関する動向等を行う。
  - 二 電話リレーサービスに関連する技術の調査研究  
音声認識技術や人工知能(AI)等の進歩による電話リレーサービスに関連する技術に係る調査研究。当該調査の結果や当該分野に関する技術開発の状況を踏まえた必要に応じた技術開発を行う。
  - 三 電話リレーサービスに係る周知広報  
電話リレーサービスの利用者と通話の相手方に対する電話リレーサービス利用方法等や理解を深めるための周知広報活動を行う。
- 2 財団は、附帯業務を行うに当たっては、効率的な予算の執行、コストの適正化に十分考慮し、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こと、競争入札の実施等、費用の適正性を担保するものとする。
  - 3 財団は、附帯業務を行うに当たっては、その調査研究や周知広報の内容を財団のホームページ等において公表するものとする。

(効率的な予算の執行、コストの適正化等)

- 第24条 財団は、電話リレーサービス提供業務を行うにあたって、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、競争入札の実施を含む効率的な予算の執行、コストの適正化及び透明性を確保するものとする。
- 2 財団は、人件費等、当該分野又は類似の分野における平均的な単価が把握可能な費用については、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するものとする。
  - 3 財団は、システム構築に係る経費等、当該分野又は類似の分野における平均的な費用単価が把握不可能な場合等においては、相見積もりの実施や定期的な契約の見直し等により費用の適正性を担保するものとする。
  - 4 財団は、予算の執行状況について、その詳細の項目ごとに事業報告書に記載するとともに、財団のホームページなどにおいて開示を行い、透明性を確保するものとする。

(電話リレーサービス業務の業務委託)

- 第25条 財団は、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することとする。
- 2 財団は、業務委託先に情報セキュリティの確保義務や法制度や基本方針等の関連規定の遵守等の明確化や、再委託を含めた定期的な業務の提供状況について報告させることとする。また、サービスの利用状況等によって、定期的な業務委託契約の見直し等を行うこととする。
  - 3 財団は、通訳オペレータ業務の委託に当たっては、サービス水準の確保、個人情報の管理等の法、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(令和2年総務省令第110号。以下「施行規則」という。)、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ともに、そのために必要となる管理を適切に行うこととする。

- 4 財団は、受託する事業者が委託等に係る契約又はこの規程に反した場合は、財団から業務の改善や休止を求めることができる。また、改善が認められない場合は、財団はその契約を取り消すことがある。

(監査)

第26条 財団は、業務の効率的な予算の執行、コストの適正化、透明性確保等のため、収支予算、決算書類の策定に関して、監査を受けるものとする。

## 第4章 役員

(役員を選任及び解任)

第27条 財団は、定款に定めるところにより、財団の役員として理事及び監事を置く。

- 2 役員は、定款に定めるところにより、評議員会でこれを選任する。
- 3 役員が次の各号のいずれかに該当するときは、定款に定めるところにより、評議員会の議決で当該役員を解任することができる。
  - 一 心身の故障のため、職務の執行に堪えられないと認められるとき
  - 二 職務上の義務違反その他役員としてふさわしくない行為があったとき
- 4 前2項により、役員を選任又は解任しようとするときは、法第14条及び施行規則第10条に定めるところにより、総務大臣に認可申請を行い、総務大臣の認可を受けるものとする。

(役員任期)

第28条 役員任期は、定款に定めるところにより、2年とする。ただし、補欠又は増員による役員任期は、前任者又は現任者の残存期間とする。

- 2 役員再任を妨げない。

## 第5章 会計

(区分経理)

第29条 財団は、電話リレーサービス提供業務以外の業務を行う場合、電話リレーサービス提供業務に係る会計帳簿等を作成し、収入及び支出を勘定科目に従い電話リレーサービス提供業務以外の業務に係る経理と明確に区分して整理することとする。

## 第6章 情報公開

(電話リレーサービス業務に関する書類等の情報公開)

第30条 財団は、電話リレーサービス提供業務に関して、次の各号に掲げる書類を事務所に備え置き、一般の閲覧に供するとともに、インターネットを利用することによりこれを公表する。

- 一 定款
- 二 役員名簿
- 三 電話リレーサービス提供業務報告書
- 四 正味財産増減報告書
- 五 貸借対照表
- 六 財産目録
- 七 収支計算書
- 八 事業計画書
- 九 収支予算書

十 電話リレーサービス提供機関業務規程第32条に規定する規則、細則等

十一 その他電話リレーサービス提供業務に関して参考となる資料

- 2 前項のほか、財団は、電話リレーサービス提供業務の運営の透明性を確保するため、別に定める情報公開規程により情報公開を行うとともに、電話リレーサービス提供業務の内容について広く社会の理解を得るよう努めるものとする。

## 第7章 雑則

(帳簿等の管理)

- 第31条 財団は、電話リレーサービス提供業務に関し、施行規則第11条第2項各号に掲げる事項を記載した帳簿を備え付ける。
- 2 前項の帳簿は適正に管理し、各事業年度閉鎖後5年間保存する。
  - 3 前項の場合において、電磁的方法により作成した帳簿は、電磁的記録媒体により保存する。

(規則、細則等)

- 第32条 財団の長は、この規程に定めるもののほか、電話リレーサービス提供業務を実施するため必要な規則、細則等を定めることができる。
- 2 財団は、この規程に定めるもの及び前項の規則、細則等を定めたときは、総務大臣に提出するものとする。これらを変更したときも同様とする。

附 則

この規程は、令和3年3月1日から施行する。