

○ 総務省告示第三百二十二号

聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律（令和二年法律第五十三号）第七条第一項の規定に基づき、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（令和二年総務省告示第三百七十号）の一部を次のように改正したので、同条第五項において準用する同条第四項の規定に基づき公表する。

令和六年十一月一日

総務大臣 村上誠一郎

次の表により、改正前欄に掲げる規定の下線を付した部分をこれに順次対応する改正後欄に掲げる規定の下線を付した部分のように改める。

各 出 発	各 出 発
<p>[一・二 略]</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 電話リレーサービス提供機関による電話リレーサービスの提供の在り方</p> <p>[①・② 略]</p> <p>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）</p> <p>電話リレーサービス提供機関は、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していなければならない。特に、これらの情報の伝達は技術的に可能な限り迅速かつ正確な手段によって行われる必要があり、関係機関と連携してその伝達手段の整備に取り組まなければならない。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これらの情報を伝達する機能を有するようにならなければならない。なお、電話リレーサービス提供機関は、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、通報者に関するこれらの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しなければならない。</p> <p>また、電話リレーサービス提供機関は、緊急通報を取り扱う<u>通訳等オペレータ（電話リレーサービスの提供において、手話通訳若しくは文字通訳又は文字入力を行う者をいう。以下同じ。）</u>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<u>通訳等オペレータ</u>の研修等を通じて、迅速かつ正確な緊急通報対応の実現に努めなければならない。</p> <p>さらに、電話リレーサービス提供機関は、緊急通報受理機関と利用者との間の円滑な意思疎通に資するため、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に努めなければならない。</p> <p>[④～⑥ 略]</p> <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）</p> <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品質について、一定程度の水準を確保するため、<u>通訳等オペレータ</u>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</p>	<p>[一・二 同左]</p> <p>三 [同左]</p> <p>1 [同左]</p> <p>[①・② 同左]</p> <p>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）</p> <p>電話リレーサービス提供機関は、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していなければならない。特に、これらの情報の伝達は技術的に可能な限り迅速かつ正確な手段によって行われる必要があり、関係機関と連携してその伝達手段の整備に取り組まなければならない。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これらの情報を伝達する機能を有するようにならなければならない。なお、電話リレーサービス提供機関は、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、通報者に関するこれらの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しなければならない。</p> <p>また、電話リレーサービス提供機関は、緊急通報を取り扱う<u>通訳オペレータ</u>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<u>通訳オペレータ</u>の研修等を通じて、迅速かつ正確な緊急通報対応の実現に努めなければならない。</p> <p>さらに、電話リレーサービス提供機関は、緊急通報受理機関と利用者との間の円滑な意思疎通に資するため、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に努めなければならない。</p> <p>[④～⑥ 同左]</p> <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）</p> <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品質について、一定程度の水準を確保するため、<u>通訳オペレータ</u>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</p>

等の資格や技能を有する者であること、文字通訳及び文字入力を行う通訳等オペレータは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。

意思疎通を行う当事者同士が遠隔地に存在する等の通常の手話通訳等とは異なる電話リレーサービスの特性を踏まえて、電話リレーサービス提供機関は、通訳等オペレータに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。

さらに、電話リレーサービス提供機関は、通訳等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、通訳等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。

加えて、電話リレーサービス提供機関は、通訳及び文字入力（以下「通訳等」という。）の品質を一律に適正に保つための通訳等オペレータの運用に関する指針を策定しなければならない。

なお、電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスの性質上、通訳等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等の誤り（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等オペレータは負わないことなど、電話リレーサービスの提供に係る責任の範囲を、利用規約において明示しなければならない。

[⑧～⑩ 略]

[2 略]

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・② 略]

③ 電話リレーサービスに係る業務の委託

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。特に、情報セキュリティの確保のため、1⑥に定める事項に基づき、業務委託先の情報セキュリティの確保義務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わなければならない。また、通訳等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、聴覚障害者等の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）、基本方針等の関連規定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わなければならない。

[四 略]

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。

意思疎通を行う当事者同士が遠隔地に存在する等の通常の手話通訳等とは異なる電話リレーサービスの特性を踏まえて、電話リレーサービス提供機関は、通訳オペレータに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。

さらに、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。

加えて、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の通訳オペレータの運用に関する指針を策定しなければならない。

なお、電話リレーサービス提供機関は、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など、電話リレーサービスの提供に係る責任の範囲を、利用規約において明示しなければならない。

[⑧～⑩ 同左]

[2 同左]

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・② 略]

③ 電話リレーサービスに係る業務の委託

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。特に、情報セキュリティの確保のため、1⑥に定める事項に基づき、業務委託先の情報セキュリティの確保義務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わなければならない。また、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、聴覚障害者等の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）、基本方針等の関連規定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わなければならない。

[四 同左]

備考 総務省 [] の組織が組織の図