

# 聴覚障がい者への支援の取り組み内容

---

KDDI株式会社

渉外・広報本部 渉外統括部

2025/10/29

# ■聴覚障がい者への支援の取り組み内容（電話リレーサービス関連）

## 周知・啓発

- ・電話リレーサービス制度開始に合わせて、報道発表を行い、総務省作成の共通リーフレットを店頭等で配布しました。
- ・また、弊社au/UQのHPでも情報公開し、広く周知のうえ、サービス提供の費用をお客様にご負担いただいております。

### ■HPの公開情報

<https://www.kddi.com/corporate/kddi/public/telephonerelay/>

## CSでの問い合わせ対応

- ・弊社では、言葉や耳の不自由なお客さまからのお問い合わせは、「電話リレーサービス」を通して受付しております。
- ・「電話リレーサービス」の制度化以前より「KDDI手話ブース」を開設しており、聴覚障がいをお持ちのお客様に寄り添った対応を行っております。

## デジタル活用支援講座への協力

- ・弊社では、総務省「デジタル活用支援推進事業」の一環として、「電話リレーサービス」の一つである「文字表示電話サービス（ヨメテル）」の講座を対象店舗\*にて開催しております。

\*直営手話接客対応店舗

au Style SAPPORO/SHINJUKU/SHINSAIBASHI

### 電話リレーサービス制度について

手話通訳者などがオペレータとして聴覚や発話に障がいのある方による手話・文字を通訳し、電話をかけることにより、聴覚や発話に障がいのある方と目の聴こえる方の意思疎通を仲介することで支障を解決するサービス（これを「電話リレーサービス」といいます）を正確かつ確実に利用できるよう、必要な費用を電話会社全体で応分に負担する「電話リレーサービス制度」が2020年に制度化されました。

KDDIおよび沖縄セラーは、電話リレーサービス制度の開始に伴い、au電話、auひかり電話など当社と直接ご契約されているお客さまに2021年7月ご利用分より、「電話リレーサービス料」のご負担をお願いすることとし、負担金全額を本サービスの業務支援機関である一般社団法人電気通信事業者協会（TCA）に納めています。

お客さま各位におかれましては、電話リレーサービス制度についてご理解いただき、ご協力を賜りたくよろしくお願い申し上げます。

1. 「電話リレーサービス」とは、具体的にどのようなサービスですか？

「電話リレーサービス」とは、手話通訳者などがオペレータとして聴覚や発話に障がいのある方による手話・文字を通訳し、電話をかけることにより、聴覚や発話に障がいのある方と目の聴こえる方の意思疎通を仲介するサービスです。

また、2025年1月23日より、自身の声で通話相手に伝え、通話相手の声を文字で読むことができる文字表示電話サービス「ヨメテル」が開始されました。

☑ ヨメテル  
※ 外部サイトへ移動します。

2. 電話リレーサービス制度とは、どのような仕組みなのですか？

「電話リレーサービス制度」とは、電話リレーサービスの提供を確保するため、電話リレーサービスを提供する電話リレーサービス提供機関（現在は（一財）日本財団電話リレーサービスが指定を受けています）に交付する交付金を、電話会社全体で応分に負担する仕組みです。

KDDIについて

- CEOメッセージ
- 会社案内
- 企業理念
- ブランドメッセージ
- 沿革
- 公開情報
  - セキュリティポータル
  - セキュリティポリシー
  - プライバシーポータル
  - プライバシーポリシー
  - KDDIコーポレートサイトのウェブアクセシビリティの取り組みについて
  - KDDI契約約款
  - KDDIグループAI開発・利活用原則
  - ユニバーサルサービス制度について
  - 電話リレーサービス制度について



手話ブース



デジタル活用支援推進事業の様子

# ■聴覚障がい者への支援の取り組み内容

## KDDIスマホ・ケータイ安全教室 (視覚・聴覚障がい者向け講座)

- ・弊社では、視覚・聴覚に障がいをお持ちの方に向け、自治体が主催する「消費者教育」の支援を目的として、「**KDDIスマホ・ケータイ安全教室**」において、**視覚・聴覚障がい者向けの講座**を開設しております。

## 聴覚障がい者向けの手話学習 システムの開発

- ・KDDI財団において、2023年度からベトナム郵政通信技術科学大学（PTIT）とともに、アジア・太平洋電気通信共同体（APT）の国際共同事業として「画像認識技術を利用した手話学習システムの研究調査」に取り組み、完成した**手話学習を支援するスマートシステム**が現地の障がい児特別支援学校などで活用されています。

## 聴覚障がい者支援アプリ 「こえとら」への協賛

- ・「こえとら」は、聴覚障がい者が健常者との間で、文字と音声を互いに交換し合うことで円滑なコミュニケーションができるよう支援するアプリです。
- ・電気通信分野における障がい者支援を目的として、**電気通信事業者各社が協賛**しており、アプリを無料でご利用頂けます。

## ■聴覚障がい者向けコース

|         |              |                                                                                                                                                                           |
|---------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 受講対象者   |              | 視覚に障がいをお持ちで、スマートフォンの購入前、または、購入後間もない方で基本的な操作方法を学びたい方                                                                                                                       |
| 受講者人数   |              | 3～5名                                                                                                                                                                      |
| 講座プログラム | 第1部<br>(60分) | スマートフォンとは（携帯電話との違い）<br>スマートフォンの基本操作<br>スマートフォンで電話をかける<br>スマートフォンの文字入力                                                                                                     |
|         | 休憩<br>(10分)  |                                                                                                                                                                           |
|         | 第2部<br>(50分) | インターネットの活用<br>便利なアプリの紹介<br>災害対策アプリの紹介<br>二次元コードについて                                                                                                                       |
| お願い事項   |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 初めてスマートフォンを使う方に向けた基本的な内容や操作を学ぶ講座です。</li> <li>● 原則、主催者様が講座へのお立ち会いをお願いします。</li> <li>● アシスタントとして、主催者様より1～2名のお手伝いをお願いします。</li> </ul> |



手話学習を支援するスマートシステム



### 聴覚障がい者支援アプリ「こえとら」への協賛について

2015年2月25日  
KDDI株式会社

KDDIは、株式会社フィート（代表取締役社長：小林 照二）の提供する聴覚障がい者支援アプリ「こえとら」に協賛することとなりました。

「こえとら」は、独立行政法人情報通信研究機構（NICT、理事長：坂内 正夫）の高精度音声認識技術及び高品質音声合成技術を用いて開発されたもので、聴覚障がい者が健常者との間で、文字と音声を互いに交換し合うことで円滑なコミュニケーションができるよう支援するアプリです。

聴覚障がい者が健常者とコミュニケーションする方法としては筆談が一般的ですが、時間がかかる、面倒などの理由で、聴障が必要情報を得られないことがあります。

このアプリは、聴覚障がい者が入力した文字を音声で再生し、健常者が音声で入力した文を文字で表示することができるため、スマートフォンを利用して円滑なコミュニケーションを支援することが可能となります。よく使う文が定型文として登録されており、利用者がよく使う文の追加登録や、絵や地図などを使っているコミュニケーションも可能です。また、ネットワークを介して離れている人同士でも通信の機能を具備しており、iOS、Androidのスマートフォンでご利用いただけます。

今回の取り組みは、電気通信分野における障がい者支援を目的として電気通信事業者各社の協賛により、各OSのアプリストア（App Store又はGoogle Play）にてダウンロードすることで、無料でご利用頂けます。

詳細は、ホームページでご確認頂けます。

☞「こえとら」ホームページ



「つなぐチカラ」を進化させ、  
誰もが思いを実現できる社会をつくる。

# KDDI VISION 2030

