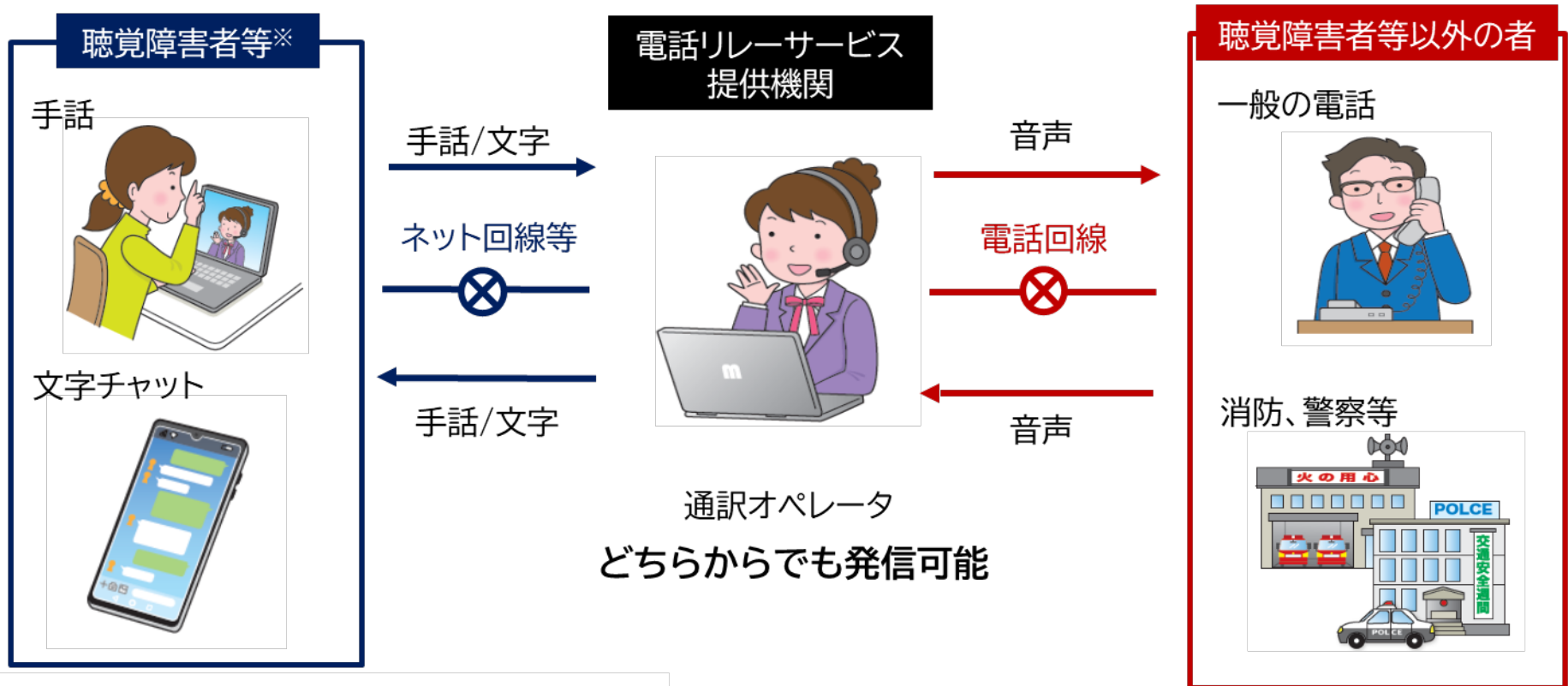


電話リレー法施行後5年間における総務省の取組

総務省情報流通行政局
情報流通振興課情報活用支援室

「聴覚障害者等」と「聴覚障害者等以外の者」との間を、電話リレーサービス提供機関の通訳オペレーターが「手話や文字」と「音声」とを通訳することにより、電話で即時かつ双方向につなぐサービス。



※音声言語により意思疎通を図ることに支障がある者

利用シーン

- 日常生活における利用
(自治体、学校、病院、レストラン、修繕業者等との連絡)
- 仕事における利用
(取引先への問合せ、確認等)
- 消防(119)、警察(110)等への通報

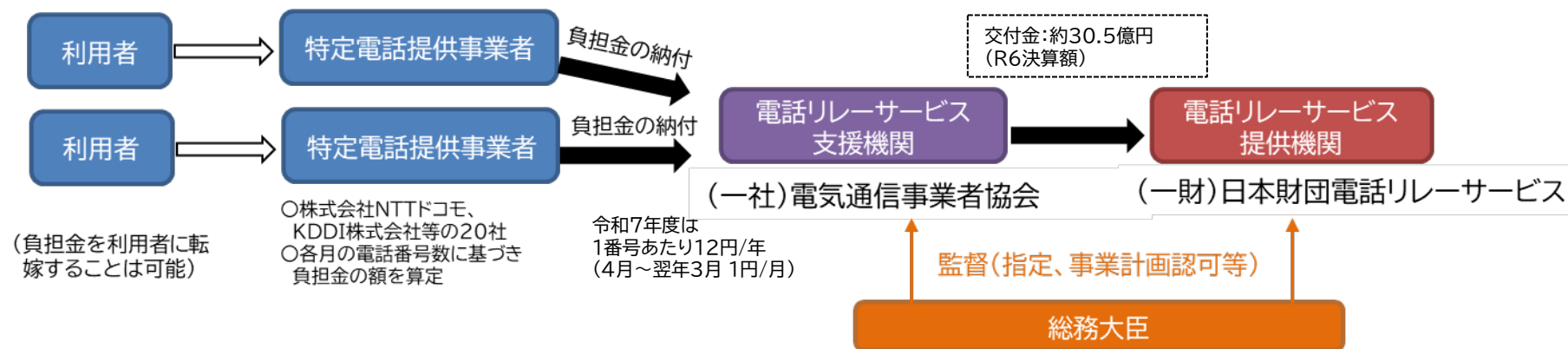
- 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を図るため、
 - ①国等の責務及び総務大臣による基本方針の策定について定めるとともに、
 - ②聴覚障害者等の電話による意思疎通を手話等により仲介する電話リレーサービスの提供の業務を行う者を指定し、
当該指定を受けた者に対して交付金を交付するための制度を創設する等の措置を講ずる。
- 公布日(令和2年6月12日)、施行日(令和2年12月1日)

法律のポイント①： 国による基本方針の策定等

国及び電話提供事業者等の責務について定めるとともに、総務大臣が聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本方針を定めることを規定。

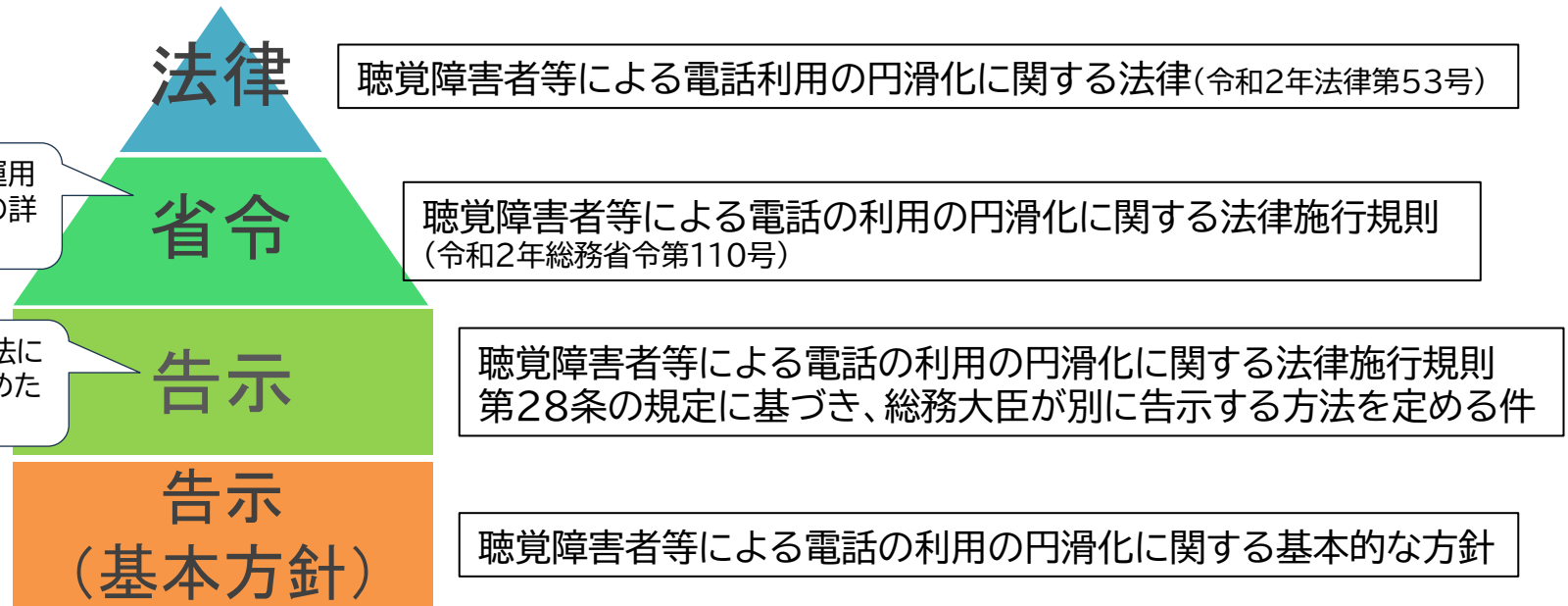
法律のポイント②： 電話リレーサービスに関する交付金制度の創設等

電話リレーサービスの提供の業務を行う者(電話リレーサービス提供機関)を指定し、電話提供事業者に負担金の納付を義務付け、当該機関に対して電話リレーサービスの提供の業務に要する費用に充てるための交付金を交付するための制度を創設。



サービスに求められる要件

- ・緊急通報(119、110等)への通報対応
- ・24時間365日の対応
- ・低廉な料金による提供 等



聴覚障害者等による電話利用の円滑化に関する法律 (基本方針)

第七条 総務大臣は、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（以下この条及び次章第一節において「基本方針」という。）を定めなければならない。

2 基本方針においては、次に掲げる事項を定めるものとする。

- 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
- 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
- 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
- 四 前三号に掲げるもののほか、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

基本方針 三 1 提供機関による提供の在り方

- ①サービスの提供義務、利用の公平性 ②サービス提供の範囲（対応すべき電話番号等）
- ③緊急通報への対応 ④サービス提供の継続性、双方向性 ⑤低廉な利用料金での提供
- ⑥情報セキュリティの確保 ⑦サービス水準の確保 ⑧利用者の本人確認の実施（適正利用確保のため）
- ⑨システムのユーザビリティ確保 ⑩適切な利用者対応 ⑪サービス提供状況等の適切な報告・周知

国の役割

- 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律(電話リレー法)第3条では、国の責務として以下の2点が定められている。
 - ①聴覚障害者等による電話の利用の円滑化のための施策の内容について、適時にかつ適切な方法によって検討を加え、必要な措置を講ずること
 - ②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こと

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)(抄)

第三条 (国の責務)

国は、聴覚障害者等、地方公共団体、電話提供事業者(電話の役務を提供する電気通信事業者(電気通信事業法(昭和五十九年法律第八十六号)第二条第五号に規定する電気通信事業者をいう。)であって、同法第五十条の二第一項又は第五十条の十一の指定を受けた者をいう。第五条及び次章第二節において同じ。)その他の関係者と協力して、第七条第一項に規定する基本方針及びこれに基づく聴覚障害者等による電話の利用の円滑化のための施策の内容について、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化の進展の状況等を勘案しつつ、適時に、かつ、適切な方法により検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

2 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。

- また、同法においては総務大臣の認可事項として以下の事項を規定している。
 - ・電話リレーサービス提供機関・支援機関の指定【第8条・第20条】
 - ・電話リレーサービス提供業務規程・支援業務規程の認可【第10条・第22条】
 - ・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に係る事業計画書・収支予算書の認可【第11条・第23条】
 - ・交付金・負担金の額及び徴収方法の認可【第24条・第25条】
 - ・電話リレーサービス提供機関・支援機関の役員の選任・解任【第14条・第29条】
 - ・電話リレーサービス支援業務諮問委員会委員の選任及び解任【第28条】

電話リレーサービスにおける認可プロセス

(交付金・負担金の額及び徴収方法/事業計画・収支予算書)

5

10月～12月

3月中旬

翌年度の費用事前協議
(提供機関、支援機関、総務省の3者)

12月末

交付金算定のための資料
(費用の予想額、算出根拠資料等)

届出 ① (提供機関)

(法第24条第4項)

1月末

交付金の額算定
諮問 ② (支援機関)

(法第24条第2項)

調査審議・答申 ③
(支援業務諮問委員会)

(法第28条第2項)

2月前半

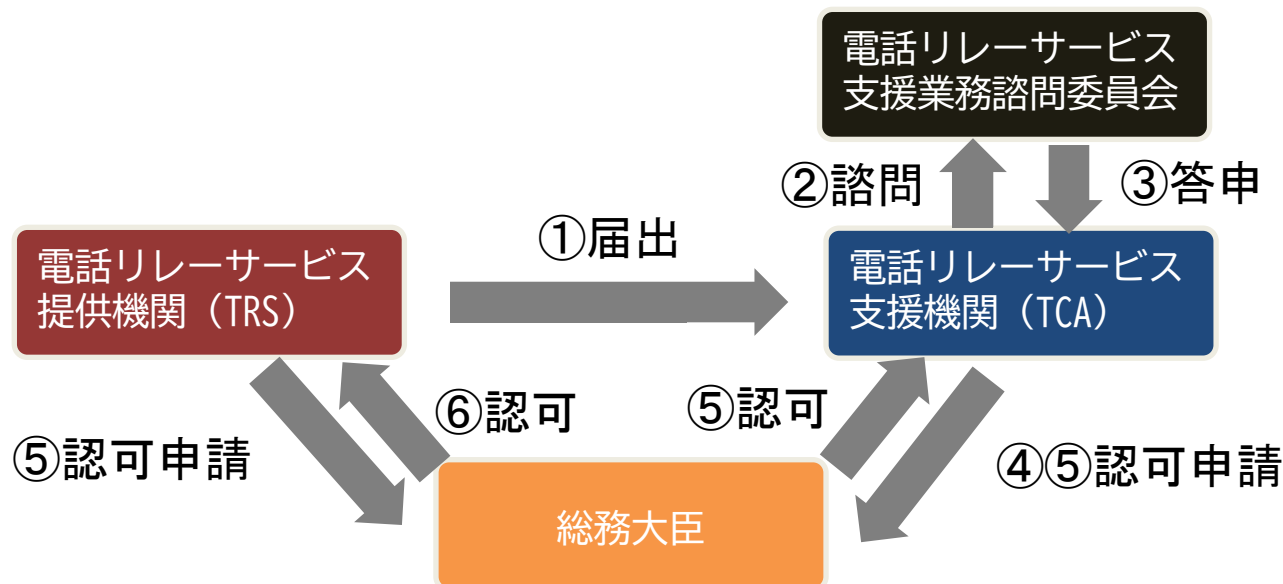
答申をもとに
(1) 翌年度番号単価算定
(2) 交付金の額及び交付方法並びに負担金の額
及び徴収方法について
総務大臣へ認可申請 ④
(支援機関)

(法第24条第2項、第25条第2項)

翌年度の事業計画・収
支予算書
について理事会を経て
総務大臣へ認可申請
⑤
(提供機関・支援機関)

(法第11条第1項、
第23条第1項)

認可 ⑥
(総務大臣)



事業計画・交付金の認可

○これまでの令和3年度～令和7年度の事業計画・収支予算・交付金の額の認可内容については以下の通り。

	令和3年度 (2021)	令和4年度 (2022)	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)
手話文字サービス				安定提供	
0570等への接続		調査研究	提供開始予定	提供開始	
文字表示電話サービス (CTS) の提供	調査研究	調査研究	システム開発 調査研究	システム開発/ ローンチ	
後継システム開発・移行			調査研究	調査研究	調査研究 システム開発
法人利用等の促進			適用料金見直し	各種取組強化	
その他予算事業・ 事業計画の特記事項		・広報費（マス広告費に ついて検討し、最終的に 前年度並に減額）	・0570、CTSシステムの 調査研究・開発費 ・新事務所への移転に 伴う事業計画書・収 支予算書の変更申請	・CTSシステムの開発費 ・事務所の追加契約 ・CTSの周知啓発費	・ヨメテルの本格提供開 始に伴う文字表示0P の人件費・委託費
予算（事業費）	14.8億円	19.3億円	23.7億円	35.2億円	33.1億円
交付金額	15.4億円	16.1億円	21.8億円	30.5億円	29.7億円
番号単価	1円/月（年間7円）	1円/月（年間6円）	1円/月（年間10円）	1円/月（年間12円）	1円/月（年間12円）
（参考）登録数 （年度末） ※R7年度は見込みの値	手話文字：9,190	手話文字：12,307	手話文字：15,267	手話文字：17,480 文字表示：1,526	（目標） 手話文字：20,000 文字表示：15,000

提供業務規程

○提供業務規程の認可状況については以下の通り。

○これまで、計4度の提供業務規程の改定を認可。
ヨメテルや手話リンクの提供開始、0570番号への対応に伴い業務規程を改定し、これを認可。

認可の日時	業務規程の変更内容
R4.6.27	・電話リレーサービスに係る調査研究事業に伴う、業務内容の整理
R6.3.26	・事務所の拡充 ・文字表示電話チームを新たに発足
R6.12.12	・基本方針の改正に伴う「通訳等オペレータ」への変更 ・「0570」の利用可能番号への追加
R7.3.21	・「手話リンク」の開始に伴う各種手続き方法等の整理

支援業務規程

○支援業務規程の認可状況については以下の通り。

○電気通信事業法の改定に伴うハネ改訂のみ。

認可の日時	業務規程の変更内容
R7.1.27	・電気通信事業法改正に伴い、「基礎的電気通信役務」を「第一号基礎的電気通信役務」へ修正する改訂

通知・依頼文書の発出

- 関係省庁と連携し、協力依頼文書を発出。
- 令和5年以降は障害当事者団体からの要望に応じて依頼先を追加。
- 電話リレー制度の周知を進めていくため、今後も周知先の検討・拡大に努めていきたい。

年度	周知先	周知内容
R3	- 金融機関等〔経産省・金融庁〕 - 地方公共団体 - 福祉窓口関連部署〔厚労省〕 - 政策窓口関連部署〔総務省〕 - 消防防災主管課〔消防庁〕	電話リレーサービス開始に伴う制度周知
R4	- 地方公共団体 - 教育委員会〔文科省〕 ↳特別支援学校（聴覚障害） - 福祉窓口関連部署〔厚労省〕	聴覚障害者等への制度周知
R5	- 地方公共団体 - 教育委員会〔文科省〕 ↳特別支援学校（聴覚障害） - 福祉窓口関連部署〔厚労省〕 - 消防防災主管課〔消防庁〕 - 人事担当部局〔総務省〕 - 警察本部〔警察庁〕	- 聴覚障害者等への制度周知 - 緊急通報受理機関への制度周知 - 緊急通報以外の警察署職員への周知 - 地方公共団体における法人登録の促進
R6	- テレコム関係団体5者〔総務省〕 (TCA・JUSA・全携協・JAIPA・テレサ協) - 年金事務所〔厚労省〕 - 金融機関等〔経産省・金融庁〕 - 地方公共団体 - 教育委員会〔文科省〕 ↳特別支援学校（聴覚障害） - 福祉窓口関連部署〔厚労省〕 - 人事担当部局〔総務省〕 - 警察本部〔警察庁〕 - 警備救難部〔海上保安庁〕	- ヨメテル開始に伴う関係機関への制度周知 - 地方公共団体における法人登録の促進

講習会の開催

- 令和4年度より、総務省では電話リレーサービスの受け手となる電話対応業務やその管理を担当している方等を主な対象とした講習会を毎年度開催。(計3回実施)
- 令和5年度は約250人、令和6年度では約300人ほどの参加申込。
- 金融業・保険業からの参加が大半を占めており、電話リレーサービスの利用が多い病院・飲食店等へのアウトリーチが課題。
- 令和6年度に実施した講習会の実績は以下の通り。

名称	電話リレーサービスに関する講習会
対象	○顧客からの電話対応業務に携わっている方 ○電話対応業務を管理している方 等 ◆申込み人数約300名 (金融業、保険業、コールセンター業が全体の9割)
プログラム	○電話リレーサービスの政策趣旨 ○電話リレーサービスの利用方法（動画投影によりきこえる人の発信・着信方法） ○海外の提供状況 ○法人利用集の紹介
成果	参加者の約5割が電話リレーサービスをよく知っていたと回答（前年は7割がよく知らなかったと回答）。他方で新サービスヨメテルについては約9割がよく知らなかったが講習会により理解が進んだ」と回答。

各種イベント等の実績

- 総務省では、関係するイベントや各種広報資料について、積極的に出展・出稿を実施。
- 今後も関係機関との連携の上、積極的な周知広報を実施。

- こども霞が関見学デーへのブース出展(令和6年度より参加、令和7年度も出展の予定)
- 大臣会見における発信(令和6年1月24日:ヨメテル開始に伴う発言)
- 総務省広報誌への掲載(これまで計6回、記事出稿を実施)
- 電気通信サービスQ&Aへの掲載
- 政府広報オンラインへの記事の寄稿及びお役立ち動画の掲載

啓発資料の作成

- 令和6年度は法人登録の促進を主眼に置き、啓発資料を作成。
- また、上記のイベント出展や関係省庁等への周知啓発を一層効果的なものとするため各種啓発資料を作成。

○法人登録事例集の作成

- ・令和6年度事業にて、法人登録を促進する観点から、民間企業や自治体等(計9団体)へ法人登録のメリットや導入に当たっての課題等をヒアリングし、事例集を作成。
- ・本事例集は総務省HPにて公開されているほか、昨年度の自治体宛の通知文書に添付し、各地方自治体へ送付。

○周知啓発リーフレットの作成

- ・令和6年度事業の一環として「受話向け」と「法人登録促進」の2種類を作成。
- ・総務省HPにて公開しているほか、関係省庁への通知の際に添付。
- ・今後の各種イベント等でも配布予定。

