

電話リレーサービスの在り方に関する検討会（第1回）

1 日時 令和7年10月29日（水）15時00分～17時10分

2 場所 総務省内会議室及びWEB開催

3 出席者

（1）構成員

関口座長、石井(靖)構成員、石原構成員、神矢構成員、北林構成員、近藤構成員、猿渡構成員、嶋本構成員、西角構成員

（2）オブザーバー

NTT 東日本株式会社、NTT 西日本株式会社、株式会社 NTT ドコモ、KDDI 株式会社、ソフトバンク株式会社、楽天モバイル株式会社、社会福祉法人全国手話研修センター、警察庁（生活安全局生活安全企画課地域警察指導室）、消防庁（国民保護・防災部防災課防災情報室）、厚生労働省（社会・援護局障害保健福祉部企画課自立支援振興室）、海上保安庁（総務部情報通信課、警備救難部管理課）

（3）総務省

藤田大臣官房総括審議官、荒井大臣官房審議官、大澤情報流通振興課長、竹下情報活用支援室長、輿石情報活用支援室課長補佐

（4）その他

三菱総合研究所・川上主任研究員

4 議事

（1）開催要綱(案)について

- (2) 各構成員からの発表
- (3) 質疑応答、意見交換
- (4) その他

5 議事概要

(1) 開催要綱(案)について

○奥石課長補佐

議事(1)の開催要綱(案)についてお諮りさせていただく。本日、本検討会の開催にあたって、資料1-1のとおり、開催要綱案をお示しする。事務局としては、開催要綱案のとおり検討会を設置し、検討を行いたいと思うが、開催要綱案についてご承認いただけるか。

(異議なし)

続いて、座長の選出については開催要綱4(3)において、座長は互選により定めることとなっている。本検討会の座長については、事務局としては神奈川大学経営学部の関口構成員にお願いしたいと考えているがよろしいか。

(異議なし)

それでは、以降の議事進行は関口座長にお願いする。

○関口座長

先ほど事務局から示された資料1-1 開催要綱に基づき2点お諮りする。

まず開催要綱4(5)に座長代理を指名することができるため、本検討会の座長代理について、開催要綱4(5)に基づき、私の方から座長代理として中央大学国際情報学部の石井夏生利構成員(以下、「石井(夏)構成員」と表記)を指名させていただきたい。なお、石井(夏)構成員は本日欠席。

次に開催要綱4(6)にオブザーバーを追加することができるため、本検討会へのオブザーバー参加を内諾いただいているNTT東日本、NTT西日本、NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、楽天モバイル、全国手話研修センター、警察庁、消防庁、厚生労働省、海上保安庁にオブザーバーとして参画いただきたい。以上の2点について構成員の皆様

にお諮りするが、よろしいか。

(異議なし)

(2) 各構成員からの発表

○関口座長

それでは、議事の(2)について、各構成員からの発表に移らせていただく。

【資料1-2(総務省・竹下情報活用支援室長からの説明)】

1 ページ目。電話リレーサービスは、聴覚障害者等と聴覚障害者以外の者との間を、電話リレーサービス提供機関の通訳オペレータが「手話や文字」と「音声」とを通訳することで、電話で即時かつ双方向に繋ぐサービスであり、公共サービスとして提供している。

2 ページ目。電話リレーサービス提供にあたり、根拠法である「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」(以下、「電話リレー法」と表記)において、基本方針の策定、電話リレーサービスに関する交付金制度を定めている。

3 ページ目。法律の下に省令、告示、基本方針を定めることで、より具体的な手続を定めている。基本方針では、具体的なサービスの提供義務、利用の公平性、緊急通報への対応、利用料金の提供など、細かく定めている。

4 ページ目。法律において国の役割として、①②のような役割がある。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や、国民に対して理解を深め、適時適切に必要な措置を講じるもの。あわせて総務大臣は提供機関・支援機関の認可事項について認可を行っている。

5 ページ目。電話リレーサービスの認可のプロセス、10月から12月にかけて翌年度の事業の協議が行われ、提供機関から算定のための資料を支援機関に提出。1月末以降、電話リレーサービス支援業務諮問委員会に諮問し、その内容について精査される。3月中旬頃に翌年度の事業計画書・収支予算書が認可申請され、総務省が認可する。提供機関は当該認可を経て、翌年度に事業を進めるという流れ。

6 ページ目。過去の事業計画・収支予算の認可の実績を整理したもの。あわせて年度

ごとに交付金額などの実績を表にしている。

7 ページ目。過去の提供業務規程の認可の実績を提示している。

8 ページ目からは電話リレーサービスについて総務省から周知広報を行った実績である。左側は行政機関などへの働きかけ。これまで通知・依頼文書を関係省庁に発出することにより、金融機関や地方公共団体などに周知を行ってきた。右側は講習会の開催を通じて、様々な業種の民間企業に電話リレーサービスへの理解を促している。

9 ページ目。国民に向けた働きかけについて、こども霞が関見学デーへのブース出展や総務省広報誌の掲載などで周知広報を行っている。

【資料 1－3（日本財団電話リレーサービス・石井(靖)構成員からの説明）】

2 ページ目。電話リレーサービスのこれまでの変遷を記載。令和 2 年、「電話リレー法」制定後、唯一の提供機関として指定を受け、令和 3 年 7 月 1 日、24 時間 365 日体制による電話リレーサービスの提供を開始。当時は手話と文字を通訳するサービスのみだったが、令和 7 年 1 月 23 日から文字表示電話サービスである「ヨメテル」の提供を開始し、同年 4 月 1 日より手話リンクというサービスの提供を開始。

3 ページ目。電話リレーサービス、ヨメテルの仕組みを説明する。電話リレーサービスはきこえない人である聴覚や発話に困難のある人ときこえる人との会話を通訳オペレータが手話又は文字と音声を通訳することにより電話でつながることができるサービスである。

ヨメテルは電話で相手先の声が聞こえにくいことがある人で、聞こえにくいが自身で発話ができる方に使っていただけるサービスであり、通話相手の声を端末上に文字で表示する。電話リレーサービスと同様に 24 時間 365 日、双方向の利用が可能であり緊急通報も可能。

4 ページ目。本年 4 月開始の手話リンクについて、基本的には手話の電話リレーサービスであるが、個人の電話リレーサービスの利用の際、通常は当該個人に利用登録を求めているが、自治体などの法人への問合せや相談に関して、法人の相談窓口は法人のホームページから直接手話で問い合わせることを可能とするサービス。端末画面上で重要事項等に同意すると、直接法人の相談窓口につながる。今後 QR コードを使ったサービスも開始する。本年 11 月から全国の交番の電話機に QR コードを貼ってもらい、交番に警

察官が不在でも、警察署に連絡できるようになる。

5 ページ目。電話リレーサービスの主な利用シーンは一般の方が電話を利用する場合と大きな違いはない。代表的なものは、仕事上のやり取りや病院への連絡、緊急通報、家族や友人との会話など様々なシーンで利用されている。

6 ページ目。安定的・継続的な提供に関して、電話リレーサービスは、サービス開始以来、24 時間 365 日、安定的・継続的なサービス提供を実現してきた。緊急通報も含め大きなトラブルはなく、適正なサービス水準を維持できていると考える。利用者からの問合せにも適切に対応できていると考えている。きこえない方の利用登録数は令和 7 年 3 月 31 日時点で、約 1 万 7,500 人。年間の通話件数は、令和 6 年度は約 44 万件。

7 ページ目、5 年間の主な取組に関して、登録数の推移として、電話リレーサービスは、本年 3 月 31 日時点で 1 万 7,480 人、本年 10 月 15 日時点では 1 万 8,599 人が登録。一方で文字表示電話サービス「ヨメテル」は本年 3 月 31 日時点で 1,526 人、本年 10 月 15 日では 3,044 人が登録している。電話リレーサービスは概ね年間 3,000 人弱の伸びで、安定的に推移している。

8 ページ目。利用料金については基本方針において「従量制に限定し、額は固定電話及び携帯電話の通話料金と同水準となるように定めなければならない」とされている。利用料金は月額料なしプランとありプランがある。月額料なしプランの場合には、固定電話へ発信すると 1 分あたり 16.5 円、携帯電話へ発信すると 1 分あたり 44 円が発生する。ナビダイヤルにかけた場合には、1 分あたり 30 円が発生する。月額料ありプランは、月額料は月 178 円。固定電話へ発信すると 1 分あたり 5.5 円、携帯電話へ発信すると 1 分あたり 33 円が発生する。緊急通報とフリーダイヤルは月額料なしプランと月額料ありプランのいずれも無料。

9 ページ目。緊急通報への対応について、電話リレーサービスは公共インフラとして、24 時間 365 日緊急通報に対応している。位置情報から管轄の警察や救急等を特定する仕組みを活用し、いつでも即時に対応できる体制を確保。利用状況については、電話リレーサービスは、月平均約 70 件程度通報がある。これまで緊急通報において大きなトラブルはなく、安定的、即時の対応ができている。

10 ページ目。利用者からの問合せについて、様々な方法で対応できるようにしてい

る。テレビ電話を使った手話対応、文字チャットの対応や、メール、電話による対応を行ってきた。年間問い合わせ件数は、表のとおり。電話リレーサービスについては令和3年度1万3,652件だったところ、令和6年度には1万1,898件となっており、サービス開始時点からは多少減っている。一方で、本年1月からサービス開始されたヨメテルは、本年1月から3月までの2カ月間で1,458件だった。

11 ページ目。通訳オペレータの養成研修について、新規採用の通訳オペレータを対象とした厚生労働省の養成カリキュラムに基づく研修、着任後の現任研修、委託先の指導者研修を実施。更に日々の通訳の技術指導も行っている。手話通訳のオペレータは、直営と委託の計111人。文字通訳のオペレータは直営と委託の計105人。手話通訳と文字通訳ともにピークの時間帯において最大15ブースで対応。

12 ページ目。調査研究について、これまで大きく4つ取り組んできた。1つは、文字表示電話サービス「ヨメテル」に関する調査研究。文字表示電話ヨメテルを開始するにあたり、様々な調査研究を実施した。

13 ページ目。認知度調査。電話リレーサービスの認知度調査を毎年行っている。認知度は、令和3年度～令和5年度で上がっている。令和6年度は前年度と比較し多少下がっているが、調査のタイミングと、テレビCMを一切行っていなかったことが関係あるかと考えている。しかしながら約20%の認知度であり、前年度と概ね同程度の水準を維持できていると考えている。引き続き、周知啓発していきたい。筑波技術大学との研究連携協定について、筑波技術大学と研究連携協定を結び、通話データの分析等を実施。また、これは筑波技術大学ではないが、電話リレーサービスの登録者を対象に同サービスの利便性に着目したよかったこと調査も実施。海外調査について、米国のカンファレンスに参加し、主にシステム系の情報収集を行った。また、韓国、アメリカにおいて、通訳オペレータの養成の取組やオペレータの運用の仕方など、調査を行った。

14 ページ目。周知啓発の広報活動について、大きく一般国民向けと聴覚障害者等の利用者向けの周知啓発を実施。活用した媒体は、テレビやデジタル広告、東京メトロ車内ポスター、電車内ビジョンの動画CM。3月3日の耳の日に合わせて、新聞の1面広告を掲載した。

15 ページ目。普及啓発活動について、地域講習会・体験登録会は、日本中さまざまなところに職員が出向き、きめ細かく電話リレーサービスの理解促進や登録サポートを行

うことを目的に開催。令和６年度は 92 回開催。また、普及開発員制度を設け、全国各地に指定し、各地に登録相談窓口を開設し、ブース出展して、相談に応じて登録や使い方のサポートする場を設けている。

16 ページ目。令和 6 年能登半島地震においては、被災者に対して、電話リレーサービス用の電話番号の無償提供、電話リレーサービス用機器の無償貸与、電話リレーサービス利用料金の免除の 3 点の支援を行った。

18 ページ目、今後の展望と更なる利用促進について。電話リレーサービスは 70 代以上の登録数が少ない状況。70 代以上のきこえない人には長い間電話を使わず暮らしてきた方々やスマホなどの利用が苦手な人も多いと思われる。そういったことにフォーカスをあて、対応策を実施したい。また、法人登録数は現在 291 件であり全体が約 1 万 8,000 件あるなか、約 1.7%と少ない。法人が採用するきこえない人に仕事で使っただけのよう、職場の環境整備を働きかける取組の促進が必要だと考える。

19 ページ目、ヨメテルの利用促進について。ヨメテルの登録数は本年 10 月 15 日時点で 3,044 人であるが、厚生労働省の調査によれば、聞こえにくさを感じている人は 314 万人と推定され、大きなポテンシャルがあるため、補聴器販売店、医療関係機関、キャリアショップとの連携などによって更にヨメテルの普及啓発を進めたい。また、ヨメテルは音声ガイダンスが最初に流れるが、利用環境の向上の観点から、より効果的な内容・手法について検討したい。

20 ページ目、障害者雇用促進関連の取組の活用について、いくつかの具体例を挙げた。厚生労働省と協力しながら、障害者雇用において、電話リレーサービス、ヨメテルを積極的に活用していただけるように取り組みたい。

21 ページ目、次期システム開発について。現在の電話リレーサービスのシステムは日本財団のモデルプロジェクト時代である 2017 年に構築したものであるため、サービスや運用に係る改善に対応できていない。今後、より安定的にサービス提供できるように、公共サービスにふさわしいものとなるように調査研究を進めて検討していきたいと考えている。

22 ページ目に調査研究の対象として想定している、今後、検討するべきサービスの一例をあげている。盲ろう者が使えるインターフェースや、発話困難や吃音の方を対象とした STS(Speech to Speech)という通訳オペレータがリスピークをするようなサービ

ス。LINE など、他のコミュニケーションツールから使えるようにする、通訳オペレータ育成の観点からチーム通訳を可能とするなど。ワンナンバー化の対応も引き続き考えたい。

23 ページ目。電話リレーサービスの通話平均時間について、手話が 5 分 39 秒、文字が 5 分 38 秒。電話リレーサービスの場合は通訳を介しているため、一般電話の通話時間よりも総じて通話時間が長い可能性がある。実態調査を進めていきたい。

24 ページ目、通訳オペレータの養成について。通訳オペレータは電話リレーサービスを安定的に運用するために非常に重要な役割を担っている。現在、厚生労働省が定めた養成カリキュラムに基づき、新規採用の通訳オペレータには座学中心の 20 項目、40 時間を必ず受講してもらっているが、これまでの運用実績から手話通訳士、手話通訳者全国統一試験合格者でも実際の現場では必ずしも十分な対応はできていない。画面通訳の訓練、緊急通報対応訓練などを含めた実技訓練を 300 時間程度は行う必要があると考える。

26 ページ目、災害時の対応について。BCP の策定、東京オペレーションセンターのバックアップの在り方、大規模災害時における支援についての検討が必要。電話リレーサービスの場合は、きこえる方ときこえない方が同じ場所にいる場合、対面での利用ができない。国家的な大規模災害に直面した場合には、そこに拘らず、遠隔通訳と同様の使い方を検討してもいいのではないかと考える。

【資料 1－4（電気通信事業者協会・北林構成員からの説明）】

1 ページ目。当協会は電気通信回線設備を設置する電気通信事業者の団体で、電気通信事業者共通の課題への対処等を通じて、電気通信事業の健全な発展と国民の利便性向上に資することを目的として各種取組を実施。具体的にはネットワークの安全性・信頼性の確保や消費者支援策の充実・推進など。また、法律に基づき、指定を受けている支援機関の業務として、本検討会と関係する電話リレーサービスの支援業務のほか、電話・ブロードバンドのユニバーサルサービスの支援業務を実施。

2 ページ目。支援機関の役割について。電話リレーサービスの提供業務に要する費用に充てるための交付金等の算定作業を行うとともに、電話リレーサービス提供機関へ交付金を交付、また特定電話提供事業者から交付金の原資となる負担金を徴収する役割を担っている。なお、交付金の額及び交付方法、負担金の額及び徴収方法については、総

務大臣の認可が必要。

3 ページ目。支援機関における業務の流れをタイムラインで示している。交付金や負担金の算定は、「電話リレー法」及び施行規則に基づき、算定に係る年度の前年度の12月末までに、提供機関である日本財団電話リレーサービスから翌年度の電話リレーサービスの提供業務に要する費用の予想額等の届出があり、これをもとに支援機関である当協会において交付金や負担金を算定。公認会計士の確認及び監査を経て、当該法令で設置が義務付けられている電話リレーサービス支援業務諮問委員会で審議し、総務大臣に認可申請、年度内には認可をいただいている。なお、支援業務についての事業計画と収支予算も総務大臣の認可が必要であり、当協会の理事会での決定を経た上で総務大臣に認可申請し、同じく年度内には認可をいただいている。認可を受けた負担金徴収、交付金交付の業務は翌年度の4月末の番号数をもとに、7月から1年間かけて毎月実施している。

4 ページ目。負担金徴収及び交付金交付のフローチャート。総務省から特定電話提供事業者別の電話番号数について通知を受け、それをもとに各事業者の負担金として、当月の納付額に反映している。各事業者に対し、納付通知書を出し、各事業者から入金を受ける。入金確認後、日本財団電話リレーサービスに交付するという流れ。制度上は翌月末となっているが、実際には可能な限り、入金確認次第、当月(納付月)内に交付している。

5 ページ目。当協会では交付金算定にあたり内部規定として基本方針を定めている。電話リレーサービス提供機関から提出された予想額等の確認のポイントを定めているもので、これは総務省にも確認いただいております、日本財団電話リレーサービスにも提示している。例えば、前年度の決算や当年度の収支予算との比較、当年度の執行状況から、予算額の適正性等を確認している。確認においては総務省及び日本財団電話リレーサービスと調整の上、確認作業を実施。

6 ページ目。当協会の基本方針の確認審査のポイントを審査票に落とし込み、チェックしている。

7 ページ目。算定の結果や交付金額等は、電話提供事業者及び学識経験者で構成される電話リレーサービス支援業務諮問委員会において審議。当該諮問委員会では、提供機関から届出のあった予想額、それをもとにして算定した交付金・負担金の金額、確認結

果を示した審査票などをもとに審議いただいている。当該審議を経て当協会から総務大臣へ認可申請。

8 ページ目。これまでの交付金・負担金などの推移。制度創設当初から、体制の強化、新たなシステム導入に伴い増加している状況。現在、交付金については、年間 30 億円程度。番号単価は月 1 円、年間 12 円。

9 ページ目。電話リレーサービス支援業務諮問委員会の、審議の中でどのような意見が出ているか、いくつか紹介したい。利用実態に関わる意見。利用実態としてはどういう内容において利用されているのか、どういう内容が今後増えていくのか、それらを踏まえて予算設定をしているか、その基礎となる資料は、適正な予算執行という観点から必要であるという意見。電話リレーサービスを使わずに他の手段を利用している聴覚障害者の方は、どのような手段を現在利用しているかなども調査すれば、電話リレーサービスならではのメリットを発信できるのではないかと、また、公共サービスであるが費用対効果を見ていくのも大切という意見。現在の電話リレーサービスの登録者が少ないので、社会的に不可欠なサービスとしていくためには登録者数の比率を上げる必要があると考えるという意見。このように利用実態、将来予想を想定した予算作成、利用増に向けた努力、費用対効果からの視点に基づく意見があった。

10 ページ目。費用面に関する意見。電話リレーサービスは特定電話提供事業者や各社の電話サービスの利用者の方々の費用負担に基づくものなので、システムに係る開発費やそれに伴う体制強化などによる大幅な費用の増加が見込まれる場合は、このサービスが立ち上がる際に、総務省の有識者による検討の場があったように、当該事業者や利用者に納得してもらえるプロセスを経てから開発を進めることが必要との意見もあった。その他周知広報についても意見があった。

11 ページ目。電話リレーサービスに関する問合せ状況。制度創設当初から比べると、徐々に問い合わせ件数は減ってきている。

13 ページ目。電話リレーサービス支援業務諮問委員会での意見で、新たなサービスの導入に伴い、開発に係る費用の大幅な増加が見込まれるとき、開かれた場で意見を聴取し議論を行うなど、特定電話提供事業者や各社の利用者が納得するプロセスが大事だという意見について紹介した。電話リレーサービスの交付金制度のもととなった、電話事業者あるいはその利用者が負担する電話のユニバーサルサービスの交付金制度があ

るが、電話のユニバーサルサービスについて、ブロードバンドサービスもそうだが、法令上、電話ユニバーサルサービスの範囲が定められており、その中で交付金となるサービスの範囲が定められており、更に補填対象でも考え方が異なるなど、詳細に、議論がなされて交付対象等が決定されてきたという経緯がある。また、ブロードバンドのユニバーサルサービスについては、現状、新たに整備される施設については、整備費用が大きいことから、初期投資は補助金で、既に整備されている施設の毎年の維持費用については、赤字の一部をユニバーサルサービス交付金で補填するという考え方のもとで、政策的対応がなされていると認識している。電話リレーサービスとは制度の目的や考え方が異なることは承知しているが、同じ総務省の制度でもある。様々な議論を経て開始された公共サービスとしての電話リレーサービスが安定的、継続的な運用となるように、また、電話事業者やその利用者の負担とのバランスを考慮した、持続可能な制度となるように、新たな状況や変化に応じて新たなシステム等を導入される際は、その必要性であったり、どこまでのレベルが適切かという視点も大切であり、交付金で対応するにしても丁寧な議論、プロセスを経るなど、総務省においては、引き続き、政策ツールや、審議、議論のプロセスについてご検討をいただければと思う。

【資料１－５（三菱総合研究所・川上主任研究員からの説明）】

リレー財団が実施した認知度調査などの整理、分析を行った。

３ページ目。認知度調査は 2021-2025 年において、一般消費者を対象に合計 6 回実施。主な目的は電話リレーサービスの認知度把握。

４ページ目。全 6 回で見えてきたことについて、初回は認知度 17%、その後、概ね 20% 台を維持しながら、緩やかに上昇。一部の回は下がったが、背景には、調査時期の広報の露出度など外部環境の影響があったと思う。総じて認知度は緩やかに上昇していると考ええる。

５ページ目。第 4 回の調査結果を年代、就業状況など属性別で分析したところ、認知度に明確な差はなかった。20 代では利用経験者が比較的多かった。

７ページ目。良かったこと調査について、電話リレーサービス登録者対象にリレー財団が行った調査結果を基に情報の再整理・再分析を実施。対象は、個人登録者と、個人登録を行い仕事で同サービスを使っている人（個人仕事用）、法人登録者の 3 つ。それ

それに応じた設問で構成。

8 ページ目。回答者の属性、年齢について。今回、個人登録者では 40 代から 60 代の回答は多かったが、30 代以下及び 70 代以上の回答は少なかった。

9 ページ目。法人登録者、個人仕事用も概ね似た傾向があった。よって、本アンケートの回答者の構成比は、実際にサービスを登録している人の構成比と完全には一致しない点を念頭に、次スライド以降の結果をご覧いただきたい。

10 ページ目。電話リレーサービスを使ってよかった場面と、よくなったと感じている点について分析した結果である。個人登録者の使ってよかった場面と、実際にどのような用件・かけ先で使ったかを掛け合わせて分析した。

結果は 11 ページ目。全体として、サービスそのものへの高い満足度があった。助かっている、安心できるという声があった。具体的かけ先や使用場面は、病院、ホテル、急ぎの連絡、飲食店、契約における本人確認など。子どもの学校連絡で、担任と直接話せてよかったという回答もあり、直接的なコミュニケーションを実現したことにより電話リレーサービスの必要性和利用者に安心感を与えていることが分かった。

13 ページ目。個人仕事用及び法人登録者の使ってよかった場面について。業務の中で電話を使用するシーン別に、回答の内容を 4 つの大分類に設定した。このうち最も回答が多かったのは顧客・ユーザーからの問合せ対応。次に社内外のコミュニケーション。業務上の円滑なコミュニケーションツールとしても活用されていることが分かった。

15 ページ目。個人登録者がよくなったと感じていることを分析。

16 ページ目。回答を整理した結果、生活の利便性が向上したと回答した人が全体の約 8 割。自分の言葉で伝えられるようになったと回答した人が約半数である。電話リレーサービスの利用が日常生活の自立や社会参加の拡大に寄与している。

17 ページ目。個人仕事用・法人登録者のよくなったと感じていることを分析。

18 ページ目。回答を整理した結果、業務において自分で対応できるようになった、業務範囲が広がったなど、自立や意欲の向上を感じているとの回答が約 8 割を占めている。社会との関わりとして職場でのコミュニケーションの質が向上しているというような回答も多い。

まとめとして、電話リレーサービスの認知度こそ発展途上にあるが、利用者には生活、業務面で高い効果と満足をもたらしていると考ええる。

【資料１－６（全日本ろうあ連盟・嶋本構成員からの説明）】

電話リレーサービスを利用する立場から、資料を基にポイントを説明する。

１ページ目の１について。リアルに電話ができて話せる点は大きな意義がある。例えば私も飛行機の予約時に、FAXで予約するとネット上では空席があったのに、担当者がFAXを見てから予約するので、そのタイムラグが生じ、その間にきこえる誰かに席をおさえられてしまったことがある。FAXだと予約ができたかと思っても、席が取れていないことや、担当者に即時に要件を伝えることができない場合があるが、電話だと直接話せて確実に予約できる良い面がある。一方、残念な面は、電話をかけても迷惑電話と誤解されてしまい、電話をとってもらえないことがある。電話リレーサービスで電話をしても通じないので、仕方なく、きこえる人に代理で電話してもらおうとスムーズに用件が伝わる。そういった課題も残っている。

この事業は総務省が進めていると思うが、手話リンクの幅広い導入を行政や様々な企業などで進めてほしい。そのための周知を、総務省だけではなく、他の省庁でも進めるようにしてほしい。

３ページ目の（１）について。きこえない人にもきこえる人と同じように方言、地域の手話がある。電話リレーサービスの通訳オペレータがその手話を読み取れなかったり、読み間違いをして、話がずれてしまうという不満の声がある。通訳オペレータの技術に差があり、スムーズに通訳してくれる人もいるが、なかなか通じない人もいる。電話するときには、朝昼夜、夜中も含めて、様々な時間帯があると思うが、時間帯によって技術の格差を感じることがある。また、平日の昼や、仕事の休憩中に電話が集中するために、通話まで１０人待ちや、３０分待たないといけないときもあると聞く。

また、先ほど通訳オペレータの養成カリキュラムの話があったが、実際、想定外のことが起こったときの心構えや対応方法など、実践的な技術研修が必要だと思う。

通訳オペレータの採用状況の状況はつかめないが、地域で手話が違う場合もあるので、通訳オペレータも地域手話への幅広い対応が必要だと思う。さまざまな地域の手話通訳者を通訳オペレータとして採用すれば、それぞれの地域手話が通じる環境を築けるのではないか。また、例えば医療分野など専門的な分野での通訳も考えていく必要がある。通訳オペレータは専門用語や地域用語に対する通訳技術の向上が必要だと考える。

4 ページ目、3 について。一番大きな課題は、電話番号 2 つ持ちになることから、普及の妨げとなっていること。普及については、各携帯キャリアの契約時に例えば、オプション選択として電話リレーサービスが選べるようになると普及していくと思われる。番号を 2 つ持つことはきこえる人と対等ではない。これはなんとしても解消していただきたい。そのような形態で電話リレーサービスを利用したいという希望を持っている人は増えてきている。

全国で障害者手帳を持っている、きこえない人は 34 万人。電話リレーサービスの登録者数はその中の 5 % と聞いている。全国において、手話でコミュニケーションをする人は約 5 ～ 6 万人と言われている。きちんと調査された数ではないが、サービスを利用する人がそれくらいいてもおかしくないということである。

まだ利用していないと思われる人は、例えば高齢者が考えられるが、高齢者は電話利用の経験がなく、そんな人は電話リレーサービスはいらないという人もいる。そういう人に対して電話リレーサービスの便利なところについての PR や、利用しやすいようにサービスの在り方などを考えてほしい。番号の一本化や申込方法の簡素化、利用しやすい方法にさせていただくと、利用者数も増えると思う。最後に電話リレーサービスによって、嫌な思いをした事例が多くある。資料にも書いているので読んでいただけるとありがたい。検討会の中でたくさん皆さんと議論したい。

【資料 1－7（全日本難聴者・中途失聴者団体連合会・神矢構成員からの説明）】

全難聴ではヨメテルに関するアンケートを行ったのでその結果を説明する。

1 ページ目。1. ヨメテルを利用する主な用途、新たな用途、生活がどのように便利になったか。その結果として、「音声で発信ができることによって、電話でのやりとりがスムーズになった。」、「その場で用件が済む場合が増えた。」、「難聴者同士でも電話ができるようになった。」という回答があった。2. 通話の相手方にヨメテルの理解は広まっているか。その結果として、「CM 等で広報されているが、あまり伝わっていない。」、「地方では認知度が低い（広告の露出機会が低い）。」という回答があった。3. 難聴等当事者の必要性に対する理解は深まっているか。その結果として、「初めての方は敬遠されている様子。」、「もともとどれくらい電話を利用していたかによって必要性が変わってくる。」という回答があった。4. ヨメテルの利便性に課題はないか。その結果と

して、「着信時のガイダンスによって迷惑電話と間違われて切られることがある。」、「050から始まる電話番号だと切られるケースが多い。」、「迷惑電話でないことを伝えるCMを作ってほしい。」、「着信時のガイダンスを短くしてほしい。」、「警察に電話をしたら着信を切られたことがある。」、「耳鼻科に問い合わせをしたら『忙しいから直接窓口に来てください』と言われたことがある。」、「読むスピードが遅い人だと、返事に時間がかかる。」、「通信速度が遅いと文字の表示が遅くなる。」、「文字入力オペレータのスキルや対応に不満のある人がいる。」、「ヨメテルと電話リレーサービスの文字利用で、オペレータの対応が違う。片方で対応できて、片方で対応できないということがある。」、「料金が高い（相手が携帯電話の場合だと44円/分）。」、「スマホに慣れていない人にとってはハードルが高い。特に高齢者だとハードルが高い。」、「パソコンやタブレットでも利用できるようにしてほしい。」という回答があった。5. 利用登録などの手続はスムーズにできているか。その結果として、「電話リレーサービスの登録よりもスムーズに感じる（即日利用できるようになった）。」という回答があった。6. 問合せ窓口の対応に課題はないか。その結果として、「ヨメテルのホームページにおいて文字チャットで問い合わせができるのはいいと思う。」という回答があった。

2ページ目。難聴者がヨメテルを利用する場合は、日常生活上・社会生活上の必要に迫られている場合が多いように感じる。回答にあるように難聴者同士でヨメテルを利用する場合がないわけではないが、相手が携帯電話の場合には通話料金が高くなるので、口頭で連絡する必要がある場合でなければヨメテルの利用を控えるような気がする。日常生活・社会生活の必要に迫られてヨメテルを利用する場合が多いように感じるので、そういった状況を踏まえると公的機関や医療・福祉関係者への啓発が必要不可欠になってくる。回答にあるようにヨメテルで電話をしたら切られたというようなことはなくしていかなければならない。ヨメテルで電話をかけたら切られたということがあれば、そういった情報をフィードバックできるようにしたい。一般の人の認知度を高くしないと、特に自治体や公的機関に認知されていかないと、この点が解消されていかないだろう。難聴者はお金を払って使うので、この点が解消されないと難聴者がヨメテルを使おうという気持ちになるのが難しくなる。また、職場環境についても、「難聴等当事者の職場で利用できる環境は整っているか」という設問を設けて聞いてみたが、こちらのほうは事情がもう少し複雑であるように感じる。業務上で電話をするのか、あるいは個

人として職場に電話をするのかによっても意味合いが変わってくる。業務上で電話をするのなら利用料金の負担も含めてその職場の問題ではあると思うのだが、これまで仕事で電話をすることのなかった難聴者がヨメテルで電話ができるようになったのならともかく、ヨメテルを利用しなければならないほどの難聴がある者にそれまで仕事で電話をさせていたようなら、そちらのほうが問題になってくる。障害者雇用促進の観点からも、職場に対してきちんとした啓発活動を行った上でヨメテルを導入することが必要であると感じる。

(3) 質疑応答、意見交換

○石井(夏)構成員からのコメント（竹下情報活用支援室長代読）

本日ご欠席の石井(夏)構成員から、通訳オペレータの養成などについてコメントをいただいているので紹介する。

全日本ろうあ連盟のアンケートの結果にもあるように、通訳オペレータの質に関して意見があった。電話リレーサービスの利用者である全日本ろうあ連盟からの意見を踏まえて、通訳オペレータの養成に関して検討が必要だと感じたとのこと。電話リレーサービスが負担金制度の基で行われることを考え、オペレータの質の向上に向けて、厚生労働省と提供機関とで役割を適切に分担していくことが必要。

もう1点。次期システムの機能について、障害当事者のニーズを見極めつつ、負担金制度の中で、どの機能・サービスに関する調査研究を優先的に進めていくべきかを精査していく必要がある。

○猿渡構成員

日本財団電話リレーサービス説明の資料1－3の8ページについて、利用料金は、電話リレーサービス・ヨメテルともに同じ料金ということだが、ヨメテルの方は、AIが文字表示する機能と文字入力オペレータが文字表示する機能の2つがあるが、その割当てがどうなっているのか、その割当てに対する料金は同じなのか。22ページ目。海外の動向について、RTT(Real Time Text)が義務化されているということだがどういうサービスなのか、聴覚障害者向けなのか、それ以外の用途にも使われていてRTTは義務化され

ているのか。26 ページ目。BCP は非常に重要だと思っている。一番必要なのは、緊急通報の時だと思う。先日、米国のクラウドサービス障害の発生により電話リレーサービス・ヨメテルが通話不可になったと聞いた。単一のサービスの障害で、緊急通報が使えなくなないようにしないといけないと強く思った。緊急通報に関しては、050 では緊急通話はできないはずだが、どのような仕組みで実現しているのか。通訳オペレータが繋ぐ際に緊急通報にかけ直すのか。その場合に、最初に通報した人の位置情報はどう扱うのか。後半に全日本ろうあ連盟からのユーザーの要望として、090 を使わせてほしいとの要望と関係しているが、090 の場合は確実に位置情報が取れるものになっているので、緊急通報の観点でも、090 といった携帯電話会社との契約で付与される電話番号とつなげることがシステムとしては重要だと思った。資料 1－5 の 4 ページ目。私の目からは増加しているように見えない。統計上の有意差はでたのか。特に最近の学生は全くテレビを見なくなっているので、抜本的に周知のやり方を変えないとなかなか認知度は上がらないと思う。全日本ろうあ連盟からの説明で電話リレーサービスに関する差別事例について紹介があったが、認知度が上がらないと解決できない問題も多いので、周知方法はクリティカルだと思った。本当に有意差があったのか、詳細を教えてください。

○石井(靖)構成員

資料 1－3 の 8 ページについて。ヨメテルも電話リレーサービスと同じ料金体系で提供している。AI と文字入力オペレータ利用時の振分けだが、振り分けるというより、アプリの設定で、利用者が AI を使いたい場合は AI を選び、人間による文字入力を好む場合、そちらを選ぶ仕組みとなっている。両方について料金体系に差はない。22 ページについて。私の理解では、RTT は、アメリカなどで実現されている状況。しかも緊急通報するときにはできるようなことから着手しているとのこと。RTT は、インターネットによるコミュニケーションアプリによる音声通話ではなく、電話番号で電話したときにも音声と同時に文字を画面表示できる機能を持たせている仕組みだと聞いている。

26 ページ。先日の AWS の不具合のとき、AWS で電話リレーサービスのシステムから緊急通報に対して緊急通報受理機関に発信することができなかった。幸いにも、利用者である聴覚障害者等と通訳オペレータとの間は、AWS に関係なく、日本のサーバーで、NTT の SkyWay というシステムを使い、WebRTC を立ち上げているので、そこは繋がった。そこ

が繋がった場合、アナログだが、携帯電話等を使って通訳オペレータが緊急通報受理機関に通報する体制で対応できるように待機した。実際には、緊急通報はなかったので、緊急通報受理機関への通報は実施していないと報告を受けている。緊急通報の仕組みだが、050 で緊急通報はできないというのはご指摘のとおりだが、私どもの場合、インターネット経由で聴覚障害者等の利用者は、手話通訳・文字通訳・文字入力通訳オペレータに繋がる。システムに繋がってから発信するのは、050 で発信している。その時に、位置情報を特定して、接続すべき緊急通報受理機関を特定する必要がある。090 や 080 の携帯電話ではそれは自動に特定されるが、残念ながら我々が発信する場合にはそれができないので、GPS で位置情報を取得し、その GPS で取得した位置情報をヘルプネットというサービスを提供している緊急通報専門企業を介して緊急通報受理機関に通報しているという仕組み。ヘルプネットのサービスは、車に装備されている仕組みで、自動車事故が起きたとき、運転者が気を失い、誰も通報できないという最悪の状況でも事故を感知し、警察や消防に通報するような仕組み。電話リレーサービスからヘルプネットへ一旦繋ぐことにより、ヘルプネットにおいて GPS の情報を基にどこの消防本部に繋ぐべきか、どこの県警に繋ぐべきかを特定して繋ぐ仕組みになっている。このように、電話リレーサービスは直接 050 の番号で緊急通報受理機関に通話を発信している仕組みではない。

○三菱総合研究所・川上主任研究員

資料 1 - 5 の 4 ページについて。本資料の認知度の推移については、当社では日本財団電話リレーサービスから提供された調査結果の数値をもとに事後的に分析している。よって、認知度の推移について、統計的な優位性の検定は実施していない。2021 年の初回調査の認知度 17% から比較して直近である 2025 年の認知度は 21.7% に伸びているという数値より、年平均変化率に鑑みて、微増ながら上向いていると判断した。

○近藤構成員

私達は、老テク研究会という名称で、パソコンやスマホなどが思うように使えない高齢者を対象とした利用支援のボランティア活動をしている。ヨメテルは難聴の高齢者が使えれば、本当に便利で素晴らしいサービスだと思う。どうしたらヨメテルを高齢者に

届けることができるのか、私達ができることと要望を伝える。

昨日、私達は、京都府福知山市の長安寺で、電腦無我茶会とデジタル寺子屋というインターネットイベントを行った。デジタルから遠い、そばにはデジタルの便利さを伝えてくれる人がいないという高齢者向けにお茶会やコンサートをきっかけにデジタルの便利さを体験してもらおうと、お寺で茶道を学んでいる高齢者と檀家の人達、私達と同じようにボランティア活動をしている人が仲良くなれる機会を作った。福岡のデジタル推進委員のコミュニティーリーダーの伴さんには会場まで来ていただき、消費生活アドバイザーとして難聴者支援に取り組む東京の方にもオンラインで参加していただいた。デジタル寺子屋では世界最高齢のアプリ開発者として有名な若宮正子さんが「デジタルはあなたの命を守ります」と地元の高齢者とネットで繋がれた各地のボランティアと情報共有した。

90歳の若宮さんは難聴。30年程前に鎌倉にお住いで、90歳の認知症のお母さんを介護していた若宮さんと知り合えたのは、メロウ倶楽部というパソコン通信の高齢者向けの電子会議室。現在はメロウ倶楽部の利用者が一般財団法人メロウ倶楽部を立ち上げ、インターネット上で海外の会員も増えて交流している。メロウ倶楽部には若宮さんの他にも高齢で難聴の会員はいる。

若宮さんは、80歳を過ぎれば、誰でも個人差はあっても、聞こえにくくなることを若い人にもっと理解してほしい、知ってほしいという。高齢の難聴、老人性難聴の人はご本人も不便だが、周りの家族、子ども、孫、近所の人もとても困っている。聞こえにくくなるだけではなく、聞こえ方が変わるそう。当時86歳の作家の阿川弘之さんは、エッセイの中で、娘の阿川佐和子さんが、これからお茶会に行くのに、今日は無地の着物でいいのか？というのが「アジの干物」と聞こえたので、お茶会に干物は要らないだろうと答えたというエピソードを書いておられた。

親との日常会話が難しい、アパートで隣に住む老人のテレビの音が大音量で近所迷惑で困っていることは都市部では珍しくない。「字幕放送がありますよ」と字幕ボタンの使い方をお手伝いするボランティアは、高齢の本人より周りの家族にとっても喜んでいただいた取組。一番切実なのは、離れて暮らす高齢の親と電話が出来ない50代、60代の子ども。特に困っているのは女性、更には私のような嫁であり、電話が出来ないので、大事な相談のときは会いに行かなければならず、お金も時間もかかる。80歳を過ぎても

新しいことを学ぶ意欲があるけれど、耳が遠くて困っている高齢者は多い。スマホで LINE は使えるので、簡単な文字のやり取りができるけれど、電話の声が聞き取りにくい。ヨメテルを使えることができれば嫁を助けてくれることは間違いなく「ヨメタスケテル」になる。

来年2月28日、福岡市で開催される「アラカンフェスタ」というシニア向けのイベントに若宮さんは講演する予定。地域の高齢者を中心に5,000人ほど集まり、デジタル寺子屋も展示ブースを出すので、ここでヨメテルを紹介したいと考えている。

メロウ倶楽部の理事でスマホ講師歴25年の三好みどりさんは早速ヨメテルを使おうとしたが、まず利用登録資格がないとアプリに拒否されたことやマイナンバーカードの提出において困難があった。これは私も同じ感想を持った。しかし、使ってみると本当に素晴らしいサービスだと思った。ヨメテルを日常的に利用している難聴者は、ヨメテルが知られていないことで困ることがある。ヨメテルから電話をかけると流れる音声ガイダンスに「サービス」という言葉があるため投資勧誘と誤解されることもあるそうなので、再検討していただきたい。各地シニアボランティア団体が地域の自治体と連携してイベントをしているので、ヨメテルの体験デモを使わせてもらえる仕組みがあれば、私たちのような利用支援ボランティアが普及のお手伝いができると思う。皆さまのご協力をいただきたい。

○嶋本構成員

通訳オペレータの手話通訳士統一試験合格者が電話リレーサービスの通訳オペレータをしているが、地域の手話表現もバラバラである。プライバシーの問題で課題があるかもしれないが、案として、全国で54か所ある聴覚障害者情報支援施設をうまく利用できないか。そこでは手話通訳者の養成もやっている。その中で養成を実施することもあるのではないかな。

また、先ほど認知度調査の結果の報告をいただいたが、実際に電話リレーサービスを知っている人は少ないと感じる。また、差別するつもりはないが、迷惑電話ではという警戒心から電話を切られることもある。詐欺防止のために電話が切られることは当然のことだが、電話リレーサービスと迷惑電話との違いについて、テレビCMや広告、ラジオで広報するのはどうだろうか。Xやインスタグラムで広報を広げるのも良いと思う。

音声電話の場合には応じてもらえるが、電話リレーサービスを利用するとプライバシーの観点から応答できないと拒否されることもある。社会全体でどこまで理解を広げるか、そのあたりをしっかりと把握しないといけない。

○石原構成員

法人登録が少ないという状況がある。筑波技術大学は法人登録している。このシステムは聴覚障害のある方々、ろう、難聴の方々の職域を広げるよいシステムだと思う。今まで電話ができないからという理由で、特定の職種に閉じていた方々が、より幅広い職種に就くことができる。実際に使っている方もいると思うが、企業も含め、法人或いは事業所の方々に理解・啓発すると良いと思う。

また、やはり手話通訳者の養成では、電話リレーサービスに関わらず、手話通訳者の絶対的な不足という問題があると思う。これは電話リレーサービスとろうあ連盟が連携しながらより良い手話通訳者の養成システムを作るのがいいと思う。

○西角構成員

ヨメテルのような文字表示電話サービスはポテンシャルが大きいと思う。資料でも、難聴高齢者は1,000万人を超えるという中で、1割でも利用すれば利用者は100万人となる。これは今の電話リレーサービスの利用者数が2万人程度ということなので、その50倍にあたる。50倍は極めて大きいですが全く夢物語ではない。例えばアメリカの状況を見ると、同国の電話リレーサービスの利用分数は1年間で6億分を超えており、日本との比較だと、だいたい250倍以上となる。もちろん人口規模の差はあるが、国民1人当たりの利用ということで考えると日本とアメリカでは100倍くらい差があるということ。そう考えると、今のヨメテルや電話リレーサービスの利用が100倍に膨らむということはあり得る話だと思う。

問題は100倍を目指すのかどうかというところで、100倍規模が大きくなれば、100倍とまではいかないものの、それだけコスト負担も大きくなるということなので、どこを目指すかということはきちんと考える必要がある。先ほど近藤構成員からも利用者の立場からメリットがあるという話があったが、社会福祉や医療介護費用の削減、介護する側の負担軽減にも繋がり、メリットがものすごく大きいと考える。ヨメテルのような

サービスが社会に広がることによって、負担も増えるが、それを上回る便益がある可能性があるということをしっかり考えた上で、どこまでこの普及を広げるかを考えた方が良い。

あくまで私の見方だが、アメリカとの比較でいうと、同国では IP-CTS と呼ばれる字幕電話サービスが普及しているが、その理由は3つあって、一つは専用ハードウェアがあるということ。もちろんソフトウェアのサービスもあるが、殆どの方は据え置き型の専用の端末を使用しており、これの普及が非常に大きい。もう一つは音声ガイダンスがないということ。音声ガイダンスなしで普通の電話と同じように使えるのが、利用のハードルを非常に下げている。最後に、事業者が市場原理によって営業活動して普及促進させていることであり、この点は日本では難しいが、専用ハードウェアや音声ガイダンスなどは、もしその気になれば対応できる部分もあるのではないかと思う。その辺りも含め、ヨメテルをどこまで、どういう目標で普及させていくのかを考えていくのが良い。

○関口座長

電気通信事業者協会の資料1－4の10ページ、意見2のところだが、システム改修費用の開発費用が一時的に過大になると、そこだけ飛び出て、単価が上がってしまうという懸念があるとのこと。私は電話リレーサービス支援業務諮問委員会の委員長も務めている立場であり、開発費用は必要な改修費用であると認識しているが、これをその期の費用として全額費用計上すると、つまり上場企業の会計処理のようなことをすると、総費用が上がってしまうという課題がある。この点について、税法基準では、費用の繰り延べをして各期で償却を行っていくことで、数期に渡って負担を均していく対応が必要となる部分であるが、これに倣って、開発費用を借入金として起こして、これを無形固定資産の取得費用として amortization（償却）し期間配分する、償却年数に応じた返済額と金利等を負担金額に計上するという形で、特定の回収年度に負担金額の計上を偏らせずに複数年度において均等化するというやり方が考えられるので、日本財団電話リレーサービスにおいて検討をお願いしたい。

（4）その他

【資料１－８（総務省・竹下情報活用支援室長からの説明）】

資料１－８、今後のスケジュールについて。本日は第１回の検討会を開催したが、今後１２月に本日の発表を踏まえた更なる議論・検討を行い、来年１月に取りまとめ案について議論、第４回で取りまとめ案の確定というスケジュールを考えている。その中には意見募集も行いながら、取りまとめ案の調整を行っていきたい。

○関口座長

この進め方についてご意見あればお願いしたい。

（異議なし）

それではこのスケジュール案で進めていく。本日の議論を踏まえて、提供機関である日本財団電話リレーサービスにおかれては、本日の説明や構成員からの意見を踏まえたサービス充実に向けた改善策について、次回の検討会で示していただくよう、お願いしたい。

また、オブザーバーで参加されている厚生労働省におかれては、日本財団電話リレーサービスから提案があった障害者雇用促進関連の取組での活用による電話リレーサービス・ヨメテルの利用促進について、関係部署に持ち帰っていただくようお願いしたい。
以上。

【終了】