

構成員からの追加意見

- 1 石井(靖)構成員((一財)日本財団電話リレーサービス)
- 2 石原構成員
- 3 神矢構成員((一社)全日本難聴者・中途失聴者連合会)
- 4 近藤構成員
- 5 嶋本構成員((一財)全日本ろうあ連盟)

## 意見

電話リレーサービスの在り方に関する検討会につきましては、構成員の皆様から電話リレーサービスの必要性や今後の方向性等についてご指摘を賜り、当財団にとりまして、これまでの取組を振り返り、今後の事業運営について改めて議論を深める大変貴重な機会となっております。こうした機会を賜り、厚く御礼申し上げます。

本検討会におけるこれまでのご議論を踏まえ、理事長の了解の下、当財団として以下のとおり意見を提出させていただきます。ご配慮を賜りますよう、お願い申し上げます。

### 1 電話リレーサービスの意義について

電話リレーサービスについては、関連する質疑が国会で頻繁に行われていた平成 30 年（2018 年）頃、世界ではおよそ 25 か国において既に制度化され、提供されていました。しかしながら、我が国においては、東日本大震災、熊本地震など大規模な自然災害も続く中、聴覚障害者等の方々は電話という公共インフラにアクセスすることはできなかったため多くの苦労を強いられてきました。

警察、消防への電話による緊急通報が行えないため、電話を使えるきこえる人と同等の安心、安全を享受することができていませんでした。日常生活においても電話による各種手続き、予約、問い合わせなどができず不便を強いられてきました。職場においても電話ができないため職域が限られキャリア形成の機会を失ってきました。

コミュニケーションの双方向性に鑑みれば、電話リレーサービスを利用する一方の当事者は耳のきこえる大多数の国民であり、真の共生社会を構築するという意味では、きこえる、きこえない、きこえにくい、発話が困難である、といった機能的条件に制約されることなく、電話を利用し通話できる環境が求められていたと言えるでしょう。

多くの関係者の皆様のご尽力により、令和 2 年（2020 年）、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「電話リレーサービス法」と表記します。）が制定され、電話リレーサービスが、法律に基づく公共インフラとして提供されることになりました。より多くの国民が電話コミュニケーションに参加できるようになり、非常に喜ばしい出来事でした。

ご利用された方やそのご家族からの声をいくつか紹介いたします。

- ・ 30 代会社員の方の事例

「銀行に行ったとき、キャッシュカードを入れて用事を済ませた後もカードが戻ってこず、画面に『電話してください』と表示がありました。電話リレーサービスを使ったところ警備員が来てすぐ解決できました。電話があるのとないのとはまったく違います。電話リレーサービスを使った方が自分の生活の質が上がります。」

- ・ 40 代教員の方の事例

「電話リレーサービスがあって助かったのは、大雨暴風警報が出た時のことです。授業を中止し児童を下校させる必要がありますが、保護者等にメールで連絡しても返事がない場合は電話をかけるとすぐに話すことができます。お互いに安心して無事に児童を下校させることができて助かりました。

いままでは事務室にいるきこえる職員に代理電話をお願いすることに気を遣っていました。タイミングを見計らってお願いしようとしたら、退勤していることも。電話リレーサービスを導入して以降は自分で解決できるようになりました。

電話が必要な時に、ろう者がきこえる人に頼る姿を見せようと、こどもたちががっかりすると思いますが、ろう者でも解決する術があるということを見せることにより、自分たちも大丈夫だと安心させることができると思います。」

- ・ 40 代自営業の方の事例

「仕事で使う道具が1つ足りないことに気づき、早く確認する必要がありました。メールだと時間がかかると思い、電話をかけてみました。相手とやり取りして、すぐに解決できました。感動しました。今までにない経験でした。

また別の仕事関係で電話をかけたときは、用件が終わった後に相手から「これが電話リレーサービスなんですね。サービス自体は知っていましたが、実際にやり取りできてよかったです。きこえる人とろう者が電話で連絡を取り合えて本当にいいですね。」と言われました。

それをきいて嬉しかったですね。

私にはふたつの目がありますが、電話リレーサービスは私にとって第三の目という感じです。両眼で見えるものには限界がありますが、第三の目によって、できることが一段と増える感じです。とても便利ですね。」

- ・ 50 代大学教授の事例（本人はきこえる人、父親がきこえない人）

「電話リレーサービスを使って父と話をした。五十数年間生きてきて、こんなに多く、深く話をしたことはなかった。六十歳近くになって、これから本当の親子の会話

が始まる。」

- ・ 30代 NPO 職員（本人はきこえる人、母親がきこえない人）

「認知症の祖父がコロナに感染し、次の日に祖母も発熱し、病院の発熱外来へ 20 件近く電話をかけたが、どこも断られ、仕事や看病も重なり、気持ちが折れそうになっていたところ、母から電話リレーサービスで病院の予約ができた！ときいて、心の底からほっとした。

高齢の祖父母の状況や、移動についても細かく伺えたそうで、これまで家族の電話は私一人で担ってきたが、これからは電話リレーサービスのおかげで安心して母を頼れる、と家族で感動を分かち合った。」

電話リレーサービスは、法律に基づく公共インフラとして実現に至りましたが、その安定的・継続的な提供に当たっては、聴覚障害者等の方々にご理解いただくことはもとより、電話の相手方である聴覚障害者等以外の国民の皆様にご理解・ご協力いただくことが大変重要であると考えます。この機会に、こうした電話リレーサービスの意義について、改めて構成員の皆様にご認識いただいた上で、報告書に記載し、国民の皆様に対して発信していただくことを提案いたします。

## 2 国民の皆様の意見等の反映について

電話リレーサービスから裨益するのは、聴覚障害者等の方々だけではなく、電話の相手方となる音声でコミュニケーションをとっている方々、さらには、普段周りで支えている方々でもあります。電話リレーサービスの在り方について、こうした様々な方々の意見・提案をお聞きする機会を設けていただくことを希望いたします。

## 3 関係主体の取組について

本検討会は、電話リレーサービス法の施行後 5 年目見直しを背景に、電話リレーサービスのこれまでの提供状況を総括し、適正・確実なサービス提供等を実現することを目的に、これまで 2 回開催されてきました。

第 1 回会合においては当財団における主な取組と今後の展望をお示しし、それについて構成員の皆様からご意見をいただき、第 2 回会合においてはそれに対する当財団の考え方をお示しし、それについて構成員の皆様からご意見をいただきました。これまでのところ、当財団にとりましては、これまでの取組を振り返り、今後の事業運営について改めて考察を深める大変貴重な機会となっております。

一方、電話リレーサービス法においては、国、地方公共団体等の関係主体における責務として、聴覚障害者等の方々による電話の利用の円滑化に関する努力義務が規定されています。また、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（総務省告示第 370 号。以下「基本的な方針」と表記します。）においては、これを受けて、関係主体の取り組むべき事項が定められています。

本検討会においては、これまでのところ、当財団が質問をいただいて回答する場面が多く、こうした関係主体の皆様の取組についてご議論いただく機会がほとんどなかったものと考えます。

電話リレーサービスは、関係主体の皆様に支えていただくことによって、その適正・確実なサービス提供が実現されるものと考えます。例えば、周知広報に関しては、基本的な方針において「国、地方公共団体、電話提供事業者、電話リレーサービス提供機関、電話リレーサービス支援機関等の関係主体は、連携して、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ための周知広報等を行うことが必要である」と定められていますが、本検討会の検討項目のうち「電話リレーサービスの利用者確保等の在り方」に関しては、高齢者における利用促進、法人における利用促進、国民全体における認知度向上といったことが重要な課題となっております。関係主体の皆様におかれましては、これまででもご協力をいただいておりますが、さらなるご協力を賜りますよう、お願いいたします。

また、音声役務の通信ネットワークを所有され、また、通信技術についての高い知見を有されている電話提供事業者の皆様等におかれましては、こちらも重要な課題となっておりますワンナンバー化につきまして、聴覚障害者等の方々における不公平感の払しょく、負担軽減等に向け、主体的・積極的なご協力を賜りますよう、お願いいたします。

また、厚生労働省様におかれましては、これまでも申し上げましたが、障害者雇用促進法等に基づき、聴覚障害者等の従業員の方々が電話リレーサービスをご利用いただくことにより電話を必要としない職種に限定されることなく多様な職種に従事し、その能力を一層発揮できる環境整備を促す取組を進めていただきますよう、お願いいたします。

また、こちらも第 2 回会合において申し上げましたが、電話リレーサービスの手話オペレータにつきましては、人材確保が課題となっており、厚生労働省様におかれましては、電話リレーサービスに限らない課題として、手話通訳者の基礎的な通訳技術の向上について取り組んでいただきますよう、お願いいたします。

こうしたご協力を含めまして、関係主体の皆様におかれましては、障害者権利条約、障害者基本法、障害者差別解消法、障害者雇用促進法、手話施策推進法といった関係法令等上の責務の観点からも、電話リレーサービスの安定的・継続的な提供に向けて、さらなるご協力を賜りますよう、お願いいたします。

#### 4 ワンナンバー化について

ワンナンバー化について、猿渡構成員から、090 番号への一本化は制度的・技術的に難しい（090 は音声品質要求が高い、緊急通報の位置情報の仕組みが異なる）、詐欺対策・電話番号への真正性の観点から 050 から 090 に変換することも難しいとのことで、050 に一本化することが現実的ではあるが、利用者にとって不利益が大きい問題があるといったご指摘がありました。

ご指摘のとおり、050 番号は、信頼度が低く警戒されてしまう懸念がある、着信拒否の設定がなされている企業もあるといった問題があると考えます。ワンナンバー化については、今後さらに検討を深めてまいりたいと考えておりますが、それに先立ち、次の諸外国の事例を参考にした方法の制度面における実現可能性（法令等や民間規格といった制度上それが可能なのか、可能でないとしたら電話リレーサービスにおけるワンナンバー化の必要性に鑑み改正していただく余地はあるのか等）、技術面における実現可能性について、本検討会終了後で結構ですので、総務省様や電話提供会社様等にご検討をいただき、お示しいただきたく存じます。

##### ① 発信者 ID の変更

米国等では、電話リレーサービスのアプリ内で自身の携帯番号を SMS 認証等を用いて事前に登録しておくことで、IP 電話番号からの発信の際に携帯電話番号への変更を指示し、通話相手側に携帯電話番号を表示することができているものと承知しております。詐欺対策の観点から、例えば、電話リレーサービスの利用者が使用する 050 番号と携帯電話番号のみを変更できるよう電話提供会社様に設定していただくことが可能であれば、このような方法も実現できるのではないのでしょうか。

##### ② 3 桁番号の利用、RTT の導入

米国では、固定電話、携帯電話から 3 桁番号（711）宛てに電話をかけることで文字リレーサービスを使用することができると承知しております。具体的には、利用者が 711 に電話をかけるとモバイル電話会社のオペレータが応答し、その後通話相手に電話をかけることで 3 者通話の実現されます。利用者とオペレータの間は電話網が用いら

れますが、米国では相互に電話網でテキストメッセージを送ることのできる RTT（リアルタイムテキスト）等が提供されています。こうした、3桁番号の利用、RTT の提供が我が国でも実現されれば、対象サービスが限定されるかもしれませんが、きこえない人が自身の電話番号を使用できるのではないのでしょうか。なお、RTT は EU 加入国においても EU アクセシビリティ法（EAA）により導入が義務化され、きこえる方々ときこえない方々が「イコールアクセス」できる環境整備が進められています。

## 5 予算について

第1回会合において、関口座長から、次期システムの開発費用について、複数年度において均等化する方法についてのご指摘をいただきましたが、均等化しなければならない理由についてご教示いただきますようお願いいたします。

予算については、基本的な方針に基づき、効率的な執行等に努めてまいり所存ですが、今後、通訳オペレータの充実や次期システム開発等による費用増も見込まれるところ、必要な費用については、1番号当たり何円までといった上限を設定することなく交付していただきますよう、お願いいたします。

## 6 緊急通報に係る対面での利用について

電話リレーサービス・ヨメテルは、一般的な電話の使われ方を踏まえ、対面での会話にはご利用いただけないこととしています。そのため、緊急通報（警察、消防、海保）にはご利用いただけますが、例えば、救急車の到着後や救急車による搬送中に救急隊員との間で行われる病気やけがの状況等に関する対面での会話にはご利用いただけません。

しかしながら、こうした対面の会話については、命に関わる可能性があることを踏まえ、緊急通報と一連のものとして捉えて電話リレーサービス・ヨメテルをご利用いただけるようにすることは、電話リレーサービスの制度の主旨を逸脱しているとまでは言えないのではないかと考えます。

今後、そうした対面での会話についても緊急通報に引き続き電話リレーサービス・ヨメテルをご利用いただけるよう、具体的な要件等について、関係機関と連携の上、検討を進めてまいりたいと考えております。ご了承いただきますよう、お願いいたします。

## ●石原構成員

### 1. 手話通訳士、手話通訳者の養成について

リレーサービスに不可欠な通訳士等が十分に確保できないという課題について以下のことを提案します。

#### ・大学との連携による通訳士等の養成

筑波技術大学には約200名の聴覚障害学生が在籍します。このフィールドを使って、通訳の実践的な訓練ができると思います。リレーサービスと大学との連携です。教養系授業や来客や見学者対応等における通訳、多様な地域出身の聴覚障害者への通訳、等々、リレーサービスで役立つ経験ができ、かつ高度な通訳技術を有する手話通訳士の資格を持つ教職員がアドバイスできます。

### 2. 生成 AI 等による手話通訳の実現可能性

障害者のためのアシスティブテクノロジーは確実に進化しています。しかし手話と音声言語間の通訳はいまだ実用段階には至っていません。私は「手話言語等の共生社会協議会（SiLa（サイラ）協議会）」の会長をしており、最先端の手話認識技術を有する企業、そして大学等における開発の状況を知っていますが、現段階では、特定話者、特定文脈の変換（手話⇒音声、音声⇒手話）しかできません。AI を活用したとしても今の技術では方向、かたち、動き等の多次元要素を、個人差を含めて認識するのは困難です。将来、実用に供するシステムは出現すると思いますが、現在、近未来では、手話通訳者に依存せざるを得ないのが現状です。故に、手話通訳者養成は喫緊の課題となります。

## ●神矢構成員（（一社）全日本難聴者・中途失聴者団体連合会）

第2回目の日本財団説明資料をご覧になった方から感想がありましたので、報告いたします。

5ページ目の近藤構成員からのご指摘に「ヨメテルを使おうとしたが、利用登録資格がないとアプリに拒否された」との記載がありますが、同様のことがよくあるので困っているとのことです。

何かの会員登録において、電話番号を登録してその電話番号に届く番号を入力することで本登録になるものがあるのですが、

電話リレーサービスの電話番号を登録しても番号が届かず本登録ができないということがあるということです。

また、050 を電話番号欄に入力するとはじかれてしまうということもあるそうです。

この2つのケースの場合、聞こえないほうの（いわば通常の）電話番号で登録するしかありません。

これでは大事な連絡を受けることができないので改善してほしいということです。



## ●近藤構成員

ヨメテルについて、高齢難聴者と電話で連絡をとりたい立場からコメントします。

○登録、支払いの選択肢を。

ヨメテルはスマホアプリですので、ヨメテルを利用したい、あるいは周囲が使ってほしいと思う高齢者は、今スマホを使える人であると仮定すると高齢者にとって、マイナカード、クレジットカードのオンライン登録は簡単ではないと思います。

○家族や利用支援ボランティアのお試しを認めて。

現在の日本の 80 才以上の高齢者は、自分だけではスマホ契約ができないので、家族か、ボランティアがヨメテルの利用支援をします。

この場合は家族やボランティアは利用イメージや使い方を説明する時に利用したいのですが、現状では「きこえない」とうそをつかないと利用できません。

誰でも利用できるお試し利用期間をもうけてはいかがでしょうか。

○タブレットでも利用できるように。

すでに検討しておられるそうですが、タブレットでないと、画面の文字が小さくて、読めません。タブレットでも利用できるようになれば、ありがたいです。

友人の若宮さんは 90 才でスマホを使える高齢難聴者です。

今は、電話でやりとりできますが、災害時や病気、緊急時に電話がヨメテルを利用できるように、私たちが取り組んでいるインターネット防災訓練の次回（第 14 回）2 月 27 日に一緒に練習する予定です。

○利用料金の軽減

利用料金が高いと思います。

簡単なやりとりは 3 分くらいで、できるでしょうが、すぐ 100 円。

メールやメッセージを使える人が、即時双方向でコミュニケーションをとりたい時はこみいった話でしょうからすぐに 20 分以上話すと、1000 円くらい？

カケホーダイに慣れていると、よほどのことがないと、利用しないと思います。

## 電話リレーサービス在り方検討会への追加意見

一般財団法人全日本ろうあ連盟

### 1. 登録・料金

- ・登録の説明のところで、「きこえる人は登録不要・無料」の根拠が、きこえない人にはいまだに理解されにくい状況があります。きこえない人のためのシステムなら、きこえない人は無料で、きこえる人が有料というのが一般的な認識と思われます。おそらく、きこえる人は固定電話や携帯電話でかける時点で通話料等が発生する(かけ放題の場合も基本料金を払っている)ということが見えないので不平感が生じるのではないかと考えられます。

参考：[電話リレーサービス | 公式ウェブサイト](#)

### 2. 番号の付与について

- ・インターネット FAX は、050 番のほかに 03 番の番号も付与され、「ナンバーポータビリティ」で番号を移行する、または「電話回線の転送サービス」を利用する等の方法がとられています。なぜ電話リレーサービスではどのような理由で困難なのかについて、具体的な説明が示されていません。
- ・「050」に番号が統一されることには反対です。きこえる人と同じ番号でリレーサービスが利用できることは公平の観点から重要なことであり、その実現を強く望みます。
- ・電話をかけることができない番号がまだ存在しています。
  - ①緊急通報及び 189 を除く 1 から始まる 3 桁の番号  
(104、188 等)
  - ②# から始まる 4 桁の番号  
(#7000～#9999)
  - ③特殊サービスとして用いる 0AB0 番号  
(0130、0140、0160、0170、0180、0910、0990)
  - ④010 から始まる国際接続番号
  - ⑤00XY で始まる番号  
(001～、005～、0070、マイライン、その他)

### 3. 利便性

- ・利用者側にも見える混雑予報がほしいです。混雑状況をリアルタイムに把握できることで、混雑を避けて快適に利用できるようになります。
  - ①機会損失の防止……混雑を理由に利用を諦めていた層の来訪を促進し、機会の損失を防ぎます。特に、時間に制約のある顧客層にとって、混雑状況の把握は大切です。
  - ②顧客体験の向上……待ち時間のストレス軽減や、スムーズな移動など、快適な利用体験の提供は、顧客満足度を向上させます。「快適に通話できる」というポジティブな印象は、再利用意欲を高め、リピーターにつながります。
  - ③回遊性の向上……混雑していない時間帯への誘導を促し、全体の回遊性を高め、利用率

向上につなげます。電話番号入力の際に、ハイフン不可、全角数字不可等、アプリの作りが融通のきかない面があるので、柔軟に対応できるインターフェースをお願いしたいです。

- ・最初に「こちらは電話リレーサービスです」というので切られる確率が高いことは認識されていると思います。サービスありきではなく利用者ありきの対応とすべきです。

まず「(利用者名)からの電話をおつなぎします。こちらは電話リレーサービスです。」と利用者がかけていることをまず伝えるべきと思いますが、ヨメテルも含めて、なぜ、「電話リレーサービスです」と最初に言わなければならない理由があるのでしょうか。

#### 4. オペレーションの問題

- ・地域手話への対応について、前回会議で示された内容では、オペレータの品質担保のために、大阪や名古屋に直営のセンターを設置して対応すると理解しています。この方向で本当に解決できるのかの検討が必要だと思います。
- ・A Iなどを活用した手話通訳の話も出ていましたが、反対の立場です。システムは発展途上であり、実用はまだ困難と思われます。またA Iの自動音声になることで、さらに通話拒否される確率があがる可能性があります。

#### 5. 電話リレーサービスと遠隔手話通訳、遠隔手話サービスの区別

- ・災害時には普段利用していない方も利用できるように遠隔手話通訳の対応が行われ、今後手話リンク等の様々な方式が導入される中、「電話リレーサービス」と「遠隔手話通訳」、「遠隔手話サービス」が混同されることのないよう、それぞれの定義を明確にし、「手話リンク」の位置づけについても考慮する必要があると考えます。

#### 6. 他省庁へのはたらきかけ

- ・総務省の事業ではあるが、広く民間企業などにも導入してもらうためには、他省庁からの各方面へのはたらきかけも重要であると考えるので、ぜひ広く広報してください。