

各ご指摘等について

(令和 8 年 1 月 28 日)

緊急通報に係る電話リレーサービス等の対面での利用について

緊急通報に係る電話リレーサービス等の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、対面での会話には利用いただけないこととしている。

○電話リレーサービス利用規約(抜粋)

第9条 サービスの内容

15 電話リレーサービスは、遠隔地にいる相手先との間での通話を通訳するものです。利用者と同一場所にいる相手先との間での通話に利用することはできません。

○文字表示電話サービス利用規約(抜粋)

第9条 サービスの内容

15 文字表示電話サービスは、遠隔地にいる通話相手との間での通話を可能とするものです。利用者と同一場所にいる通話相手との間での通話に利用することはできません。

- そのため、緊急通報(110、118、119)には当サービスをご利用いただくことができるが、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くことができない。
- この場合、筆談やコミュニケーション支援ボードの活用・さらに一部の自治体においては手話通訳の派遣等によりコミュニケーションが図られることになると考えられるが、こうした対面での会話については、命に関わる可能性があることを踏まえ、初動の緊急通報と切り離せない一連のものとして捉えて電話リレーサービス・ヨメテル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。



- 緊急通報が電話リレーサービス・ヨメテルにより行われた場合は、その後の救急隊員等との間で行われる対面での会話についても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、要件(※)等について検討を進めてまいりたい。

※:例えば、緊急通報の際に当財団から緊急通報機関に伝える折り返し用の電話番号を使用して救急隊員が電話をする場合のみ認める等が想定されるが、今後要検討。

通訳オペレータ業務の直営ブース（大阪）での実施評価


通訳オペレータ業務における直営ブース(大阪)での実施評価

【石井(夏)構成員】

- ・ 通訳オペレータの直営拠点を増やす方針について、拠点に見合った利用者を増やす等、効率的な運営を行うことも重要。

【北林構成員】

- ・ 通訳オペレータの拠点化は、サイズ感、利用者の見込みを評価検証して進めることが重要。

- 本取組については、第2回会合の「通訳オペレータ養成」「災害時の対応の強化」でお示ししているとおり、①首都圏以外の地域における技術的に信頼のける通訳オペレータの確保、②大規模災害時におけるバックアップの充実の観点から、大阪において直営ブースを試験的に確保し、直営のオペレータを雇用・配置しているところである。
 - 具体的には令和7年6月より、大阪においてコワーキングスペースを2部屋間借りしている。
6月～12月の7か月間における実施状況等は以下のとおり。
 - ・ 対応時間：8時～22時まで（土、日、祝日を含む）。
 - ・ 体制：2ブース（2部屋）。
 - ・ 対応件数：約7,000件の通話に対応。
※費用は委託の場合の1/2程度に済んでいる。
※年度内には緊急通報の訓練も実施予定。
 - 通訳オペレータの確保にあたっては、技術的に信頼のける者を確保するため、まずは通訳オペレータ体験講座に参加いただき、模擬通訳の実施により適性を確認後、適正ありと判断された者に対して募集案内を行うこととした。結果、12名が同体験講座に参加し、うち6名が適正ありと判断され、うち3名から応募があり、選考を経て最終的に3名の雇用に至った。なお、場所については通勤の便を考慮し、梅田駅近辺とした。
 - また、監督者と勤務場所が異なるところ、日々の養成・研修・指導についてはオンラインにより実施するとともに必要に応じ監督者が現地に赴き対応を行った。
 - これらの3名は通話終了後に利用者が電話リレーサービスのアプリ内で回答する利用者アンケート評価の点数も高いため、通訳品質は一定以上の水準を満たしていると考えられ、監督者からも特段指摘はなかった。
- 
- 大阪においても十分に通訳オペレータ業務を実施することができる直営のオペレータを確保できたものと評価している。また直営で実施することによる費用対効果の観点からも合理性があると考えられる。
 - よって、こうした取組を当面は名古屋において実施し、さらに通訳オペレータの確保の可能性から必要と認められる場合は、他の主要都市においても実施し、通訳オペレータの更なる確保を図ってまいりたい。

(参考) 第2回会合説明資料 (抜粋)

18

通訳オペレータ養成

- 第1回会合においてお示したとおり、電話リレーサービスの通訳オペレータについては、人材の確保が課題となっている一方で、事前情報がない、通訳内容が多岐にわたる、顔の见えていない者同士の会話調整が必要等、高度な技術が求められることから、電話リレーサービスの通訳に特化した実技訓練の実施について、検討してまいりたいと考えている（次頁参照。）。



- 実際の通話の場面では、利用者の表現や想定外の展開に柔軟に対応する力が求められるため、より幅広い事案を扱う実技訓練や、適切な判断・対応につながる研修の強化に取り組んでまいりたい。
- こうした取組を通じて、時間帯や担当者によって技術水準に大きな差が生じることのないよう、通訳オペレータ全体の技術向上を図ってまいりたい。合わせて、全国の様々な手話表現についてはこれまでも研修の一環で学んだりろう者による指導を行っているが、まずは通訳オペレータの基礎的な通訳技術の底上げが前提であり、この点においては国と地方公共団体において、電話リレーサービスに限らない課題として取り組まれることを希望する。
- こうした実技訓練・研修等については、筑波技術大学に委託している調査研究の結果も踏まえ、今後必要なカリキュラムについて検討してまいりたい。その際、必要に応じて、厚生労働省様作成の通訳オペレータ養成カリキュラムとの関係についても整理させていただきたい。
- また、現在、首都圏以外の地域における技術的に信頼のおける通訳オペレータの確保の観点から、さらには、大規模災害時におけるバックアップの観点から、大阪において直営ブース（コワーキングスペース）を確保し、直営のオペレータを雇用・配置しているところ、そうした取組を当面は名古屋において実施し、さらに通訳オペレータの確保の可能性から必要と認められる場合は他の主要都市においても実施し、通訳オペレータのさらなる確保を図ってまいりたい。

(参考) 第2回会合説明資料 (抜粋)

33

災害時の対応の強化

- 災害時への対応については、第1回会合においてお示したとおり、公共インフラとしての社会的使命を踏まえ、災害時においても、緊急通報を含め、極力サービスを維持継続するよう、①BCPの策定、②東京オペレーションセンターのバックアップの在り方についての検討、③大規模災害時における支援についての検討を進めてまいりたいと考えている。




- その際、通話オペレータ養成の項で触れたように、現在、大阪において直営ブースを確保し、直営のオペレータを雇用・配置しているところ、大規模災害時におけるバックアップの充実を図る観点からも、そうした取組を当面は名古屋において実施し、さらに通話オペレータの確保の可能性から必要と認められる場合は他の主要都市においても実施してまいりたい。
- また、現在、緊急通報対応は、直営のオペレータのみが実施しているところ、大規模災害時には委託先においても実施できるよう、あらかじめ契約を締結し平時の訓練等を実施している。こうした平時の訓練等について、地方における直営ブースにおいても実施してまいりたい。
- また、災害時には、普段は連絡しないようなところに連絡する必要性が生じたり、普段自分の代わりに電話してくれている人をお願いしづらくなったりすることも想定される。災害時、普段は電話リレーサービス・ヨメテルを利用されていない聴覚障害者等の方々が、例えば避難所において簡単に利用いただくことができるような方策について、検討を進めてまいりたい。

高齢者への周知啓発活動

高齢者への周知啓発活動

【近藤構成員】

- 高齢者に届ける方策として、高齢者の8割は定期的に通院しており、郡部在住者の最寄り拠点は郵便局であることから、郵便局、病院、クリニックでの周知やそこで学べる仕組みができるとよい。
-
- 郵便局、病院、クリニック等における周知等については、（一社）日本臨床耳鼻咽喉科医会様に対してヨメテルについてご説明させていただき、ホームページにヨメテルの紹介記事を掲載いただくとともに約7,200の会員様に向けてリーフレットを送付していただいたところである。
 - 日本郵便（株）様についても既にご相談させていただいており、窓口にいらっしゃた方に対する年齢層を絞ったチラシの配布や地域を選択したうえでの窓口へのチラシ・パンフレットの設置等に関するご紹介をいただいたところである。ただし、これらは有料サービスとなっているため、予算の適正な運用も考慮したうえ、周知広報として実施するか検討してまいりたいと考えている。
- 
- 郵便局、病院、クリニック等における周知等については、ご指摘を踏まえ、さらに検討を進めてまいりたい。
 - 利用者となり得る方へのご説明やチラシ設置等の協力依頼にあたっては、手話リンクの導入も併せてご依頼させていただくことにより、利用者からの通話の相手先となり得ることについても理解の醸成を図ってまいりたい。
 - また、第2回会合においてお示ししたとおり、高齢者への周知啓発活動については、ヨメテルの地域における高齢者支援としての利用の推進や高齢者支援団体との連携等も進めることとしており、これらの実施状況を踏まえ、実施範囲を広げていくことなども検討してまいりたい。

(参考) 第2回会合説明資料 (抜粋)

ヨメテルの利用促進

- ・ ヨメテルについては、第1回会合においてお示したとおり、今後、さらに多くの方々に利用していただくよう、普及啓発・広報に、さらに重点的に取り組んでまいりたいと考えている(次頁参照)。



- ・ その際、構成員のご指摘を踏まえ、特に「高齢者」については、次ような取組を重点的に実施してまいりたい。

① 高齢者による利用がもたらす社会的便益の検討

高齢者によるヨメテルの利用は、例えば、お店や役所等に出向くことなく用件を済ませることができるようになる、民生委員とのコミュニケーションの円滑化が図られる、大切な人や家族と電話できちんとつながる、地域とのつながりが活性化される等、高齢者の孤立化といった社会課題の解決に一定程度貢献することも想定される。そうした社会的便益について検討し、広く認識の共有を図ることで、さらなる利用促進の一助とする。

② 地域における高齢者支援としての利用の推進

現在、鳥取県内の特に高齢化率が高い自治体と連携し、高齢者の方々に実際にヨメテルをお使いいただき、地域における高齢者支援としての活用可能性について検討する実証事業を企画している。こうした事業をさらに拡充して行うとともに、その成果を活用することにより、地域における高齢者支援としての利用を促進する。

③ 高齢者支援団体との連携

高齢者にとってスマートフォンの利用が高いハードルであるところ、ブロードバンドスクール協会様等、高齢者における情報通信機器の利用を支援している団体と連携することで、高齢者における利用促進を図る。

定額制の利用料金プラン導入に係る利用料金収入への影響

検討の主旨

- 利用料金については、第2回会合でお示したとおり、基本の方針に示されている「一般の電話と同等の低廉なものにしなければならない」旨の考え方や、電話リレーサービスの場合一般の電話と比べて通話時間が長くなり支払額が多くなっていることを踏まえると、大手携帯電話会社3社の設定している880円／月の5分以内かけ放題プラン(※)の導入も一案と考える。さらに、オペレーションの混雑への影響によっては1,980円／月の完全かけ放題プランの導入も一案と考える。

※：電話リレーサービスの場合平均通話時間が一般の携帯電話の2倍程度であることを踏まえると、導入するのであれば、大手携帯電話会社3社と同じ「5分以内かけ放題」ではなく、「10分以内かけ放題」とすることが適当と考える。



- 新たな利用料金の導入に際しては、利用料金収入への影響についても十分な検討を行う必要があると考える。そこで、これらの定額制の利用料金プランの導入に係る利用料金収入への影響について、検討を行う。

(参考) 第2回会合説明資料 (抜粋)

27

利用料金プラン①

- 利用料金は、「基本的な方針」において、「一般の電話と同等の低廉なものにしなければならない」旨の考え方が示された上で、具体的な定め方として、「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定めなければならない」とされている。
- これに基づき、現在は従量制の二つの利用料金プラン(月額料ありプラン及び月額料なしプラン)を設定しているが、一方で、大手携帯電話会社3社においては、従量制の料金プランに加え、オプションとして定額制の料金プラン(880円/月の5分以内かけ放題プラン(準定額制)、1,980円/月の完全かけ放題プラン(完全定額制))が導入されており (※1)、広く利用されていると思われる(※2)。

※1:総務省(三菱総研)調べ。

※2:令和7年5月9日総務省電気通信市場検証会議資料「令和6年度市場検証(中間報告)【電気通信事業分野における市場動向の分析】」によると、48.1%が定額プランを選択している。

- また、電話リレーサービスは通訳を介することから、一般の電話と比べ、利用料金は同等であっても、通話時間が長くなり (※3)、支払額が多くなっている可能性がある。

※3:電話リレーサービスにおける平均通話時間は、手話通訳:5分39秒、文字通訳:5分38秒(2023年度実績)である一方、一般の電話における平均通話時間は、加入電話:1分47秒、IP電話:1分40秒、携帯電話・PHS:3分0秒(2023年度総務省「通信量からみた我が国の音声通信利用状況」)。



(次頁へ)

※無断での複製、改変、転載、再配布及び転送等の行為を禁止します。

© 2021 一般財団法人日本財団電話リレーサービス



※無断での複製、改変、転載、再配布及び転送等の行為を禁止します。

© 2021 一般財団法人日本財団電話リレーサービス



(参考) 第2回会合説明資料 (抜粋)

28

利用料金プラン②

- 利用料金については、「基本的な方針」に「従量制」と明示されており、また、新たな利用料金プランを導入する場合は、利用料金収入への影響を十分に精査する必要があると考えるが、「一般の電話と同等の低廉なものにしなければならない」旨の考え方や、一般の電話と比べて支払額が多くなっていることを踏まえると、大手携帯電話会社3社の設定している 880円／月の5分以内かけ放題プラン(※4)を導入することも一案と考える。さらに、オペレーションの混雑への影響によっては 1,980円／月の完全かけ放題プランも導入することも、一案と考える。
※4: 平均通話時間が携帯電話よりも長いことを踏まえると、導入するのであれば5分よりも長い時間のかけ放題プランとすることが適切かと思われる。
- こうした定額制の料金プランの導入は、短期的には利用料金収入の減少をもたらすことも想定されるが、登録数増加の効果も期待できるところ、さらなる利用促進に努め、長期的には利用料収入の増加がもたらされるよう努めてまいりたいと考える。そうした利用料金収入に与える影響について検討を行った上で、改めて、利用料金プランの見直しについて、提案させていただきたい。

※無断での複製、改変、転載、再配布及び転送等の行為を禁止します。

© 2021 一般財団法人日本財団電話リレーサービス



※無断での複製、改変、転載、再配布及び転送等の行為を禁止します。

© 2021 一般財団法人日本財団電話リレーサービス



(参考) 第1回会合説明資料 (抜粋)

8

5年間の主な取組

■ 利用料金

- 利用料金は、「基本的な方針」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定めなければならない」とされている。
- 具体的には、電話リレーサービス、文字表示電話サービス「ヨメテル」ともに次表のとおり。

プラン	月額料	通話料 (固定電話着)	通話料 (携帯電話着)	緊急通報・ フリーダイヤル	ナビダイヤル
月額料なし	無料/月	16.5円/分	44円/分	無料	33円/分
月額料あり	178.2円/月	5.5円/分	33円/分	無料	33円/分

○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2年2月1日総務省告示）（抜粋）

⑤ 一般の電話の通話料金と同等の利用料金であること。（低廉な利用料金での提供）

電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスが、一般の電話の通話料金と同等の低廉な利用料金で提供できるようにしなければならない。具体的には、電話リレーサービスの利用料金体系は従量制に限定し、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定めなければならない。ただし、上記のほか、番号維持等の実費負担額の基本料金を設けることを妨げない。また、利用料金体系における距離区分等については、徴収コスト等を勘案して、電話の国内通話料金における平均値と同水準の料金を全国一律で設定するなどの柔軟な設定を行うことも可能とする。

さらに、電話リレーサービス提供機関は、聴覚障害者等の利用料金の設定について、利用者の所属等により差異を設けてはならない。また、電話リレーサービス提供機関は、利用料金に関して、利用規約に明示しなければならない。

検討の対象

- 現在、月額料なしプラン、月額料ありプランの2プランを導入している。これに加え、次表のとおり、月額料ありプランのオプションとして、880円／月の10分以内かけ放題プラン（準定額制プラン）、1,980円／月の完全かけ放題プラン（完全定額制プラン）の2プランを新たに導入するものとして、検討を行う。

利用料金プラン		月額料	通話料		
			固定電話着	携帯電話着	ナビダイヤル
月額料なしプラン		0円／月	16.5円／分	44円／分	33円／分
月額料ありプラン	ノーマルプラン	178.2円／月	5.5円／分	33円／分	33円／分
	10分以内かけ放題プラン （準定額制プラン）	178.2円／月	880円／月 ・10分以内は無料 ・10分経過後は固定電話着5.5円／分、携帯電話着33円／分		33円／分
	完全かけ放題プラン （完全定額制プラン）	178.2円／月	1,980円／月		33円／分

(参考) 各利用料金プランが最適となる場合

- 各利用料金プランが最適となる場合について、まず、月額料なしプランについては、総通話料が178.2円を下回る場合において最適となる。
- 月額料ありプランにおける3つの利用料金プランについては、それぞれ次の場合において、最適となる。

利用料金プラン	最適となる場合	通話時間の目安(※)
ノーマルプラン	10分以内の分の通話料の合計が880円より安い場合 かつ 通話料の合計が1,980円より安い場合	10分以内の分の通話時間の合計が107.3分より短い場合 かつ 通話時間の合計が241.5分より短い場合
10分以内かけ放題プラン (準定額制プラン)	10分以内の分の通話料の合計が880円より高い場合 かつ 10分超過分の通話料の合計が1,100円より安い場合	10分以内の分の通話時間の合計が107.3分より長い場合 かつ 10分超過分の通話時間の合計が134.2分より短い場合
完全かけ放題プラン (完全定額制プラン)	10分超過分の通話料の合計が1,100円より高い場合 かつ 通話料の合計が1,980円より高い場合	10分超過分の通話時間の合計が134.2分より長い場合 かつ 通話時間の合計が241.5分より長い場合

※: ノーマルプランの通話料は、固定電話着が5.5円／分、携帯電話着33円／分であるところ、令和7年6月においては、両区分を合わせた全体の平均は8.2円／分であった。これを利用し、「最適となる場合」の通話時間の目安を算出したもの。

利用料金収入への影響

- 電話リレーサービスの令和7年6月における利用料金発生者について、通話実績とp16の料金表により、新たな2プランが最適となる者を算出した。結果、8,107名のうち、205名(2.5%)について、新たな2プランが最適となるとの結果となった。

(人)

	令和7年6月の利用料金発生者	うち、新たな2プランが最適となる者		
		10分以内かけ放題プラン	完全かけ放題プラン	合計
月額料なしプラン	3,735	100	35	135
月額料ありプラン	4,372	67	3	70
合計	8,107	167	38	205

- この結果を用いて、新たな2プラン導入後の利用料金収入を試算した。結果、利用料金収入は2,749,354円から2,588,784円へと160,570円(5.8%)減少するとの結果となった。

(円)

利用料金プラン		令和7年6月実績	新たな2プラン導入後
月額料なしプラン		1,439,775	1,105,565
月額料ありプラン	基本プラン	1,309,579	1,162,489
	10分以内かけ放題プラン	—	242,094
	完全かけ放題プラン	—	78,636
合計		2,749,354	2,588,784

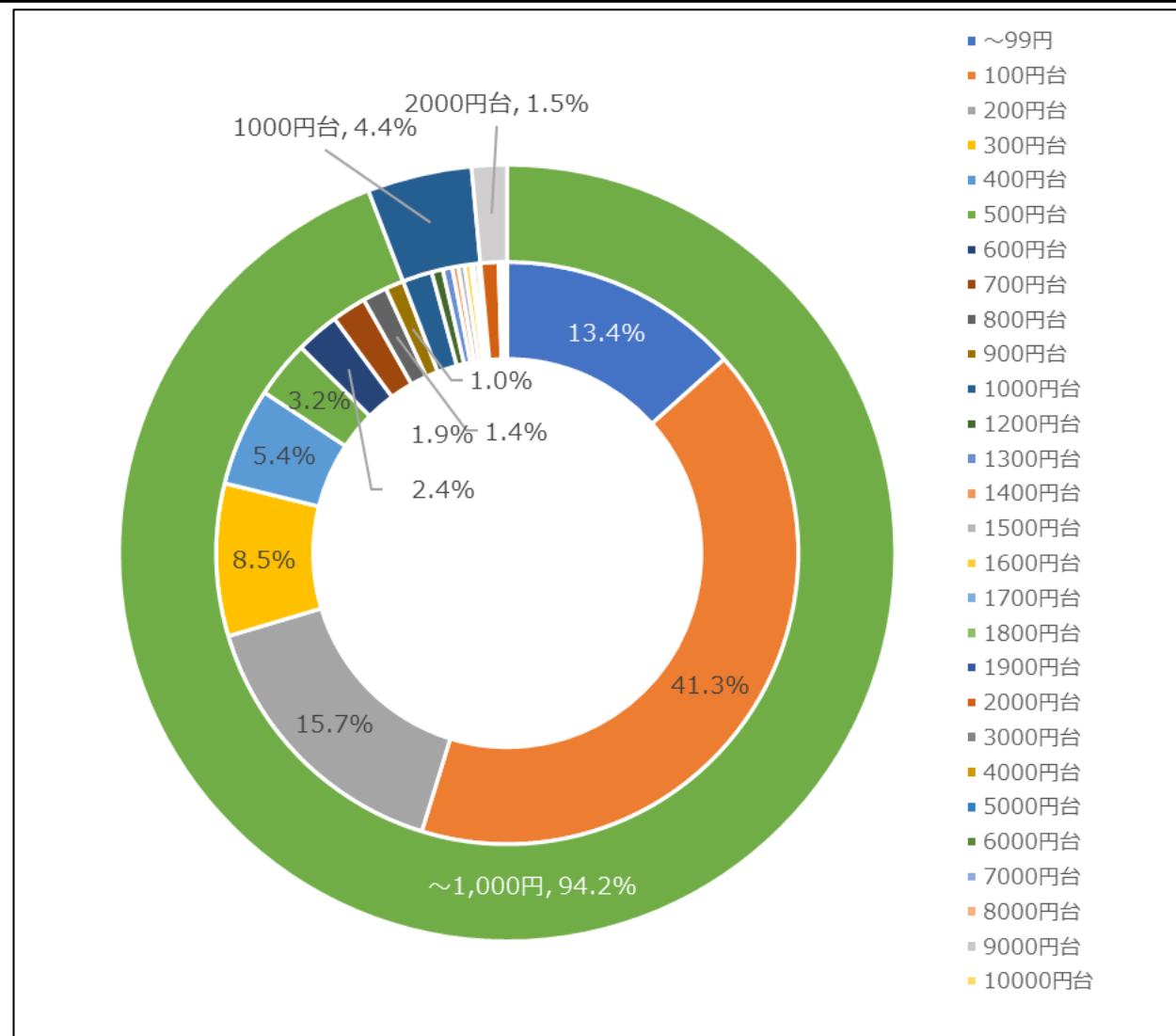


- 新たな2プランの導入に係る利用料金収入への減額の影響は、それほど大きくはないと見ることができる。新たな2プランの導入は、選択肢の充実による登録数増加の効果も期待され、さらなる利用促進に努めることにより、長期的には利用料収入の増加がもたらされる可能性もあると考える。引き続き、これらの導入について、検討を進めてまいりたい。

(参考) 利用料金請求額の区分ごとの割合

- 電話リレーサービスにおける令和7年6月の「月額料ありプラン」における請求額(月額料+通話料)の区分ごとの登録者数の割合は図のとおり。
- 100円台までが全体の54.7%、900円台までが全体の94.2%となっている。


請求金額	割合
～99円	13.4%
100円台	41.3%
200円台	15.7%
300円台	8.5%
400円台	5.4%
500円台	3.2%
600円台	2.4%
700円台	1.9%
800円台	1.4%
900円台	1.0%
1000円台	1.6%
1200円台	0.6%
1300円台	0.5%
1400円台	0.3%
1500円台	0.4%
1600円台	0.3%
1700円台	0.2%
1800円台	0.2%
1900円台	0.1%
2000円台	1.0%
3000円台	0.2%
4000円台	0.1%
5000円台	0.0%
6000円台	0.0%
7000円台	0.0%
8000円台	0.0%
9000円台	0.0%
10000円台	0.0%



AIの活用について

AIの活用について

【西角構成員】

- 技術開発について、ヨメテルはすでにAIを活用したものだが、手話通訳もAIでできることがあるのではないかと一般の方からの意見も出てくるとされる。国内でもソフトバンクやNHK技研などで研究は進めているがまだ実用レベルではないという段階だと聞いている。ただ、技術の進展は速いため、その可能性、課題、副作用について検討し、備えておくことが必要ではないか。
 - 手話通訳にAIを導入することは、正確な映像認識と正確な翻訳の両方が満たされる必要があると認識している。映像認識の技術は日々進化していくと想定されますが、正確な翻訳を可能にするには膨大な学習データ（手話映像と対応する正確な音声言語訳）が必要であると考えており、技術の進展を見守ってまいりたい。
- 
- 基本方針（※）に記載されているとおり、AIについては、ヨメテルにおける文字化に導入しているところ、加えて、
 - AI＋オペレータの入力方式とすることで、更なる精度の向上に取り組んでまいりたい。
 - さらに、例えば、電話リレーサービスの文字通訳におけるAIの利用等についても検討を進めてまいりたい。
- ※：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
 また、音声認識技術やAI（人工知能）等の進歩により、音声と文字の自動変換の高精度化等が進み、将来的に、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を人を介さず効率的に実現する可能性がある。この点において、こうした先進的な技術開発等の取組を推進することも、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に資する取組として重要である。このため、電話リレーサービスの適正かつ確実な提供と先進的な技術開発等を両輪として推進するとともに、電話リレーサービスの普及状況、技術開発動向等を踏まえて、必要に応じて施策を見直し、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を実現することが適切である。
- また、手話通訳についてもこれまで蓄積したデータを活用しつつ、日本財団において、大学機関等との共同で、AIが手話を認識する手話学習アプリ（※）の開発が行われていることから、関連団体とも協力しつつ、徐々に進展させていくこととしていきたいと考えている。

※：AIが手話を認識する無料手話検索・練習アプリ「手話タウンハンドブック」 (<https://www.nippon-foundation.or.jp/who/news/pr/2023/20230922-94944.html>)