

## 電話リレーサービスの在り方に関する検討会（第3回）

1 日時 令和8年1月28日（水）15時30分～17時00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(夏)構成員、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 議事

（1）電話リレーサービスの在り方に関する検討会報告書（案）について

（2）質疑応答、意見交換

## 5 議事概要

### (1) 電話リレーサービスの在り方に関する検討会報告書（案）について

#### 【資料3-1（総務省・竹下情報活用支援室長からの説明）】

資料3-1、報告書案について説明。まず、構成について。

1 ページ目。第1章と2章に分けており、第1章で検討の背景などを説明し、第2章は各課題に対する現状と課題、主な意見、対応の方向性を整理している。

2 ページ目。第1章、本検討会における検討の背景。

これまでの経緯として、電話リレーサービスは日本財団のモデルプロジェクトの一環として2013年に実施されていたところ、電話リレー法が施行されたことに伴い、2021年7月から、24時間365日対応する公共インフラとしてサービス提供されている。

電話リレー法では基本方針等を策定すること、総務大臣が提供機関等を指定すること、電話リレーサービスの提供業務にあたって必要な費用については交付金を交付すること等が定められている。同法に基づき、総務大臣にて基本方針を策定・公表し、その業務が進められているところ。

3 ページ目。これらの規定の下、緊急通報も含めた24時間265日のサービス提供も行われ、また、双方向の利用可能なサービスであることを特徴として、サービスが継続されている。サービスとしては、電話リレーサービス（手話・文字）、ヨメテル、手話リンクのサービスが順次導入されているところ。基本的な認識として、これまでの提供機関におけるサービスはこれまで4年超にわたり適正・円滑に行われており、財政基盤としての交付金と負担金制度も概ね順調に運用されてきていると考えている。利用者からも日常生活や社会経済活動が便利になったという声や、自立した生活に不可欠なツールになったという声が多く寄せられている状況。

4～5 ページ目。一方で、図の下にあるとおり、利用者の増加や認知度の向上、料金メニュー、通訳オペレータの技能の高度化など諸々課題が生じているので、次章にあるとおり、1 電話リレーサービスの利用者確保等の在り方、2 利用料金その他のサービス提供条件の在り方、3 サービス提供に必要な費用の負担の在り方、4 通訳等オペレータに関する課題への対応の在り方、5 その他、5つの論点を設定し議論を行った。

6 ページ目。第2章、現状と課題、主な意見、対応の方向性。

1 電話リレーサービスの利用者確保等の在り方。

(1) 現状と課題。国民向けに各種媒体を活用した広報・啓発、当事者団体等への周知を実施するなど、電話リレーサービスの利用者確保等に向けた取組を提供機関において推進。国においても、地方公共団体や金融機関等への制度周知に関する協力依頼文書の発出など、電話リレーサービスに関する理解醸成に向けた取組を進めてきた。鳥取県など一部の地方公共団体においては電話リレーサービスの利用料を負担する地域登録制度を導入している例も存在している状況。

7 ページ目。こうした周知広報を通じて、サービス提供当初に比べて電話リレーサービスに関する社会的認知度は高まっていると考えているが、その内容・仕組み、公共インフラであるという性質等については周知が十分であるとはいえず、依然として通話を拒否されるといった不便さを感じているといった意見がある。

電話リレーサービス(手話・文字)について、主な利用用途としては病院の予約など。様々な連絡に活用いただきながら、リアルタイムでのやり取りが実現できた点について評価をいただいている。使用して良かった場面や用途などについては8 ページ目の表のとおり。

9 ページ目。そういった様々な場面での利活用を通じて、電話リレーサービス(手話・文字)は、聴覚障害者等が自立した日常生活及び社会生活を送ることができるように、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を図るという初期の目的の実現に向けて、期待される役割を一定程度果たしているものと評価している。一方、全日本ろうあ連盟からは、同団体のアンケート結果として、認知度が高まっていると感じている人が約 33%、感じない人が約 20%、また、不信感から通話を切られる、迷惑電話と誤解されるといった意見が依然として存在しているということも報告いただいた。

ヨメテルについて、日常会話の聞き取りに困難のある人は約 313 万人であるという調査結果もあり、我々としては潜在的な利用者数は電話リレーサービスよりも多いと考えている。ヨメテルの 2025 年 3 月末時点での登録数は約 1,500 人、同年 10 月時点では約 3,000 人となっている。ヨメテルについては、全日本難聴者・中途失聴者団体連合会から、その場で用件を済ませられることが増えたなど評価する声をいただく一方、未だ認知度が低くサービスについての認知度に課題があるという意見をいただいた。

10 ページ目。法人登録について。法人登録は合理的配慮の提供に資するものであると考えているところだが、法人による登録数は 291 件という実態であり、登録数全体の 1.7%に留まっている状況。ただ、電話リレーサービスの法人登録は、特定の職種に限定されていた聴覚障害者等の就労機会を広げる可能性がある。そのため、聴覚障害者等が電話リレーサービスを業務で利用できる環境を積極的に整備することが望ましいと考えるが、一方で、雇用者や関係者が必要性を感じていない、若しくは利用をためらうなど、様々な課題がある。

また、2025 年 4 月より手話リンクの提供が開始されており、手話リンクの活用について登録数は徐々に増加している状況。ただ、手話リンクの存在を「知らない」といった声も一定数あるという状況なので課題があると考えている。

11 ページ目。(2) 主な意見。資料 3-3、3 ページにおいて、提供機関から追加意見をいただいたが、電話リレーサービスのそもそもの理解が得られるよう国などの関係機関から国民に対して発信してほしいという意見をいただいている。電話リレーサービスを知らない人もまだいて、また、法人登録を知らない人も多く、更なる啓発が必要という指摘もいただいている。ヨメテルに関しても、公的機関や医療機関、福祉関係者などへの啓発について必要不可欠であるという意見が全日本難聴者・中途失聴者団体連合会からもいただいている。

12 ページ目。法人登録についても資料 3-3、4 ページにおいて、提供機関から追加意見をいただいております。国、地方公共団体、電話提供事業者、提供機関、支援機関などの関係主体において連携して周知広報・協力を賜りたいという意見をいただいている。同様に資料 3-3、10 ページにおいて、全日本ろうあ連盟から、手話リンクについて各方面への働きかけ、企業側の導入に関しての働きかけについて意見をいただいている。

(3) 対応の方向性。国、地方公共団体などは連携して国民の理解を深めるための周知広報を行うことが必要。13 ページ目。提供機関は継続した広報活動を通じて国民の理解を深めることを求め、国は地方公共団体、民間企業に対する制度の周知に関する協力依頼に継続的に取り組むとともに地域登録制のような取組を好事例として発信していくことなどを記載している。また、提供機関は、地域における高齢者支援として地方公共団体と連携しながら利用促進に取り組んでいく、また、高齢者のデジタル機器の利用を支援している団体との連携などを通じて利用登録者数の確保に努めていくことを

記載している。法人における利用促進については、国、地方公共団体などそれぞれの立場において環境の整備について検討していくことが求められる。国は関係省庁と連携して、各業界の事業者団体等への周知も含め民間企業に対する周知協力依頼の強化を図っていくこと、また、障害者雇用に関する国の認定制度において電話リレーサービスの活用を奨励することを通じて法人による電話リレーサービスの利用を促進することを挙げている。

14 ページ目。2 サービスの仕様・料金体系等の在り方。

(1) 現状と課題。電話リレーサービスは iOS 端末、Android 端末、PC ブラウザなどで 24 時間 365 日、双方向通話で利用できるが、利用するには事前登録が必要。個人の場合はアプリケーション・郵送の 2 種類の登録方法があり、利用者に本人確認書類の提出を求めているなどの手続を行っている。料金体系は月額料あり・なしのプランがあり、その支払方法はクレジットカード決済、コンビニ払いなどの方法から選択できるようになっている。また、プライバシー保護の観点からは通話の冒頭のアナウンスにより、電話リレーサービスであることをお知らせしている。

15 ページ目。こういったサービスの状況について、スマートフォンに慣れていない方にはハードルが高いといった意見や、冒頭ガイダンスにより迷惑電話と誤認され電話を切られてしまうという意見がある。料金については高いのではないかと、法人への請求は利用者ごとではなくもう少し効率的に請求できないかという意見もある。

サービス等全般について、ヨメテルでは PC ブラウザ版に未対応といった点で課題が指摘され、法人の請求方法についても要望がある。電話リレーサービス（手話・文字）については順番待ちが発生することがあり、そのような中で通話が切られることがあるなど課題が指摘されている。技術仕様については、現在の電話リレーサービスのシステムはモデルプロジェクト時代に構築された仕組みを基盤としているものであるが、電話リレーサービスの開始 2021 年 7 月の段階において、モデルプロジェクトの利用者の移行を円滑に進め、できる限り早期にサービスを開始するため、当時使用されていた基幹システムを継続的に使用する方向で提供機関の主導により必要な改修が行われたものと考えている。また、モデルプロジェクトでのサービスでは片方向通話であったため、双方向の通話を実現するということが非常に重要な観点だった。そのため、モデルプロジェクトのシステムの早期移行と双方向通話の実現が必要であるといった観点と利用

者にとっての利便性等を提供機関において検討した上で、現在のシステムが構築されているといった状況。

16 ページ目。この結果、電話リレーサービスの利用登録者においては 050 番号が付与され 090 番号などと合わせて少なくとも 2 つの電話番号を所持することとなっているため、その不便さや着信を拒否されやすいといった課題が生じていると認識。これについては資料 3-3、9 ページなど、050 番号からはかけられない電話番号のサービスが依然として存在していることが指摘されている。

料金体系について、基本方針では、電話リレーサービスの通話料金は一般の電話の通話料金と同等の低廉な利用料金での提供を基本とすることとされているが、一方で、通話料金が割高ではないかという指摘もいただいている。主な電気通信事業者が提供しているスマートフォン向け料金プランでは、5 分以内かけ放題など様々な料金プランが提供されているので、電話リレーサービスの料金体系に一定の柔軟性を持たせることも課題ではないかと考えている。

17 ページ目。(2) 主な意見。サービス全般について、アプリのつくり方に不便があるといった指摘や、資料 3-3、6 ページにおいて、提供機関から、緊急通報の折り返し通話についてもその扱いが課題ではないかという指摘をいただいた。また、資料 3-3、9 ページにおいて、全日本ろうあ連盟から、混雑状況をリアルタイムで把握できるような改善について意見をいただいている。また、冒頭にアナウンスが流れることによって通話の相手方から電話を切られることがあることについても課題があると意見いただいている。ヨメテルにについて、資料 3-3、8 ページにおいて、近藤構成員から、登録手続の方法など使いやすさの部分に関して高齢者が馴染めないのではないかという観点からアプリやサービスの改善について意見いただいた。技術仕様について、電話リレーサービスで用いられる 050 番号に関して、二つの番号を所持することなく一つの電話番号で電話リレーサービスを利用できるようにすることは公平の観点から非常に重要であるということと、改めて全日本ろうあ連盟から意見いただいた。

18 ページ目。通信技術に関して高い知見を持つ電話提供事業者等には、このワンナンバー化の議論について主体的・積極的な協力を賜りたい、また、これについては、制度面・技術面における実現可能性について、総務省も含めて検討いただき示していただきたいと、資料 3-3、4 ページ及び 5 ページにおいて、提供機関から追加意見をいた

だいた。また、会議の中では、ワンナンバー化については 050 番号に一本化する方が現実的ではありつつも利用者への不利益は大きいという課題はあるという意見もいただいた。その他、全日本難聴者・中途失聴者団体連合会からも、050 番号を電話番号欄に入力するとはじかれてしまうサービスがあるなど 050 番号の課題について指摘いただいた。料金体系について、資料 3-3、8 ページにおいて、近藤構成員から、比較の利用料金が高いため軽減する必要があるのではないかと意見いただいた。

(3) 対応の方向性。総論について。提供機関は利用者からの意見等をサービスに適切に反映できるように定期的にその内容を分析することが求められるとともに、緊急通報時の電話リレーサービスの利用の在り方について国と連携して対応方法について整理していくことが適当としている。

19 ページ目。電話リレーサービス（手話・文字）について。混雑状況をリアルタイムに把握できるようなシステム上の工夫については、今後、提供機関において次期システム開発等とあわせて検討していくことが求められる。冒頭のアナウンスの課題については、提供機関において電話を切られにくい内容や長さ等を含む具体的な方法について研究し、通訳オペレータの運用等の見直しに繋げていくことが求められるとしている。また、国及び地方公共団体をはじめとする関係機関においても社会的理解を求めるための周知に継続的に取り組むことも記載。技術仕様について。1 番号のみでのサービス提供を可能とするための技術仕様について、今後、提供機関においては、現在のサービスでも確保している「双方向性の通話」を前提とした上で、その実現に向けて、必要となるシステム構築の在り方について調査研究し、その結果を踏まえ、国や電話提供事業者等の関係者との協議を継続し、最適な方策を見出していくことが適当である。その際、電話提供事業者においては技術の観点からの必要な助言を行うことが適当である。また、現在電話リレーサービスで利用できない電話番号についても、引き続き、国や関係機関と連携しながら解消に努めることが求められるとしている。料金体系について。電話リレーサービスの費用負担の在り方を前提としつつ、一般の電話の通話料金と同等の低廉な利用料金での提供を基本とすること、また、一般の電話の通話料金の変化等を踏まえ、提供機関においては収益シミュレーションを行いつつ、一定時間の定額制、完全定額制等を含めた利用者にとって使いやすい料金体系を検討していくことが適当としている。

20 ページ目。3 通訳等オペレータの確保・養成の在り方。

(1) 現状と課題について。現状、基本方針に基づき、厚生労働省が別に定める養成カリキュラムに基づく研修を通訳等オペレータに受講させることで、その通訳の品質を担保しているところ。こうした研修を通じて養成された通訳等オペレータによって現在の電話リレーサービスは支えられており一定の評価をいただいているが、通訳等オペレータの質が必ずしも一定の水準ではない、文字通訳オペレータの精度に差がある等指摘をいただいている。

21 ページ目。通訳等オペレータは手話通訳士の登録試験の合格者であること等の要件を規定している。一方で、手話通訳士の高齢化等による人材の確保が課題となっている。電話リレーサービスは特に高度な技術が求められるので、電話リレーサービスの実務に特化した通訳等オペレータの養成の強化が課題と考えている。

(2) 主な意見について。通訳等オペレータの養成は利用者の意見を反映した検討が必要、厚生労働省と提供機関とで役割を適切に分担することが必要ではないか等の意見をいただいた。資料3-3、7ページにおいて、石原構成員から、大学等との連携による手話通訳士の養成を図ってはどうか等、いくつかの提案をいただいた。提供機関からは、厚生労働省には手話通訳士の基礎的な通訳技術の向上について取り組んでいただくことを要望としていただいた。

22 ページ目。(3) 対応の方向性について。通訳等オペレータの養成については、電話リレーサービスの利用者の意見を十分に聴取しつつ必要な研修を実施することを通じて、通訳技術の向上を図ることが必要であると考えている。提供機関からは、外部の研究機関と連携して、委託による通訳等オペレータのカリキュラムについて調査研究を実施していると報告をいただいている。その結果を踏まえ、厚生労働省が作成した通訳等オペレータの養成カリキュラムとの関係を整理しつつ、実技訓練、研修等の充実を図ることが適当である。また、直営ブース拠点追加を通じた通訳等オペレータ確保について、通訳等オペレータの確保や災害時の業務継続性の観点から、直営ブースを現在の東京・大阪以外にも設けること等も含め検討していくことが必要と考えているところである。

#### 4 交付金・負担金の適正性確保の在り方。

23 ページ目。(1) 現状と課題。毎年度、提供機関は、その交付金の額を算定するために必要な情報について支援機関へ届出を行った上で、支援機関から提供機関に対して

交付金の交付が行われているところ。その内容については総務大臣によって認可が行われている。

25 ページ目。提供機関は電話提供事業者からの負担金を原資とした交付金を受けて電話リレーサービスの提供業務を実施していることを踏まえて、電話提供事業者の負担を可能な限り低減するため、適正なサービス水準を維持しつつ費用の適正性を担保するとともに、効率的な予算の執行、コストの適正化・透明性の確保に努めるよう基本方針に定められているところ。支援機関の報告では、一時的なシステムの開発費等が発生する年度の交付金・負担金の増加の在り方について、開発費の平準化、適正性確保のためのプロセスの在り方について過去の電話リレーサービス支援業務諮問委員会において問題提起がなされているといった状況。

26 ページ目。現在の電話リレーサービスのシステムは先述のとおりモデルプロジェクトで構築されたシステムが基盤となっているが、サービス等の拡張性が必ずしも十分ではないといった課題が存在している中で、いかにして開発費の適正性を確保することができるかが課題となると考えている。

(2) 主な意見。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、電話提供事業者や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、その必要な範囲等について丁寧な議論やプロセスを経る必要があるのではないかといった意見を支援機関からいただいている。また、システムの費用増加については、特定の回収年度に負担金の額が偏ることがないように何等かのやり方が考えられるが、具体的は開発内容等が具体的には定まっていないようなので現時点では今後の課題として受け止めたいといった意見もいただいた。また、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しなければならない理由を整理いただきたい等といった意見を提供機関からいただいた。支援機関からは、毎年度の負担金が大幅に増加することがないように総務省において負担金に係る抑制的な仕組み等について検討いただけないかという意見をいただいた。

(3) 対応の方向性。電話リレーサービスのシステムは市場競争下に置かれる性質にはなく独占的なものになりやすいため、安定的・継続的なサービスを運用すること、負担を可能な限り低減することを考慮して、その適正性・透明性等について確保しなければならないとしている。

27 ページ目。国の対応としては、交付金の額等を認可する立場から適切に審査を行っていくとともに、それぞれの機関における申請プロセスを支える等必要な環境の整備に取り組むとしている。

支援機関の対応としては、システム更改・開発等に係る費用については前年度に認可されたシステム開発の要件等を明確にした事業計画等を踏まえて、総務大臣の認可に先立って、電話リレーサービス支援業務諮問委員会が適時適切に専門家の意見を聴取する等、その適正性を専門的・中立的な立場から調査審議することが適当であるとしている。

提供機関の対応においては、こうしたプロセスが円滑に進むように、その費用の適正性・透明性を担保するとともに効率的な予算執行に努めること、電話リレーサービス支援業務諮問委員会において調査審議が行えるように支援機関の求めに応じて必要な資料の提供を行うことが求められるとしている。また、システム改修・開発費用を単年度に計上することで交付金の額が一時的に突出するようなケースには、安定的・継続的な制度運用に努める配慮も必要としている。

28 ページ目。5 緊急・災時の対応の在り方。

(1) 現状と課題について。安定的かつ即時対応できる体制の確保について。これまでも 24 時間 365 日、緊急通報について安定的かつ即時に対応できる体制が確保されてきたと考えている。被災地への支援としては電話リレーサービス用端末の無償貸与等、これまでも様々な支援を行ってきたという経緯がある。

29 ページ目。(2) 主な意見。災害時のバックアップの観点から、直営の拠点を増やす方針等については利用者を増やす等の拠点数に見合った効率的な運営等にも配慮しながら行っていくことが重要ではないかといった意見等をいただいた。

(3) 対応の方向性。提供機関においては、可能な限り公共インフラとしてのサービスを維持・継続するための方策を検討し、事業継続のための具体的な計画を業務継続計画 (BCP) として整理することが適当であり、他の地域におけるバックアップ体制の在り方についても効率性の観点に配慮しつつ検討を進めることが適当と考えている。また、大規模災害時の被災地への支援については、利用者を含む関係者と協議を行った上で、災害が発生したときに即時対応できるよう、あらかじめ支援内容をメニュー化すること等を検討することが必要であるとしている。

6 その他。

(1) 現状と課題。先進的な技術開発等については、基本方針においては、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ことが示されているところ、生成 AI 等の技術進展が急速に進む状況を踏まえた電話リレーサービスの在り方について議論があった。電話提供事業者の役割について、電話リレー法第5条に規定されている電話提供事業者の責務に基づき、本検討会（第1回）にオブザーバー参加いただいた電話提供事業者から周知広報の取組について共有があったところ。電話リレーサービスの在り方について検討を行う場について、提供機関から、今後も引き続き、こうした有識者等を交えた議論を深める場を持ちたいという要望をいただいた。

(2) 主な意見。AI 等の技術進展についてはまだ実用できる段階ではないと聞いているが、技術進展を見据えてその可能性、課題等について整理が必要という意見をいただいている。また、石原構成員及び全日本ろうあ連盟からは、AI 等を活用した手話通訳については、まだ発展途上の段階であり留意していく必要があるという懸念点をいただいている。

(3) 対応の方向性。先進的な技術開発等については、技術の進展を見守りつつ、関係者の意見を取り入れながら、効率的な通訳の実施に資することも含めて提供機関において研究していくことが適当としている。国においては、手話による意思疎通等の円滑化の支援に資する研究開発を積極的に支援することを通じて研究開発を促していくことが適当としている。また、AI 技術については、ヨメテル等の文字化の精度の向上を図ることや電話リレーサービスの文字通訳への導入について研究すること等、技術進展に応じた対応を行っていくことが考えられる。電話提供事業者の役割について、本検討会（第1回）で紹介いただいた各社の取組等も参考にしながら利用促進に繋がる周知広報を実施すること、1 番号のみでのサービス提供について議論があったとおり、その技術仕様について、提供機関に対して技術的観点からの助言を行うことも含めて、情報通信技術等に関する助言について協力を行うことを記載している。電話リレーサービスの在り方について検討を行う場について、今後も必要に応じて、本検討会のような関係者が集う場を設け、電話リレーサービスの在り方について検討することが適当と記載している。報告書案について説明は以上。

## (2) 質疑応答、意見交換

### ○関口座長

まずは第2章6その他「電話提供事業者の役割」について、オブザーバー参加している電話提供事業者6社に発言をお願いしたい。

### ○NTT ドコモ（料金企画室長 福山氏）

本会合を通じて、電話リレーサービスが必要な方に必要なタイミングで届くようにすることや、サービス仕様の改良等による利便性向上、サービスの一層の浸透について必要性を再認識させていただいた。

当社では、ドコモ・ハーティスタイルの活動の一環として、ユニバーサルデザインの方に基づいて、ドコモショップにおける手話サポート電話の設置や電話リレーサービスを介した申込みの受付等、電話リレーサービス制度の趣旨に資する様々な取組を行っている。

今後も、電話リレーサービスが必要なタイミングで必要な方に届くように、多くの方に知っていただけるように広報活動等にも積極的に取り組んでいきたい。

### ○NTT 東日本・NTT 西日本（NTT 西日本東日本 営業企画部門長 木下氏）

当社及びNTT 東日本においては、これまで電話リレーサービスに関する専用ページをホームページ上に常設するとともに、毎年発行しているお客様向け広報誌にも同制度や負担金に関するご案内を継続して行ってきた。

今後も、電話リレーサービス制度の一層の普及、サービス利用につながる周知・広報に努めるとともに、聴覚に障害のある方々に、より円滑に電話を利用いただけるよう、各種取組やサービスの充実に努めていきたい。

また、電話リレーサービスの更なる品質向上についても関係の方々と連携の上、協力していきたい。

### ○KDDI（渉外統括部業務Gグループリーダー 米田氏）

電話という社会基盤を担う事業者として、当社は、聴覚障害のある方や高齢の方等が

安心して電話を利用できる環境づくりについて重要な役割を担っていると考えている。

これまで、電話リレーサービスの広報や店頭でのリーフレット配布、ホームページでの情報提供に加え、手話ブースでの対応、ヨメテルの講座の開催、「こえとら」への協賛、手話学習支援システムの開発等、コミュニケーション支援に積極的に取り組んできた。これらについては、更なる普及に向けて今後も取組を進めていきたい。

また、電話番号の扱いなど技術的な課題については、業界全体の取組として、様々なステークホルダーと丁寧な議論、検討が必要であると考えている。誰もが不自由なくつながる社会の実現に向けて、提供機関を含む関係者の方々と協力していきたい。

#### ○ソフトバンク（渉外本部 通信サービス統括部 政策調整部 部長 南川氏）

この会合に参加させていただき、電話リレーサービスの周知活動や普及促進活動は重要であると改めて認識した。

当社では、店舗での電話リレーサービスの利用登録のサポートや、デジタル活用支援推進事業の一環として実施しているスマホ教室でのヨメテル講習会の開催、「こえとら」への協賛等を行っている。引き続き、周知・普及活動に努めていきたい。

また、本検討会（第1回）でも紹介したとおり、当社では、AIで手話を自動翻訳するサービス「SureTalk」も開発している。様々な意見があることは承知しているが、こういったものも通じて、様々なシーンでのコミュニケーションの円滑化に貢献していけるように今後も努めていきたい。

#### ○楽天モバイル（渉外本部 渉外政策部 担当部長 長房氏）

当社では、電話リレーサービスに関する取組について、お客様からの問合せに対して電話やチャット、来店時の店頭対応のいずれにおいても、きめ細やかな対応を心がけている。電話やチャットでは、お客様一人ひとりの状況に合わせた対応ができるよう、対応マニュアルの整備に加え、具体的な会話の流れを想定した専用トークスクリプトの準備を進めている。これにより、どのような問合せにもスムーズかつ的確に対応できる体制を整えていく。来店いただいたお客様への店頭対応についても、同様に対応マニュアルを完備しており、お客様が安心して相談できるよう、スタッフ一同、丁寧な対応を心がけている。

電話リレーサービスの周知活動については、電話リレーサービスの概要や電話リレーサービス料に関してお客様に正しく理解いただくため、ホームページでの周知活動にも力を入れている。

以上の取組を通じて、電話リレーサービスの利便性の更なる向上に向け、当社としてこれからも尽力していきたい。

#### ○関口座長

構成員の皆様からご意見、ご質問をいただきたい。

#### ○嶋本構成員

報告書案を取りまとめていただき感謝。この報告書案を受けて、当連盟においても様々な意見交換をしたのでまとめてお伝えする。簡単にお伝えすると、「公平」という観点からの意見である。

電話リレーサービスは、2021年7月から公的なインフラとしてスタートした。大変喜ばしい、有り難いことだと思っている。きこえない人も使えるサービスであり非常に有り難いことだが、この約5年間、利用者の立場から積み重なってきた声として、電話番号の2番号所持を含めて様々な課題がある。

電話リレーサービスを利用するためには携帯電話会社との契約が必要であり、毎月支払う携帯電話の利用料金には、電話ユニバーサルサービス料が2円、電話リレーサービス料が1円含まれている。スマートフォンの音声通話機能による電話はできないが、他の機能を使うために携帯電話の利用契約をしているため、私ももちろんこれらの料金を払っている。

携帯電話の利用契約により、携帯電話会社からは090、080、070の電話番号が必ず付与される。そうすると電話ユニバーサルサービス料、電話リレーサービス料を必ず支払わないといけない。電話ユニバーサルサービス料は緊急通報等の社会に必要なサービスの原資であるため我々も支払うことが必要だと思っている。ただ、電話リレーサービスを使う立場としては、現在のサービスの在り方を踏まえると電話リレーサービス料を我々が支払うことに違和感がある。

なぜかという、きこえる人の場合は、時間も場所も関係なく、携帯電話会社と契約

すれば、電話リレーサービスを登録したきこえない人に電話をすることができる。しかし、きこえない人の場合は、提供機関に対して電話リレーサービスを登録しないと電話をかけることも受けることもできない。きこえない人も LINE やインターネットを使うためにスマートフォンは持たないといけないので、携帯電話の利用契約が必要であり、そうすると 090 番号や 080 番号を持たないといけない。利用契約により電話リレーサービス料 1 円を払うのに、その時点では電話リレーサービスを使えない。提供機関に対して利用登録しないと使えない。提供機関から付与される 050 番号を持たなければ電話を使えない。これが本当に公平といえるのか。

もう 1 点。電話リレーサービスの利用で通話料が発生するのは理解できる。当連盟でも話をしたが、私が個人的に思うのは、例えば、きこえる人である皆さんが、突然、明日からきこえなくなった、或いは今日からきこえなくなった場合、090 番号では電話リレーサービスが使えないからという理由で 050 番号を使うように求められた場合、それは簡単にできるかということ実際には難しいのではないか。それできこえる人ときこえない人が公平だと思えるのだろうか、改めて考えてほしい。

まず「公平」という部分の意義は何かを考えてほしい。他にも意見があるが、後ほど述べたい。

#### ○関口座長

この電話リレーサービスの制度の元になったのは、電話のユニバーサルサービスの交付金制度である。これはどちらの制度も交付金の原資は事業者負担である。

この事業者の負担について、多くの事業者は経営判断によりユーザーに転嫁するという形をとっている。そのため、携帯電話等のユーザーは、電話のユニバーサルサービスや電話リレーサービスを支える交付金の原資としての電話ユニバーサルサービス料と電話リレーサービス料を他の利用料金と一緒に払っている。そのような観点から、利用の有無とは直接関係していない。電話番号を保有し、携帯電話サービスを享受している限り、皆が等しくこの制度を支えるという趣旨なので、その意味では健常者と障害がある方との差を設けていないというのが実情である。

そういうことも含めて、今後、周知・広報がもう少し必要だという印象を持った。

#### ○猿渡構成員

報告書案の取りまとめに感謝。今回初めて電話リレーサービスを知って、私なりに技術の観点から調べてみたが、もう少し色々調査する必要があるかと思った。電話番号の件もそうだが、米国の電話リレーサービスは数十万人ユーザーがアクティブに使っていて、かなり認知度が高い。電話番号も使い方も、米国もそうだが英国だとリレーUK というサービスがあるようで、テキストベースのサービスであるがそれにも電話番号がついている。そのサービスの電話番号がどういう体系のものが使われているのか、技術的にどう実現しているのか等、そのあたりをいろんな国の状況等を調べる必要がある。日本以外の成功している国としては米国、英国、フランス、韓国、北欧のスウェーデンなどがあるようなので、成功している国の経済モデル、どういうモデルで運営されているのかといった観点から調査が必だと思う。例えば、フランスは完全に民営で運営しているようなので、そういうモデルもあることを国外の状況として把握する必要がある。技術的な面、制度的な面、経済的な面でしっかり情報を揃えてからの方が、議論がしやすい。

あわせて電話番号の件については、電話番号に関する法令の整備も必要になっていくと思うので、そのあたりの情報も全部突き合わせた上で、今後議論していく必要があるのではないかと思う。そういう意味で、引き続き、電話リレーサービスの在り方について継続して議論していくことについて賛同したい。

#### ○石原構成員

課題はやはり手話通訳者の人的な不足である。スキルの問題もあるという話は聞いている。そこで、手話通訳士の資格を持っている方々、或いは手話通訳者でも構わないが、その方々を大学レベルで連携しながら、手話通訳者の更なるスキルアップを推進していくことが必要だと考える。筑波技術大学ももちろんそれに参画したい。

手話通訳者のスキルアップは今後も更なる課題になると考えられるポイント。大学を利用しない手はないのではないかと思う。

#### ○近藤構成員

この検討会に参加させていただいたおかげで、電話リレーサービスに関わる構成員や事業者の方々とお会いすることができたことに感謝する。

第1回検討会でも紹介したように、本年2月末に福岡市で開催される「アラカンフェスタ」という高齢者向けの大きなイベントで、ヨメテル等の文字表示の可能な様々なアプリや情報サービスを紹介できる見込み。今後も私の仲間達と一緒に国内外の高齢・難聴者のための情報利活用支援に取り組んでいきたい。

#### ○石井（靖） 構成員

報告書案の取りまとめに感謝。先ほど嶋本構成員から話があった平等ということに関してコメントしたい。現在提供している電話リレーサービスの基幹となっているシステムは、モデルプロジェクト時代に使っていたシステムである。公共サービスとして電話リレーサービスを開始するために急いで準備しなければならなかったため、モデルプロジェクト時代のシステムに必要な機能を追加して現在も使っているという状況。

先ほど、嶋本構成員から意見があったような、きこえる人が電話を使うのとまったく同じような条件できこえない人も電話を使う在り方を目指すとするれば、やはり、総務省や電話提供事業者の方々の知見がなければ、とても提供機関である私たちだけでは実現できるレベルの話ではないと思っている。ぜひ関係者の皆さんの総力を結集して、実現可能性も含めて、携帯電話の電話番号での電話リレーサービス利用について議論していけば有り難い。希望的観測かもしれないが、仮にそういったソリューションを我が国が見出すことができれば、ITUを通して日本のモデルを世界に紹介する等、世界に貢献できるような素晴らしい一歩になるのではないかと考えている。ぜひ協力して進めていきたい。

#### ○嶋本構成員

石原構成員からも意見があったように、電話リレーサービスの通訳等オペレータの課題について、オペレータの養成、或いは人材確保等、たくさん課題があると思う。

今までであれば、例えばきこえない人のための手話通訳士の養成は、ほぼ厚生労働省が担当していた。電話リレーサービスについては総務省が担当になって、総務省が中心となり進めていただいている。例えば報告書案 22 ページにある、若年層を中心とする手話通訳者の養成研修事業は厚生労働省の事業かと思っている。総務省と厚生労働省、或いは他の省庁との相互協力のもと実施されるような研修事業を進めていただければ

有り難い。

#### ○神矢構成員

報告書案の作成に感謝申し上げます。今後、最も懸念する課題は、私達難聴者の通話の相手方がきちんとヨメテル等について理解していただけるかどうかである。総務省においては、本年2月に電話リレーサービスとヨメテルの講習会を開催することのだが、それを通じて多くの方々に電話リレーサービス及びヨメテルに対する認知度が高まることを期待している。当連合会でも、本年1月31日に会員団体向けに講習会を開催するので、これを機に難聴当事者の方々における知名度も高まることを期待している。

また、報告書案にもあるが、「地域登録」制度や法人登録が普及されることにより、多くの国民に電話リレーサービスやヨメテルのサービスが広がるのではないかと思っている。

報告書案の最後にあるように、今後も継続的に話し合いの機会が持たれることを期待する。継続した話し合いによって、より良いサービスとなることを願っている。

#### ○石井（夏）構成員

報告書案の取りまとめに感謝。課題解決において電話リレーサービスの分野では AI 技術は実用に時間がかかる可能性があるかと認識しているが、技術開発等の状況はよく注視しながら、技術の進展速度が早いようであれば柔軟な対応を進めていくという観点も重要だと思う。

#### ○北林構成員

報告書案の取りまとめに感謝。支援機関の業務自体は、法律に基づいて交付金の交付や負担金を算定して徴収する業務である。従って、我々としては法律に基づく業務についてしっかり責任を果たして、この電話リレーサービス制度の安定的な運用につながるよう引き続き下支えをしてまいりたい。

我々の意見も報告書案の中に記載があり、本検討会（第1回）でも申し上げたが、この制度は、利用者の負担或いは事業者の負担と電話リレーサービスの安定的・継続的な運用とのバランスを考慮することで、持続可能な制度として成り立っていくと思ってい

る。先ほどから、技術的な状況の変化に関する発言や電話リレーサービスに関する有識者の検討会を継続して設けて議論したいという発言があったが、国として、どのような電話リレーサービスの在り方を目指すのかといった観点からの検討を期待したいが、その検討過程においては、利用者・事業者の負担とサービスの継続性・安定性のバランスをしっかりと踏まえた上での検討と議論をお願いしたい。

#### ○関口座長

現在、電話は第一号基礎的電気通信役務となり、第二号基礎的電気通信役務としてブロードバンドサービスもユニバーサルサービスの対象となったが、電話のユニバーサルサービス制度の設計段階において、今は亡き法政大学の黒川先生が、このユニバーサルサービス制度は、持続可能な社会を実現していくという社会動向の中で国が予算で補填することなく、直接的には事業者が負担するものの、事業者からの転嫁というプロセスを経た形でユーザー同士が支え合う、利用者の相互扶助という理念を実現した制度であり素晴らしいと仰ってくれたことを思い出した。制度が立ち上がる前の段階でそのことをしっかりと関係者の方々に伝えた、素晴らしい発言だった。

税金を投入しなくてもサービスを維持できる非常に素晴らしい制度である。この制度が電話リレーサービス等の元となる形で広まってきたことを喜ばしく思う。

#### ○西角構成員

報告書案の取りまとめに感謝。通信やネットワークの技術の進化はとても速く、主要な通信端末は電話からスマートフォンになり、これからはスマートグラス等の様々なデバイスが出てくる。つまり、人間がネットワークにつながるインターフェースはどんどん進化していると感じている。その中でも、音声と電話が重要であって主役であることに変わりはないと思うが、最終的に大事なものは、手段はどうかあれコミュニケーションが成立するということなので、技術の進化を取り入れながら、多様な技術を組み合わせでコミュニケーションを成立させていく。そのための制度や仕組みにしていく。その観点で、不断に見直しをしていくことが非常に大事である。私としても、その見直しに微力ながら貢献できればと考えている。

#### ○嶋本構成員

電話リレーサービスは公共インフラとして素晴らしいサービスであり、その安定的・継続的な運用のためには、やはりきこえない人の利用登録を増やさないといけないという考えは私も共通するところである。

そのためにはきこえる人たちに対しても電話リレーサービスのことをきちんと分かっていたことが重要。例えば昨年、デフリンピックが開催されたが、以前は知名度がまだまだ低く 10%以下だった。それが 30%に上がり、先日は 70%以上であるという報告もある。電話リレーサービスも国民にどう周知していくのか検討が必要。報告書案の 6 ページには特別支援学校等の当事者団体等への周知の実施について記載されているが、例えば周知先を地域の学校（特別支援学校以外）も含めて、考えてもらえないのか。電話番号に関する課題も含めてたくさんの課題があるが、検討していただきたい。

日本の社会において、障害者というのは社会における弱い立場だった。医学モデルが元となり支援を受けなければ生きていけないという立場から、現在は、国連の障害者権利条約によって、障害者として支援されるのではなく平等に社会参加する立場となった。同じ土台に立って、対等に一緒に活動していくことが大事ではないか。

日本における素晴らしい例を申し上げますと、例えば、現在のスポーツ庁長官は視覚障害の方が担当されている。これは非常に素晴らしいことである。そのようにあるべき社会に変わっていくことが必要だと思う。それを踏まえると、支援機関の電話リレーサービス支援業務諮問委員会の委員には当事者がいないことは非常に残念に思っている。電話リレー法第 28 条の条文には、当該諮問委員会の委員は電話提供事業者及び聴覚障害者等の福祉に関して高い知識を有する者その他学識経験のある者のうちから任命するという旨の規定があるので、当該諮問委員会の委員に当事者を入れることについても検討いただければと思う。

#### ○関口座長

私からも最後に一言、意見を述べさせていただく。それは提供機関の組織体制の充実・強化について。構成員の方々の尽力によって報告書案の取りまとめまで辿り着いたが、提供機関に対して、料金体系の在り方の検討、システム構築の在り方の調査研究、或いは海外事例の調査等、様々な課題に取り組んでいただくことを提言している。検討体制

の充実、組織体制の強化が今後も必要になってくるという印象を持った。今後もこういった会合を継続して立ち上げる場合においても、様々な資料等の作成、準備等には組織体制の強化が必要。建設的な議論にも貢献するだろう。

本日、電話リレーサービスの在り方に関する報告書案について、丁寧なご議論をいただき感謝。いただいた意見や文言修正は、事務局にて調整を進めさせていただく。最終的な文案は座長である私に一任いただきたいと思います。そのように進めてよろしいか。

(異議なし)

それでは、そのように進めていく。私の責任において必要に応じて修正を加える等の調整を行った上で、報告書案を意見募集にかけ、広く意見を伺うこととする。事務局においては、意見募集の手続について準備をお願いしたい。最後に事務局から何かあればお願いする。

#### ○事務局

本報告書案について修正の上、事務局にて意見募集の手続を行う。次回会合の日程は3月23日、13時からの開催を予定している。

#### ○関口座長

それでは、以上で本日の会合を終了する。

【終了】