

電話リレーサービスの在り方に関する検討会（第4回）

1 日時 令和8年3月23日（月）13時00分～14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(靖)構成員、石原構成員、（一社）全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 小川光彦氏（神矢構成員代理）、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報告書（案）に対する意見募集の結果について

（2）質疑応答、意見交換

5 議事概要

○関口座長

本日の議事は、（1）電話リレーサービスの在り方に関する報告書（案）に対する意見募集の結果について（2）質疑応答、意見交換となっている。それでは資料に基づき、総務省から報告書案についてご説明をお願いしたい。

○竹下情報活用支援室長

意見募集に対して意見に対する考え方について、資料4-1に基づいて説明する。意見募集は2月2日から2月24日まで行った。意見提出数12件。主に中央が意見に対するもの。その右横の欄には考え方を、一番右が報告書案の修正の要否について示している。まず1つ目について。利用者確保に向けた周知を強化すること、特に高齢者の生活動線、病院、郵便局などでヨメテルを実際に利用体験できる環境づくりについての意見。前段については賛同の意見として、承ることとし、後段は提供機関が今後検討の上での参考とするとしている。2点目は、公共インフラとして、周知に努めてほしい、スムーズな意思疎通のため民間企業のコールセンターの電話対応窓口を対象とした研修を積極的な支援を推進してほしいという意見。前段は国、関係機関が今後、検討を進める上で参考にするとしている。2ページ。3点目。自治体が利用料を負担し、申込をまとめる取組を全国に奨励する要望と若い世代にはSNSや動画などを活用した広報についての要望。前段は報告書案への賛同意見として、後段については、報告書に下線部を追加することとしている。4点目。障害者の職域拡大と定着を支援するため厚労省の各種制度、助成金と連動させることについての意見。これについては、国等が検討を進める上で参考とされるものとしている。5点目。周知広報について、積極的なCM放送や様々な媒体の活用についてのご意見をいただいているもの。前段については、参考意見として賜る。後段については、今後検討を進める上で参考にするとしている。続いて、次ページ。6点目は日本財団がコストの公表をつまびらかにしてほしいとの料金体系についての意見。国等、関係機関が検討する際に参考にすることとし、コストの公表に関する意見を踏まえ、報告書案に下線部分を一部追記している。7点目。現状のサービス名から始まるアナウンスや050番は迷惑電話と間違われやすく通話拒否を招くので、冒頭のアナウンスの改善などについてのご意見。冒頭アナウンスについては、報告書案に記載のとおり、通訳オペレータの運用等の見直しなどに繋げていくとし、後段については、提供機関が検討を進めるうえで参考とするものとしている。8点目は、ヨメテルをPCやタブレットでも使用できるようにし、家族や支援者がお試し設定で手伝いしやすいようにという御意見。これについては、提供機関が今後検討を進める上で参考にするとしている。次のページ。9点目は、アプリのUIの

改善について、混雑状況を確認できる対応や、現在対応できていない番号の解消を優先的という意見。前段については、提供機関が今後参考とするもの、後段の意見については、報告書に記載のとおり「提供機関等と連携して解消のために努めること」としている。10点目は定額制の検討を進めること。法人への請求の一括管理を標準化してほしいという御意見。前段は賛同意見、後段は報告書に記載のとおり、「サービス仕様等に適切に反映できるよう定期的に分析すること」としている。次のページ。11点目は、多くの内容が含まれているが、聴覚障害者専用のメール受付など、電話受付など、健常者とは完全に分離した対応を求める要望。クレジットカードの更新が手動というのは不便。電話料金に関して、電話すると、長くかかり、料金がかかることを受けて、よほどのことがないと利用されないとの懸念。携帯電話の番号表示。折り返し番号に対応しにくいいため、携帯電話番号090の一本化と思われるが、個人としては反対したいとの意見。片手でスマホを持ち、手話をするのは少し不安があるとの要望。これらについては、国、提供機関、関係機関が今後検討する上での参考とすることとしている。次のページ。12点目は、通訳の品質安定化、大規模災害時にもサービスを提供できるようBCP体制を構築してほしいという意見。こちらは、報告書にも記載があることから、賛同意見として承るとしている。13点目は、単年度の負担急増を抑制し、透明性を高め、利用者の納得感や持続、そのシステム開発費は複数年度で要件定義を明確にするという意見。これについては、提供機関がシステムの検討を進める上での参考とすることとしている。14点目は、安定的かつ持続的な適正なサービス水準を維持し、提供機関の負担軽減に努めることに賛同という意見。併せて、費用の適性性と透明性、予算執行の効率性を確保、費用の検証をする仕組みが必要との意見。前段については、賛同意見と受け止め、後段については、下線部を報告書案へ追記することとしている。次のページ。15点目。電話リレーサービスは、素晴らしい制度であり、今後も安定的に提供されるべきものである。他方で、費用はスマホ利用者が負担しているため、費用が肥大化しないようみていくことが必要であり、それを踏まえ、スマホ利用者の費用について、提供機関の業務、費用の監査が必要だという意見。これについては、国、提供機関等が今後検討を進める上での参考とすることとしている。16点目は、利用者の請求料金が増加しても、我が国における堅牢なルーティンサービスの活用が望ましいと

の意見。これについては、今後、提供機関が検討を進める上で参考とされるものとしている。17点目は、システム多重化の強化といった意見とともに、サービスのそれぞれの違いについて、周知をしていくことを意見として承った。提供機関が今後対応を進める上で参考にするものとしている。次のページ。18点目は、生成AIの自動サービスプランに反対する。AI 利用に関して、リスクへの懸念についての意見。これについては、今後、提供機関で検討が進められる上で参考とされるものとしている。また、プライバシーについての意見については、提供機関が定める規定で必要な措置がされており、規程を踏まえた厳格な取扱いが求められるとしている。19点目は、利用者に多様な選択肢を提供する意味において、現在の「こえとら」アプリ、音声認識技術を活用し、そういったサービスを電話リレーサービスと両輪で進めるのが重要であるとの意見。また、「こえとら」は電波が届かない場所や、災害時等に通信環境がない場合でも利用できるコミュニケーションツールなので、電話提供事業者のこれまで同様の協力が必要という意見。これについては、電話リレーサービスの適正かつ確実な提供、先進的な技術開発が両輪として活用することが重要と考えている。こうした点を踏まえ、下線部の内容を報告書案に追記。次のページ。20点目は、「こえとら」サービスを含めた利用促進の意見であり、考え方は19点目と同様としている。21番目。電話リレーサービスの浸透、その仕様の改善により、一層スムーズなサービス利用が促進されることが今後必要であるとの意見。また、周知広報に協力するとともに、運用検討等の議論でも必要な協力をするとのこと意見であり、賛同意見として承ることとしている。22点目は、真の公共インフラとなるために、聞こえない方の多様性、発話の困難さなど、異なる障害がある幅広い層のニーズを反映させるように様々な関係者を議論の当事者として含めてほしいとの意見。これについては、国が今後の検討を進める上で参考とするものとしている。23点目。報告書の施策、提案を確実に推進するために、数値目標、期限の設定などについて、ご要望をいただいた。具体的には受話拒否率、ヨメテルのUI の改善、非対応番号の改善、また BCP の策定など、年限を設定した意見をいただいている。こちらについては国、提供機関が今後検討を進める上で参考とすることとしている。次のページ。24点目は、パブリックコメントの手続きに関して。今後の対応に関して、参考意見として承るとしている。25点目。電話リレーサービスの料金に

ついて、国費または受益者負担とすべきであり、電話利用者全員が負担すべきではないとのご意見があった。こちらについては、国等が検討をする際に参考とするものとしている。資料4-1の考え方のなかで修正等があったものは、この資料4-2及び3に報告書の修正として反映した。それぞれ参考にさせていただきたい。

○関口座長

それでは質疑応答、意見交換に移る。総務省から説明があった報告書案及び意見募集への回答案について、構成員の皆様からご意見、ご質問等をいただきたい。

○小川氏（神矢構成員代理）

報告書の内容について見落としとしていた点がある。去年1月からヨメテルのサービスが開始された。これで発話が可能な人同士の電話連絡が可能になり、聞こえない同士でも話して連絡できる。これが、ヨメテルのサービスで初めて可能となり、本当に素晴らしいこと。ただ、それが報告書の冒頭をみても読み取れない。報告書案の「これまでの経緯」の次の行に「電話リレーサービスは、聴覚や発話に困難な人が…電話の間に…」とあるが、聞こえない者同士というのが入っていない。この部分は、電話リレーサービスが始まった経緯について書いてあると、読み取ることができる。ヨメテルは後から始まったサービスで、補足説明すればいいのではないか。個人的には、3ページの基本的な認識の最後の行に「ヨメテルで聞こえない人同士の通話が可能になった」と入れるのがいいのではないか。具体的には、「ヨメテルを利用することで、発話が可能な聴覚障害者間で通話が可能になっている」と追記することについて、ご検討いただきたい。

○関口座長

今のご意見について、ヨメテルの説明は3ページの方に説明がある。早いタイミングで説明がほしいとのこと。

○大澤情報流通振興課長

ありがたい指摘。2ページの3行目。ここはいま指摘されたように、電話リレー

サービスの経緯を説明したところなので、趣旨がわかるように修正したほうがよい。例えば、「電話で即時双方向につなぐサービスとして開始されたものであり、」と書き直したい。さらに3ページの下から3行目にご提案の「発話が可能な聴覚障害者間での通話が可能になる」旨の明確化をする。両方で措置すると、前の部分は経緯、後ろはヨメテルの効果と説明になる、いかがでしょうか。

○小川氏（神矢構成員代理）

その書きぶりでいいと思う。

○関口座長

この場での確定は時間がかかるので、座長が預かりたい。事務局と一緒に修正文を考えたい。

○嶋本構成員

報告書を作成いただきありがとうございます。読んだ感想を含め意見を述べたい。3回目の会議でも話した公平性について、今後の電話リレーサービスの在り方について変えていくという姿勢が見え、嬉しく思っている。心配な面として、パブリックコメントでも意見があったように、いつからという、明確な日時が記載されていない。いつまでに分析、研究、システム作りをするのかというマイルストーンが明確でないで、そのあたりが引っかかっている。また、改めて公平性の観点をふまえて、考えていただけるとありがたい。そして、技術者の方々に、必ず、頭に入れておいていただきたいのが、権利条約の総括所見の理念を基本にきちんと進めていただければ、と思う。

○関口座長

権利条約の理念を、ちょっと説明をいただいたほうがいいと思う。かみ砕いて説明をお願いしたい。

○嶋本構成員

障害者権利条約の総括所見が2022年、障害者権利委員会から政府に対して出された。その内容は、ホームページを読んでいただくとわかる。簡単に述べると、障害の有無によらず全ての人が公平に、という考え方。電話リレーサービスは、きこえない人とそれ以外の人の公平性がないと連盟では受け止めている。障害者権利条約の総括所見の理念に基づき、電話リレーサービスの見直しが必要だと思う。公平性について改めて検討をお願いしたい。

○関口座長

公平性に関して言うと、電話リレーサービスの実現により、障害のある方と健常者とのギャップをなくしていく努力の点では、私は公平性に貢献していると思う。少し考え方の違いかもしれない。先ほどの小川構成員のヨメテルの話でも障害者と障害者、障害者と健常者が、会話ができるようになったという意味では、私は公平性に貢献していると思う。そこは考えが少し異なるのだろうか。

○嶋本構成員

もう少し説明したい。今、社会において、障害者の責任、例えば、手話通訳者、要約筆記者を準備するのは誰か、となると、当事者が準備するイメージが強い。障害のない人が準備をするという考え方が進んでいない。支援をしてあげているという考え方は、まだまだ公平とは言えない。そういう考え方をもとに、社会的な差別がまだまだあるということ。まだ優生思想の考え方が社会に残っている。人として対等であることを求めるのはわがままではない。障害があってもなくても、人として求めていくことは当然だと思う。例えば、普段の生活においても、服を買いたいと店に行く。店員さんからおすすめや何が欲しいかをきかれる。きこえない人は手話を使う、すると店員が驚き対処に戸惑う。きこえるお客様なら対応するが手話だと逃げる。でも、通訳者を用意するのは報酬を支払うことになり負担だという話になる。電話リレーサービスが開始したのはありがたいが、公平性のあり方を煮詰めることが重要と言いたい。

○関口座長

今の説明を伺うと、今後さらに、こういった取り組みを進めるためのご賛同の意見であり、この制度が公平ではないという意見ではないと理解した。電話リレーサービスの広報の中で、宮坂七海さんというろうあのクレー射撃の選手がおり、健常者と一緒に競技に参加する中で、電話リレーサービスがないと健常者と同じような社会活動ができなくなるという内容の日本財団電話リレーサービスが作成した動画を YouTube で拝見した。こういう動画を見ると、そういった障害のある方たちが、健常者と同じ条件で、例えば、宿をとる、タクシーに乗る等、国際大会に出かけるときに、電話リレーサービスをフル活用していることを考えると、電話リレーサービスをさらに普及させる努力を怠らないという、その方向で進めていくことが重要であると感じた。何か事務局から補足があれば、お願いしたい。

○事務局

我々としても、今いただいたご意見を踏まえて、サービス自体としてもより公平性が担保されるサービスを考えていきたい。

○石井（靖）構成員

今のことに関して、おそらく嶋本構成員がおっしゃりたいのは、もちろん電話リレーサービスの制度ができて、大変電話へのアクセスがよくなり、これまで出来なかったことができるようになった。その公平性は進んでいるとは思いますが、議論されてきた番号を2つ持つ問題をどうするか、さらに、そういったことを怠ることなく続けてほしいという意味だと理解した。提供機関としては、その方向で努力したい。

○関口座長

他の委員はいかがか。

○小川氏（神矢構成員代理）

私自身も嶋本構成員の意見を聞いて感じることもある。もともと、今の社会は、聞こえる人を中心に作られている。私ども、きこえない者は、音を聞いて理解するのが難しいため、文字または手話など、見て分かる方法で理解を補っているが、効

率やきこえる人中心の方法で物事を決めると、きこえない人はどうしても置き去りになってしまう。これは過去から繰り返されている。社会環境の改善が進み、底上げも進んでいると思うが、まだ差別的状況が多々あるのではないかと、という不安がある。新しいことが始まると、例えばヨメテルの番号の問題のような新しい差別的な状況が生まれる。こういう状況を皆さんに知っていただき、社会全体でこれを変えていく視点を持ち続けることが大事だという話だったと受け止めた。

○関口座長

050 の IP 電話は場所を特定しなくていいとか、料金が安いなど、便利な面もある。その反面、迷惑電話に多用されることもある。050 を利用することに伴う課題はまだ解決されていない。技術的に 080 番号で表示されるとか、そういう技術的課題は現時点では解決できていない。課題は十分認識している。今後とも検討を続ける中で、解決策が見つければ、そのような対応を遅滞なく進めたい。

○近藤構成員

私は、80 歳を過ぎて難聴になった高齢者のヨメテル、電話リレーサービスの利用支援に一生懸命取り組んでいる。リレーサービスそのものの認知度はまだ低く、先月も提供機関の方と一緒に福岡市で開催されたアラカンフェスタという高齢者が 7500 人も参加したイベントで、ヨメテルをスマホで利用することで、聞こえにくさを補えると説明したが、まだ知られていないことを実感した。当事者や提供機関の方とかががんばっているが、社会福祉協議会などの様々な広報の機会や専門家、福祉の専門家と連携した広報のあり方を、総務省や厚労省の方も一緒に活動方法を検討してほしい。私達もがんばりたい。

○関口座長

まだまだ広報は十分ではないが、限られた予算で出来るだけ、制度を多くの方に知っていただく工夫をできるだけしたいと思う。

○近藤構成員

前回は申し上げたが、郵便局の窓口では、お金がかかるかもしれないが、双方向で体験、利用できる機会の可能性のある広報手段がある。銀行、郵便局など、サービスの窓口の人と一緒に考える機会、枠組みが出来たら良いと願っている。

○関口座長

今後の検討課題にして、可能な範囲で、機会を増やしていきたい。

○嶋本構成員

報告書案に対して、改めて感じたのは、きこえない子どもも電話リレーサービスを使う、習得できるような取り組みが大切。社会全体において、きこえに関係なく、子どもたちに、電話リレーサービスがあり、きこえなくても電話をするし、きこえない人から電話がかかってくることもあるという社会に変えていくこと。教育面でどこまで教えられるかはわからないが、大人だけではなくそれが当たり前の生活習慣として成長できることが大切であると考え。社会を変えていくことを他の省庁も併せて、一緒に手を組んで考えてほしい。

○関口座長

努力すべきところはしなければいけないが、総務省は文教予算の使途に関与出来る訳でもないので学校教育の面には入れないかもしれない。今後、省庁間でも議論を重ねる機会を持って、良い方向に話が進展すればよい。

○石井（靖）構成員

今の話に関して、電話リレーサービスを高校生、中学生に知っていただき、社会に出てからこういうものがあると、わかったうえで卒業して巣立っていけるように、全国のろう学校に対して周知を行っている。学生さんに使っていただいてもいいし、そういうことが出来るような連携は、全国のろう学校と始めつつある。一般の学校でも総合学習の時間で、耳の聞こえない方は、こういうツールを使って、電話をしているということを知ってもらうために、キットを開発し、先生方に授業で使ってもらえるようにしている。

○関口座長

先ほど、名前をあげた、宮坂七海さんは、ろう学校から、日体大の高校・大学に進学し健常者と一緒に授業を受け、練習をしている、垣根を超えた素晴らしい選手。様々な垣根を越えて、宮坂さんのような事例が増えていくといいと思う。

○石原構成員

今の発言のように、初等、中等段階で、電話リレーサービスを、ろう、難聴の方に知ってもらうという流れは非常に重要なこと。高等教育でも、筑波技術大学にも電話リレーサービスの説明会をしていただき、学生も利用している。私が申し上げたいのは、肝心なのは、聞こえる方々に対する教育が大事だという点。座長がおっしゃったように、総務省、文科省の省庁間の連絡も必要。文科省に働きかけられるといい。石井（靖）構成員がおっしゃったように、一般の小中学校、あるいは、一般の方々でも良いが、文教の中で、聞こえる方にこういう便利なものがあると伝えることが、電話リレーサービスの利用頻度を高め、共生社会を推進する視座になると思う。

○事務局

今の流れで、3月3日の耳の日に、総務省から文科省を含む他の府省庁に対して電話リレーサービスを周知してほしいと、依頼の文書を発出した。

○大澤情報流通振興課長

報告書の13ページにどのように利用者を確保し、認知度をあげるか書かれている。その中でも、法人の話で、関係省庁と連携した周知の強化もある。13ページの上から2つ目には、国が地方支分部局も通じて、様々な協力依頼をするという提言をいただいている。今後も周知を図りたい。

○関口座長

耳の日の活動は脚注で補ってもいいため、そこを含めて座長預かりで修正をした

い。リモートで発言のない先生方、もしご意見、ご感想がございましたらいかがでしょうか。特にないようであれば、ご意見等がひと段落しているようなので、時間としては早いですが、そろそろ議論を終了してよろしいでしょうか。では、報告書案については、ヨメテルの話、耳の日の話、について文章を修正することになる。具体的な内容については、ただいまの議論を踏まえつつ、座長にご一任いただく形で文章を修正したい。

(一同賛同)

ありがとうございます。ご賛同いただいたので、必要な修正を行なった上で、電話リレーサービスのあり方に関する検討会報告書を確定版としたい。事務局においては、速やかに報告書の公表の進めを進めていただくようお願いしたい。また、報告書が公表された後、総務省には、必要な制度整備等を進めていただきたい。また、提供機関には、各種規程類の見直しを含め、報告書でお示しした取組を推進していただくようお願いしたい。さらに、支援機関や電話提供機関においても、提供機関と連携して、報告書でお示しした取組を推進していただくようお願いしたい。予定より早い時間ではありますが本日の議事は以上としたい。最後に、本検討会の閉会に当たり、総務省の藤田総括審議官からご挨拶いただけるとのこと。

○藤田大臣官房総括審議官

本検討会においては、電話リレーサービスを利用する立場の皆さまをはじめ、様々な立場の方に参加していただき、熱心な議論をいただき、感謝。検討会を通じていろいろなご意見をいただいた。電話リレーサービスについて、聴覚や発話に困難のある皆さまから、日常生活、社会活動が便利になった、自立した生活に欠かせないツールとなったとの評価の一方、電話を受ける側の認知度、技術仕様、通訳オペレータの確保、養成など、改善の余地があると改めて判明した。電話リレーサービスに関わりを持つ主体が今後どのような観点から、何に取り組むべきか、詳細に提言をまとめていただき、座長をはじめとする構成員に改めて感謝する。今後、指摘いただいたこと、本日いただいたご意見、提案を含め、電話リレーサービスが多

くの国民に理解され、より使いやすいサービスにすることが重要と考える。総務省として報告書の提言を踏まえ、提供機関や支援機関、厚労省をはじめとした関係省庁など様々な関係者と取り組みを推進してまいりたい。今後もますますのご鞭撻たまわるよう、引き続きお願いしたい。

○関口座長

事務局から連絡事項がありましたらお願いしたい。

○事務局

本検討会の報告書につきましては、座長とご相談しながら、事務局にて公表の準備を進めてまいる。公表しましたら構成員の皆様にお知らせしたい。

○関口座長

それでは、以上をもって、「電話リレーサービスの在り方に関する検討会」を終了したい。構成員の皆様には議論にご参加いただき、私からも御礼申し上げます。

【終了】