「電話リレーサービスの在り方に関する検討会報告書（案）」に対する意見募集結果　（別紙１）
（令和８年２月２日～同年２月 24 日意見募集）

○意見提出数：12 件（法人：４件、個人：８件）
※意見提出数は、意見提出者数としています。

○意見提出者（五十音順）
株式会社 NTT ドコモ、株式会社フィート、KDDI 株式会社、特定非営利活動法人インフォメーションギャップバスター、個人（８件）

| No. | 意見提出者 | 該当部分 | 案に対する意見及びその理由 | 考え方 | 案の修正の有無 |
|---|---|---|---|---|---|
| **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 | 特定非営利活動法人インフォメーションギャップバスター | （３）①、②（ア） | ●【提案】：公的窓口、医療機関、自治体窓口等において、TRS（電話リレーサービス）の「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（病院や郵便局など）で「ヨメテル」を実際に体験できる環境づくりを支援メニューとして位置付けること。<br>●【理由】：潜在的な利用者が多い高齢者層に対し、利便性を直接体験させることで心理的ハードルを下げ、登録を促進するため。 | 前段の御意見は、本報告書案への賛同意見として承ります。後段の御意見については、提供機関が今後検討を進める上で参考とされるものと考えます。 | 無 |
| 2 | 特定非営利活動法人インフォメーションギャップバスター | （３）②（イ） | ●【提案①】：地方銀行、農協（JA）、信託銀行、信用金庫、通販業者など、受話側となる事業者への「認知度向上」に重点的に努めること。<br>●【理由①】：これらの業種における認知不足が不当な通話拒否を招いており、公共インフラとしての信頼性を確保するため重点的な啓発が必要であるため。<br>●【提案②】：民間企業のコールセンター等の電話応対窓口を対象とした、TRS の受容に関する実務的な研修や啓発活動を積極的に支援・推奨すること。<br>●【理由②】：当法人が実施したコールセンター向け研修の知見からも、応対の最前線が TRS の仕組みやマナーを具体的に理解することは、不当な受話拒否を防止し、スムーズな意思疎通を実現するための最も実効的な手段であるため。 | 前段の御意見については、国、提供機関等の関係機関が今後検討を進める上で参考とされるものと考えます。また、後段の御意見を踏まえ、第２章１（３）①に以下の下線部分を追記しました。<br>国には、地方支分部局も通じた、地方公共団体や民間企業に対する制度周知に関する協力依頼<u>や電話対応業務等を行う業種を対象とした講習会の実施等</u>に継続的に取り組むことに加え、地方公共団体の長等で構成される会議等において前述の「地域登録」制度のような取組を好事例として周知を行うことが求められる。 | 有 |

| No. | 意見<br>提出者 | 該当部分 | 案に対する意見及びその理由 | 考え方 | 案の修正<br>の有無 |
|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 特定非営利活動法人インフォメーションギャップバスター | （３）② | ●【提案】：鳥取県の「地域登録」のような、自治体が利用料を負担し申込をとりまとめる取組を全国へ推奨すること。また、若い世代には SNS や動画を活用した広報を行うこと。<br>●【理由】：自治体との連携は利用者の事務・経済負担軽減に直結し、また若年層には従来の媒体では情報が届きにくいため。 | 前段の御意見は、本報告書案への賛同意見として承ります。また、後段の御意見を踏まえ、第２章１（３）②（イ）に以下の下線部分を追記しました。<br>提供機関においては、ターゲット層や各広報媒体の特性を踏まえた効果的・効率的な広報活動を展開するとともに、記事化されるような取組の強化を通じて、認知度の向上に努めていくことが求められる。 | 有 |
| 4 | 特定非営利活動法人インフォメーションギャップバスター | （３）②（ウ） | ●【提案】：法人登録を増やすため、「合理的配慮」としての TRS 活用を明確化し、厚労省の認定制度や助成金と連動させること。<br>●【理由】：雇用側・従業員側双方が安心して業務利用できる環境を整え、障害者の職域拡大と定着を支援するため。 | いただいた御意見については、国等が今後検討を進める上で参考とされるものと考えます。 | 無 |
| 5 | 個人 | （３） | 周知広報について、現状においては民放テレビでの CM 放送が中心となっているところ、特例として NHK でも CM を放送可能とすべきである。（そもそも、公共放送の趣旨・理念に反しない非営利団体の公共広告に関しては、NHK で放送することができるよう法改正すべきである。）<br>また、媒体の多様性の観点からは、駅や車内での広告（在来線のトレインビジョン又は新幹線のスクロール式字幕）、空港での広告（ディスプレイ表示）、ネットメディアでの広告（YouTube,X 等）、公共機関が送付する封筒への PR 記載など、さまざまな方法を駆使していくべきである。 | 前段の御意見は参考意見として承ります。後段の御意見については、提供機関が今後検討を進める上で参考とされるものと考えます。 | 無 |

| No. | 意見提出者 | 該当部分 | 案に対する意見及びその理由 | 考え方 | 案の修正の有無 |
|---|---|---|---|---|---|
| **2　サービスの仕様・料金体系等の在り方** | | | | | |
| 6 | 個人 | （３）⑤ | 19 頁「料金体系」に関して、オペレータを利用する付加価値が高いサービスであることから一般向け通話サービスに人件費や基盤システム運営費が付加されることは必要であると考えます。電話リレーサービスは我が国の通話サービス利用者から強制的に徴収している資金を原資に運営されており、天下り要因を防ぐためにも、日本財団側の詳らかなコスト公表は必要であると考えます。ただし当該料金が負担で生活が困難であるという主張があれば、障害年金等の金額改定を提案することが建設的であると考えます。 | いただいた御意見については、国、提供機関等の関係機関が今後検討を進める上で参考とされるものと考えます。なお、コストの公表に関する御意見を踏まえ、第２章４（１）に以下の下線部分を追記しました。<br>提供機関は毎年度、（略）公表されている。また、提供機関は、毎事業年度終了後３か月以内に電話リレーサービス提供業務に関する事業報告書や収支決算書を作成し、公表している。 | 有 |
| 7 | 特定非営利活動法人インフォメーションギャップバスター | （３）②、③ | ●【提案】：通話冒頭のアナウンスを改善し、発信者名を先に伝えるなど相手に拒否されにくい形にすること。050 番号問題は「一番号化」の検討を加速させつつ、中間的な改善策を講じること。<br>●【理由】：現状のサービス名から始まるアナウンスや 050 番号は迷惑電話と誤認されやすく、受話拒否を招く主因となっているため。 | 冒頭アナウンスについては、本報告書案第２章２（３）②に記載のとおり、「提供機関は通話相手に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、その結果を踏まえ、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」と考えます。<br>後段の御意見については、提供機関が今後検討を進める上で参考とされるものと考えます。 | 無 |
| 8 | 特定非営利活動法人インフォメーションギャップバスター | （３）③ | ●【提案】：ヨメテルを PC やタブレットでも利用可能にし、文字サイズの調整や、家族・支援者がお試し設定を手伝いやすい仕組みを整えること。<br>●【理由】：スマホ操作に不慣れな高齢者や、視認性の高い大画面を必要とする利用者のアクセシビリティを確保するため。 | いただいた御意見については、提供機関が今後検討を進める上で参考とされるものと考えます。 | 無 |

| No. | 意見<br>提出者 | 該当部分 | 案に対する意見及びその理由 | 考え方 | 案の修正<br>の有無 |
|---|---|---|---|---|---|
| 9 | 特定非営利活動法人インフォメーションギャップバスター | （３）<br>①、④ | ●【提案】：アプリの UI 改善（全角・ハイフン不可の緩和等）や、リアルタイムの混雑状況を確認できる機能を導入すること。188 や 104 等の非対応番号の解消を優先的に進めること。<br>●【理由】：誰にとっても使いやすい操作性を確保し、公共インフラとして一般電話と同等の機能性を実現するため。 | 前段の御意見については、提供機関が今後検討を進める上で参考とされるものと考えます。<br>後段の御意見については、本報告書案第２章２（３）④に記載のとおり、「提供機関が国等の関係機関と連携して解消のために努めることが求められる」と考えます。 | 無 |
| 10 | 特定非営利活動法人インフォメーションギャップバスター | （３）⑤ | ●【提案】：時間上限付き定額制や完全定額プランの検討を進めること。法人利用では請求の一括管理を標準化すること。<br>●【理由】：費用を気にせず安心して利用できる環境を整え、企業の事務負担も軽減して法人利用を促進するため。 | 前段の御意見は、本報告書案への賛同意見として承ります。<br>後段の御意見も含む利用者からの意見等については、本報告書案第２章２（３）①に記載のとおり、「提供機関は、（略）、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が求められる」と考えます。 | 無 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 11 | 個人 | （３） | そもそもとして、電話しか受けない企業の態度が大問題。企業は電話リレーサービスの存在に甘えずに、聴覚障害者専用のメール受付、視覚障害者専用の電話受付のように健常者と完全に分離すべきである。メールの受付の用意を差別解消法で必須化していただきたい。せっかくのマイナンバー制度があるので、身体障害情報を読み取ってメールできるようにすれば健常者のメール利用を弾くことができ、結果として、メール件数も少なく済む。<br>料金がかかる分には構わないが、電話代であるのにクレジットカードの更新が手動なのは不便。実際、支払遅延というような通知文があり、迷惑メールであると判断しかけた。<br>意見にもある通り、メール、メッセージが通常の利用であるため、電話をすると基本的に長くかかる。そのため余程のことがない限り利用することはほぼないということは頷ける。<br>旅行先でタクシーを呼ぼうと電話をしたところ、そもそも接続できなかった。この経験があるので、旅行先のタクシーは基本ホテル、駅員、店員、そこにいる現地民に依頼するようになった。0ABJ 番号にすることで弾かれることが無くなるなら利用すると思う。<br>携帯電話番号の表示も考えられるが、折り返し電話に対応しにくい（電話をしないため着信音は常時切っているので着信は基本気づかない）ため、携帯電話番号（０９０番号への一本化のこと？）は反対したい。<br>片手でスマホを持ち、片手で手話をするのはかなり大変だし、通じているか不安。通じているかどうか、こちらの手話を文字化にして表示し、相手からの発言は手話通訳不要（筆談）というような仕組みは難しいか？<br>事故の被害を受けた際、通報も試したが、臨場した警察は筆談の用意をしていなかった。聞こえないと言ってようやく用意する事例を受けた。さらに相手が健常者の高校生であると、通報した聴覚障害者を悪と決めつけたような態度を示された。通報を受ける警察にも電話リレーサービスは浸透していないように見受けられるので、徹底していただきたい。 | いただいた御意見については、国、提供機関等の関係機関が今後検討を進める上で参考とされるものと考えます。 | 無 |

| No. | 意見提出者 | 該当部分 | 案に対する意見及びその理由 | 考え方 | 案の修正の有無 |
|---|---|---|---|---|---|
| **3　通訳等オペレータの確保・養成の在り方** | | | | | |
| 12 | 特定非営利活動法人インフォメーションギャップバスター | （3） | ●【提案】：地域手話や会話調整の実技研修を充実させ、当事者の声を反映させること。東京・大阪以外にバックアップとなる直営拠点を設けること。AI は文字通訳の精度向上等の補助活用を優先すること。<br>●【理由】：通訳品質の安定化と、大規模災害時にもサービスを維持できる BCP 体制を構築するため。 | 本報告書案への賛同意見として承ります。 | 無 |
| **4　交付金・負担金の適正性確保の在り方** | | | | | |
| 13 | 特定非営利活動法人インフォメーションギャップバスター | （3） | ●【提案】：巨額のシステム開発費等は複数年度で平準化し、要件定義を明確にすること。また、予算内訳を成果（KPI）と結びつけて詳細に公開すること。<br>●【理由】：単年度の負担急増を抑制し、透明性を高めることで利用者の納得感と制度の持続可能性を確保するため。 | いただいた御意見については、提供機関が今後検討を進める上で参考とされるものと考えます。 | 無 |
| 14 | KDDI 株式会社 | （3） | 安定的かつ継続的なサービス提供を前提に、適正なサービス水準を維持しつつ、電話提供事業者の負担軽減に努めるとの考え方に賛同いたします。<br>報告書案（「交付金・負担金の適正性確保の在り方」の総論）で指摘されている通り、電話リレーサービスにおいては、国・提供機関・支援機関がそれぞれの立場で責任を果たし、費用の適正性と透明性、予算執行の効率性を確保することが重要であると考えます。<br>その上で、当該費用の適正性・透明性を検証する仕組みを作ることが必要であると考えます。 | 本報告書案への賛同意見として承ります。なお、費用の透明性を検証する仕組みに関する御意見を踏まえ、第２章４（１）に以下の下線部分を追記しました。<br>提供機関は毎年度、（略）公表されている。<u>また、提供機関は、毎事業年度終了後３か月以内に電話リレーサービス提供業務に関する事業報告書や収支決算書を作成し、公表している。</u> | 有 |

| No. | 意見提出者 | 該当部分 | 案に対する意見及びその理由 | 考え方 | 案の修正の有無 |
|---|---|---|---|---|---|
| 15 | 個人 | （３） | 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。<br><br>他方、本サービスに必要となる費用は、生活必需品でどのような経済的な状況にあっても必要であるスマホの利用者が負担しているものであり、技術開発に関する研究、組織体制の強化などにより提供機関が肥大化し、スマホの利用者の負担が増大することを危惧される。このようなことを防ぐため、<br><br>・スマホ利用者による費用負担の上限の設定（現状維持が適当であり、かつ、予測できるよう極力変動しないことも必要である）<br><br>・提供機関の業務について、第三者の専門家による費用対効果に関する事後監査<br><br>を行うことが必要である。 | いただいた御意見は、国、提供機関等の関係機関が今後検討を進める上で参考とされるものと考えます。 | 無 |
| **５　緊急・災害時の対応の在り方** | | | | | |
| 16 | 個人 | （２） | 29 頁「主な意見」の「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」に関して、当該資料にある Twillio は海外企業が運営する通常のコールセンター向けルーティングサービスであると認識しています。緊急電話接続も考えると、利用者請求料金が増加したとしても我が国のより堅牢なルーティングサービスを活用する方が望ましいと考えます。 | いただいた御意見は、提供機関が今後検討を進める上で参考とされるものと考えます。 | 無 |
| 17 | 特定非営利活動法人インフォメーションギャップバスター | （３） | ●【提案】：システムの多重化を強化すること。また、「TRS」「遠隔手話通訳」「手話リンク」等の類似サービスの違いを整理して周知すること。<br>●【理由】：通信障害時でもサービスを継続し、利用者や関係機関が適切な手段を迷わず選択できるようにするため。 | いただいた御意見は、提供機関が今後対応を進める上で参考とされるものと考えます。 | 無 |

| No. | 意見提出者 | 該当部分 | 案に対する意見及びその理由 | 考え方 | 案の修正の有無 |
|---|---|---|---|---|---|
| **6　その他** | | | | | |
| 18 | 個人 | （3）① | リレーサービスの中に、AI・生成 AI を使った自動サービスのプランが有る様だが、反対する。<br><br>ろうあ連盟などからの意見で指摘される様に、技術的に不足が有るのはもちろんだが、AI に通信内容を提供する事自体、通信の秘密を侵すものではないのか。<br><br>資格ある仲介者においても同じ事だが、通話者当人のプライバシーを侵害しないシステムを確立する様に求める。 | いただいた御意見は、提供機関が今後検討を進める上で参考とされるものと考えます。<br>プライバシーに関する御意見については、提供機関が定める各種規程等において秘密保持義務及び情報セキュリティの確保等について規定されており、規程を踏まえた厳格な取扱いが求められるものと考えます。 | 無 |
| 19 | 株式会社フィート | （3）①②<br> | 電話リレーサービスのご提供と運営に感謝申し上げます。<br>きこえない・きこえにくい方にとって、電話リレーサービスは、遠隔のコミュニケーションの手段として、とても有用であると考えておりますが、一方で対面でのコミュニケーションにおいては、無料の「こえとら」アプリ（累計ダウンロード数 130 万回（2026 年 1 月末時点））のような音声認識技術を活用したサービスが健聴者とのコミュニケーションを補完するものであり、利用者に多様な選択肢を提供する意味においても両輪で進めていくことが重要であると考えます。<br>特に「こえとら」アプリ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であることから、通信サービスを提供する電話提供事業者の協力が引き続き必要であると考えます。 | 基本方針二に示されているように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は重要であると考えます。<br>例えば、災害時を含め通信環境がない場合に聴覚障害者等が対面で利用できるコミュニケーションツールを支援すること等、通信サービスを提供する電話提供事業者の社会的責務を十分に果たしていくことが望ましいと考えます。<br>御意見を踏まえ、第２章６（３）②に以下の下線部分を追記しました。<br>電話の役務の直接の担い手である電話提供事業者においても、自らが果たす役割の重要性に鑑み、例えば、<br>（略）<u>・災害時を含め、通信環境が整わない場合に聴覚障害者等が利用できる代替的なコミュニケーションツールへの支援</u><br>などを通じて、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する取組を推進することが求められる。 | 有 |

| No. | 意見<br>提出者 | 該当部分 | 案に対する意見及びその理由 | 考え方 | 案の修正<br>の有無 |
|---|---|---|---|---|---|
| 20 | 個人 | （３）① | 電話リレーサービスが聴覚障害者のコミュニケーションを一定の割合で円滑にしていることに異論は無いが、電話リレーサービスだけでは十分でないことも事実である。特に大きな災害時はいくら通信インフラを整備したところで最初の数日間は使用できない可能性が非常に高い。また、人手を介することによる経費の増大も今後の普及の足かせとなることは明らかである。外出時のちょっとした質問や依頼などでいちいち電話リレーサービスを使うことも現実的では無い。昨今のスマホの普及と AI の性能向上を鑑みると電話リレーサービスを補完する形で対面でのコミュニケーションを円滑にする「こえとら」などのアプリの普及も促進していくべきと考える。これらのアプリは通信が遮断された状況でも最低限のコミュニケーション支援が可能であるため日頃から使い慣れておくことで災害時の被害を最小限に減らすことが期待できる。電話リレーサービスとコミュニケーション支援アプリを両輪として普及促進を図っていくべきと考えるが、電話リレーサービスのみに国の予算が投入されている状況は見直しが必要と思うところである。 | 同上 | 有 |
| 21 | 株式会社 NTT ドコモ | （３）② | ・　電話リレーサービス制度の趣旨に則り、電話リレーサービスが必要なときに必要な方にご利用いただける環境を整備すること、サービスの浸透や仕様の改善等により一層スムーズなサービス利用を促進することが、今後必要と考えます。<br>・　当社も、電話リレーサービス制度における負担事業者として、引き続き電話リレーサービスの周知広報を行うとともに、今後の運用検討等の議論についても、可能な限り協力する考えです。 | 本報告書案への賛同意見として承ります。 | 無 |

| No. | 意見提出者 | 該当部分 | 案に対する意見及びその理由 | 考え方 | 案の修正の有無 |
|---|---|---|---|---|---|
| 22 | 特定非営利活動法人インフォメーションギャップバスター | （３）④ | ●【提案】：今後の検討体制において、より多様な当事者が参画できる仕組みを構築すること。具体的には、ろう者、中途失聴、難聴だけでなく、吃音、片耳難聴、LiD/APD（聞き取り困難症）等の当事者を含めること。<br>●【理由】：電話リレーサービス（TRS）が真の公共インフラとなるためには、聞こえ方の多様性や発話の困難さなど、異なる障壁を持つ幅広い層のニーズを反映させる必要があるため。 | いただいた御意見は、国が今後の検討を進める上で参考とされるものと考えます。 | 無 |
| 報告書（案）全般に関する意見 | | | | | |
| 23 | 特定非営利活動法人インフォメーションギャップバスター | | 【KPI とタイムラインの具体的な提案と理由】<br>本報告書の施策を確実に推進し、実効性を確保するため、以下の数値目標と期限の設定を要望します。<br><br>・受話拒否率：1 年以内に半減<br>（理由：アナウンス改善や周知啓発の具体的成果を検証し、受話側拒否の早期解消を促すため）<br>・一番号化：半年以内に設計、1 年以内に実証、2 年以内に段階的導入<br>（理由：利用者の不公平感の源である番号問題を、期限を区切って計画的に解決するため）<br>・ヨメテル：1 年以内に PC/タブレット対応・UI 拡大、10 自治体での実証<br>（理由：潜在的ニーズの高い高齢者層へ、具体的環境整備と地域モデルで普及を加速させるため）<br>・非対応番号：年度内に 80%、翌年度に 95%の対応<br>（理由：公共インフラとして、かけられない番号が存在する現状を早期に是正するため）<br>・BCP：年 2 回の公開訓練実施と、復旧目標時間の明示<br>（理由：有事の際の実効性を担保し、利用者の安心感を醸成するため） | いただいた御意見は、国、提供機関等の関係機関が今後対応を進める上で参考とされるものと考えます。 | 無 |

| No. | 意見提出者 | 該当部分 | 案に対する意見及びその理由 | 考え方 | 案の修正の有無 |
|---|---|---|---|---|---|
| 電話リレーサービスに関する意見及びその他の意見 | | | | | |
| 24 | 個人 | | 資料の入手方法総務省情報流通行政局情報流通振興課情報活用支援室にて閲覧に供するとともに配布する。<br><br>とあるが、今般のパブリックコメントの場合、それだけで必要なパブリックコメントが集まるか大いに疑問である。<br>せっかく法人登録という制度を謳っているわけだから、登録された法人へ聴取の機会を与えればより適切な意見聴取(=パブリックコメント)となろう。<br>なぜその一工夫を惜しむのか大いに疑問である。 | いただいた御意見については、参考意見として承ります。 | 無 |
| 25 | 個人 | | 電話リレーサービス料は国費又は受益者負担とすべきである。電話利用者全員が負担すべきではない。 | いただいた御意見は、国等が今後検討を進める上で参考とされるものと考えます。なお、基本方針一に示されているように、電話は、双方向性のある意思疎通の手段であることから、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化は、健聴者にとっても、聴覚障害者等との意思疎通の円滑化が実現するという点において大きな意義を有するものと考えます。 | 無 |