電話リレーサービスの在り方に関する検討会
報告書

令和8年3月

電話リレーサービスの在り方に関する検討会

電話リレーサービスの在り方に関する検討会報告書

第1章　本検討会における検討の背景……2
　1　これまでの経緯……2
　2　基本的な認識……3
　3　本検討会における検討の視点……4
第2章　現状と課題、主な意見、対応の方向性……6
　1　電話リレーサービスの利用者確保等の在り方……6
　　（1）　現状と課題……6
　　（2）　主な意見……11
　　（3）　対応の方向性……12
　2　サービスの仕様・料金体系等の在り方……14
　　（1）　現状と課題……14
　　（2）　主な意見……17
　　（3）　対応の方向性……18
　3　通訳等オペレータの確保・養成の在り方……20
　　（1）　現状と課題……20
　　（2）　主な意見……21
　　（3）　対応の方向性……22
　4　交付金・負担金の適正性確保の在り方……22
　　（1）　現状と課題……22
　　（2）　主な意見……26
　　（3）　対応の方向性……26
　5　緊急・災害時の対応の在り方……28
　　（1）　現状と課題……28
　　（2）　主な意見……29
　　（3）　対応の方向性……29
　6　その他……29
　　（1）　現状と課題……29
　　（2）　主な意見……30
　　（3）　対応の方向性……31

参考資料
　参考資料1　「電話リレーサービスの在り方に関する検討会」開催要綱
　参考資料2　「電話リレーサービスの在り方に関する検討会」開催実績

第1章　本検討会における検討の背景

1　これまでの経緯

電話リレーサービスは、聴覚や発話などに困難のある人（聴覚障害者等）ときこえる人（聴覚障害者等以外の人）との電話の間に通訳オペレータが入り、「手話又は文字」と「音声」を通訳することにより、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、2013 年に（公財）日本財団が開始した電話リレーサービスモデルプロジェクト[1]の一環として提供されてきたが、2020年12月に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「電話リレー法」という。）が施行されたことに伴い、2021 年7月のサービス開始以降は、24 時間 365 日対応する公共インフラとして提供されている。

電話リレー法は、

- 総務大臣が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（以下「基本方針」という。）を策定・公表すること
- 電話リレーサービスの提供業務の適正・確実な実施を担う「電話リレー提供機関」（以下「提供機関」という。）を総務大臣が指定すること
- 提供機関は、基本方針に従って業務を行うものとし、電話リレーサービス提供業務の実施方法等を定める「電話サービス提供業務規程」（以下「提供業務規程」という。）や毎事業年度の事業計画等について総務大臣の認可を受けるべきこと
- 提供機関に対し、業務に要する費用に充てるための交付金を交付することとし、その原資として、一定の事業規模以上の電話提供事業者に負担金の納付を義務付けること
- 負担金徴収や交付金交付の業務を担う「電話リレーサービス支援機関」（以下「支援機関」という。）を総務大臣が指定すること

等を定めている。

電話リレー法に基づき、2020 年 12 月1日、総務大臣により基本方針が策定・公表された[2]。基本方針では、電話リレーサービスの提供の在り方として、①サービス提供義務、利用の公平性、②緊急通報（110、118 及び 119）への対応、③サービス提供の継続性、双方向性（24 時間 365 日の提供）、④低廉な利用料金での提供、⑤情報セキュリティの確保、⑥サービス水準の確保等が定められている。

また、2021 年1月 13 日、総務大臣は、提供機関として（一財）日本財団電話リレーサービス

---

[1] 民間会社等 5 者（アイセック・ジャパン、シュアール、プラスヴォイス、ミライロ、日本財団）、情報提供施設 7 団体（沖縄県聴覚障害者情報センター、熊本県聴覚障害者情報提供センター、滋賀県立聴覚障害者センター・京都聴覚言語障害者福祉協会・大阪ろうあ会館、千葉聴覚障害者センター、札幌市視聴覚障がい者情報センター・宮城県聴覚障害者情報センター・福島県聴覚障害者情報支援センター、長野県聴覚障がい者情報センター・富山県聴覚障害者センター、岡山県聴覚障害者センター）により、午前 8 時から午後 9 時まで（年中無休）提供されていた。

[2] 「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 年総務省告示第 370 号）

を、支援機関として（一社）電気通信事業者協会を、それぞれ指定した。

その後、提供業務規程の認可等を経て、2021 年7月1日に電話リレーサービスの提供が開始された。モデルプロジェクトとの比較においては、特に、24 時間 365 日のサービス提供が行われていること、技術面等において困難な課題のあった緊急通報も含めたサービス提供が行われていること、聴覚障害者等と聴覚障害者等以外の者との間において双方向に利用可能なサービスであることが特徴である。

提供されている電話リレーサービス [3]の概要

① 電話リレーサービス（手話・文字） 2021 年 7 月開始
「聴覚障害者等」と「聴覚障害者等以外の者」との間を通訳オペレータが「手話や文字」と「音声」とを通訳することにより、電話で即時かつ双方向につなぐサービス

② ヨメテル 2025 年 1 月開始
難聴や中途失聴などにより、電話で自分の声で話したいが、相手先の声が聞こえにくいことがある人を主な利用対象者とし、利用者が自身の声で相手先に伝え、相手先の声をスマートフォン端末の画面を通じて文字で読むことを可能にするサービス

③ 手話リンク 2025 年 4 月開始
手話を日常的に利用する人が法人に問合せ等を行う際に、当該法人のウェブサイト等に用意されたリンクや二次元コードから電話問合せ窓口にアクセスすることで、電話リレーサービス（手話・文字）を通じて手話を使って問合せ等ができるサービス

2 基本的な認識

提供機関による電話リレーサービス提供業務は、これまで4年超に渡り概ね適正・確実に実施されており、それを支える財政基盤としての交付金・負担金制度も概ね順調に運用されてきたと言える。

この間、電話リレーサービス（手話/文字）の利用者数は約1．9万人 [4]、年間通話件数は約 44 万件 [5]となり、利用者からは、日常生活や社会経済活動が便利になったとの声や、自立した生活に不可欠なツールとなったとの声が多く寄せられている（資料3－3 提供機関からの追加提出意見）。また、電話リレーサービスの新たなメニューとして、「文字表示電話サービス（ヨメテル）」や「手話リンク」の提供も開始され、発話が可能な聴覚障害者間での通話が可能になる等、サービス利用の裾野の拡がりも期待されているところである。

---

[3] 電話リレーサービスには、手話・文字による電話リレーサービス、文字表示電話サービス（ヨメテル）の２種類のサービスが存在し、いずれも電話リレー法に定義される「電話リレーサービス」に位置付けられるものである。本報告書では、便宜的に、前者を「電話リレーサービス（手話・文字）」、後者を「ヨメテル」と使い分けることとしたい。

[4] 登録数：18,890 名（令和 7 年 12 月末現在）

[5] 2024 年度

（資料1－3より）





一方、利用登録数の増加、法人利用の拡大、受話側の認知度の向上などの利用者確保や利用円滑化に向けた周知広報に課題が生じているほか、料金メニューの選択肢の拡大、通訳オペレータの技能の高度化等の課題も指摘されている。また、負担金の平準化や緊急・災害時の対応など、安定的・継続的なサービス提供に向けた工夫の余地もあると考えられる。

3　本検討会における検討の視点

本検討会では、こうした基本的な認識の下、これまでのサービス提供状況を総括し、より適正・確実なサービス提供等を実現する観点から、

（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
について、議論・検討を行った。
本報告書は、本検討会におけるこれまでの議論・検討結果を取りまとめたものである。

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

2021年7月のサービス提供開始以前より、提供機関においては、国民向けに各種媒体を活用した広報活動、聴覚障害者等向けに特別支援学校等の当事者団体等への周知を実施するとともに、全国での地域講習会、体験登録会等の開催、普及啓発員事業の実施による普及啓発活動を実施することにより、電話リレーサービスの利用者確保等を推進している。

（資料1－3より）



国においても、関係省庁が連携し、地方公共団体や金融機関等に対する制度周知に関する協力依頼文書の発出 [6]、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を通じて電話リレーサービスに関する国民の理解の醸成に向けた取組が進められてきた。

また、地方公共団体の取組として、鳥取県などの一部の団体においては、団体が電話リレーサービスの利用希望者を取りまとめて申込申請手続を行い、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する。

[6] 例えば、総務省においては、2026 年 3 月 3 日（耳の日）に他の府省庁に対して当該他の府省庁内や各業界の関係団体における理解の促進等に関する協力依頼文書を発出している。

（資料2－2より）

電話リレーサービスの地域登録導入

鳥取県では、「全国初の手話言語条例の制定　(H25)」、「遠隔手話サービスの実施　(H25～)」、「県独自の電話リレーサービスの導入　(H27～R3)」など全国で先駆けとなる取組を展開

さらに、令和５年２月から全国で初めて、電話リレーサービスの県内利用者の利用料負担を支援する**「地域登録」制度**を導入。

※地域登録とは･･･
地元自治体が電話リレーサービスの利用希望者の申込をとりまとめて日本財団電話リレーサービスへ申請するとともに、利用料も負担する仕組み。登録者の利用料は無料となる。



（日本財団電話リレーサービス提供図）

➢ **利用状況（R7.11月末時点）**

鳥取県の登録者数　１５１件
うち、地域登録者数　１１６件

➢ **加入促進の取組**

【鳥取県電話リレーサービス加入促進事業補助金（R5.8月～）】

・ 電話リレーサービスの説明会を開催した際、参加者から、『電話リレーサービスを利用したいが、スマートフォンを所持していないから利用できない』という声が聞かれた。
・ 市町村が実施する日常生活用具の給付でもスマートフォンやタブレット端末は支給対象外であることが多い。➡タブレット型端末又はスマートフォンの購入費を助成

3

これらの周知･広報により、サービス提供開始当初に比べ、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が、サービス内容（仕組み）や公共インフラである性質などの周知が十分とはいえず、通話を拒否されるといった不便さを依然として感じているといった意見がある。

① 電話リレーサービス（手話･文字）

電話リレーサービス（手話･文字）は、「聴覚障害者等」と「聴覚障害者等以外の者」との間を通訳オペレータが「手話や文字」と「音声」とを通訳することにより、電話で即時かつ双方向につなぐサービスである。

2021年7月のサービス提供開始以降、利用登録数は概ね年間3千人弱の伸び率で増加しており、2025年 12 月末時点での登録数は約 1.9 万人となっている。

提供機関が実施したアンケート結果によると、電話リレーサービス（手話･文字）の主な利用用途として、病院等への予約、行政機関等への連絡、金融機関等への問合せ等が多く、FAX やメールではなくリアルタイムでのやり取りが実現できた点が高く評価されている。

（資料1－5より）

2.「よかったこと調査」の結果まとめ

使ってよかった場面（個人登録者）

- 24時間使えることや迅速さ・丁寧さ、オペレータの丁寧さに関する「サービス全体への高評価」が多く、次いで具体的に、予約、急ぎの連絡、問合せや本人確認で多く使用されていることが分かった。
- 予約、急ぎの連絡は、病院・介護施設や飲食店・ホテルなどにかける際に利用されていた。また、携帯電話やインターネット、金融機関等では、契約の本人確認に電話しか利用できないケースが示唆された。

〈表.使ってよかった場面（かけ先）と印象的な出来事（用途）（個人登録者）1/2〉 ※表は次ページに続く

かけ先＼用途		予約（最初の連絡）	予約の変更・確認・取消	契約登録（最初の連絡）	契約登録の変更・確認・取消等	緊急通報（110番、119番等）	急ぎの諸連絡（病院、家族等）	電話受診（コロナ等）	問合せ	相談・調整等	雑談・日常	本人確認	時間・移動の節減	電話しかない（多用途）	他連絡との組み合わせ（メールの確認等）	周りの人に依頼していた電話等の代替	直接の連絡（非公開、私的）	自己表現（自分の言葉で伝える）	折り返し・入電対応	サービス高評価（24時間対応、親切等）	サービス改善要望	特になし/対象外（未利用等）
		279	126	67	152	76	218	42	141	38	22	135	113	141	89	119	23	68	44	633	50	99
病院	1,843	9.5%	4.2%	1.8%	3.9%	2.2%	7.5%	2.1%	4.7%	1.4%	0.5%	3.4%	3.6%	4.2%	3.0%	4.1%	0.9%	2.4%	1.4%	17.3%	1.0%	2.0%
介護施設	1,840	9.5%	4.2%	1.8%	3.9%	2.2%	7.5%	2.1%	4.7%	1.4%	0.5%	3.4%	3.6%	4.1%	3.0%	4.1%	0.9%	2.4%	1.4%	17.2%	1.0%	2.0%
レストランや居酒屋等の飲食店	1,703	10.5%	4.2%	1.5%	3.8%	2.5%	8.0%	1.5%	4.6%	1.2%	0.4%	3.6%	3.1%	3.9%	2.8%	3.6%	0.7%	2.2%	1.4%	15.9%	1.0%	1.9%
ホテル・旅館	1,384	10.0%	5.1%	1.6%	4.6%	3.0%	7.6%	1.6%	3.8%	1.2%	0.4%	4.0%	2.9%	3.8%	2.9%	3.5%	0.9%	2.0%	1.5%	18.3%	1.0%	1.6%
旅行代理店	1,384	10.0%	5.1%	1.6%	4.6%	3.0%	7.6%	1.6%	3.8%	1.2%	0.4%	4.0%	2.9%	3.8%	2.9%	3.5%	0.9%	2.0%	1.5%	18.3%	1.0%	1.6%
宅配業者	1,056	8.8%	3.6%	1.6%	3.7%	2.7%	8.2%	1.0%	4.3%	1.1%	0.9%	3.1%	2.7%	4.7%	2.5%	4.1%	0.8%	1.9%	2.5%	17.8%	1.3%	1.6%
タクシー会社	1,056	8.8%	3.6%	1.6%	3.7%	2.7%	8.2%	1.0%	4.3%	1.1%	0.9%	3.1%	2.7%	4.7%	2.5%	4.1%	0.8%	1.9%	2.5%	17.8%	1.3%	1.6%
理容室・美容室	711	11.1%	4.9%	1.8%	4.6%	2.4%	8.3%	1.4%	4.9%	1.0%	1.1%	3.7%	3.2%	3.5%	2.1%	4.2%	1.1%	2.5%	1.4%	16.5%	0.8%	1.7%
警察や救急等の緊急通報	358	6.4%	3.6%	0.8%	2.8%	12.0%	8.7%	1.7%	2.5%	0.8%	0.8%	3.1%	2.0%	3.1%	0.8%	3.4%	1.1%	1.1%	1.4%	19.0%	2.2%	2.2%

※列の合計実数は、次ページ掲載の列　　を含む 総計値
出所）日本財団電話リレーサービス　　，“ 電話リレーサービスよかったこと調査報告書　　”，2024 年 10 月，をもとに三菱総合研究所作成

2.「よかったこと調査」の結果まとめ

使ってよかった場面（個人登録者）

〈表.使ってよかった場面（かけ先）と印象的な出来事（用途）（個人登録者）2/2〉 ※表は前ページから続く

かけ先＼用途		予約（最初の連絡）	予約の変更・確認・取消	契約登録（最初の連絡）	契約登録の変更・確認・取消等	緊急通報（110番、119番等）	急ぎの諸連絡（病院、家族等）	電話受診（コロナ等）	問合せ	相談・調整等	雑談・日常	本人確認	時間・移動の節減	電話しかない（多用途）	他連絡との組み合わせ（メールの確認等）	周りの人に依頼していた電話等の代替	直接の連絡（非公開、私的）	自己表現（自分の言葉で伝える）	折り返し・入電対応	サービス高評価（24時間対応、親切等）	サービス改善要望	特になし/対象外（未利用等）
		279	126	67	152	76	218	42	141	38	22	135	113	141	89	119	23	68	44	633	50	99
役所等の公共サービス	937	6.6%	3.4%	2.7%	4.6%	3.0%	7.6%	2.0%	4.7%	1.9%	0.6%	3.5%	4.6%	4.3%	2.5%	4.3%	0.9%	3.0%	2.0%	17.9%	1.7%	1.6%
銀行やクレジットカード会社等の金融機関	1,192	7.0%	2.3%	3.3%	8.8%	2.9%	6.9%	0.8%	4.7%	0.8%	0.3%	9.6%	3.2%	4.7%	2.7%	3.5%	0.6%	2.3%	1.3%	18.7%	1.4%	2.0%
携帯電話ショップ	534	6.6%	3.6%	3.9%	6.7%	1.7%	6.9%	0.9%	6.4%	0.7%	1.1%	5.2%	3.2%	5.6%	1.3%	4.9%	0.7%	2.2%	1.3%	21.9%	1.3%	1.9%
インターネット回線事業者	534	6.6%	3.6%	3.9%	6.7%	1.7%	6.9%	0.9%	6.4%	0.7%	1.1%	5.2%	3.2%	5.6%	1.3%	4.9%	0.7%	2.2%	1.3%	21.9%	1.3%	1.9%
インターネットショッピング等の通信販売業者	478	5.6%	3.8%	2.1%	8.6%	1.9%	5.4%	0.8%	4.2%	0.8%	0.4%	5.0%	2.3%	4.0%	2.5%	4.2%	0.8%	2.3%	1.0%	23.8%	1.7%	1.0%
家族	443	6.5%	2.3%	1.8%	3.4%	3.6%	8.4%	1.1%	3.6%	0.9%	4.7%	3.4%	3.4%	2.9%	3.4%	3.2%	0.5%	2.3%	0.7%	21.2%	1.6%	2.5%
知人との連絡	443	6.5%	2.3%	1.8%	3.4%	3.6%	8.4%	1.1%	3.6%	0.9%	4.7%	3.4%	3.4%	2.9%	3.4%	3.2%	0.5%	2.3%	0.7%	21.2%	1.6%	2.5%
学校	408	8.1%	2.9%	1.2%	4.2%	2.7%	10.0%	1.5%	4.4%	5.1%	0.0%	4.4%	3.2%	4.2%	3.9%	2.2%	1.7%	1.7%	2.7%	15.9%	1.0%	1.0%
学習塾	406	8.1%	3.0%	1.2%	4.2%	2.7%	10.1%	1.5%	4.4%	5.2%	0.0%	4.4%	3.2%	4.2%	3.9%	2.2%	1.7%	1.7%	2.7%	15.8%	0.7%	1.0%
登録してからまだ利用したことがない	79	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%	3.8%	0.0%	13.9%
その他	435	6.2%	2.5%	3.2%	3.9%	2.8%	6.2%	1.1%	7.1%	2.1%	0.2%	3.0%	4.6%	5.7%	3.4%	3.0%	0.9%	1.1%	1.4%	20.9%	2.8%	4.8%

出所）日本財団電話リレーサービス，“電話リレーサービスよかったこと調査報告書”，2024年10月，をもとに三菱総合研究所作成

また、電話リレーサービスによる利便性が向上した具体例としては、

- きこえる家族、知人、通訳者に頼ることなく自分の意志で連絡・対応ができる社会的バリアの軽減と自立
- メールや FAX よりも即時性が高く、確認や予約がスムーズにできる即時性とスピード感

・ 病院やホテル等の予約、緊急連絡、業務連絡などで利用することによる生活・業務の質の向上
・ 家族や他人に電話を依頼する気まずさや時間的制約から解放されることによる精神的負担軽減
・ 本人確認等が自分で実施でき、内容も把握できることによる安心感・信頼感の向上

等が挙げられている。

このように、電話リレーサービス（手話・文字）は、聴覚障害者等が電話を利用した日常生活のコミュニケーションや行政手続、職場における業務のやりとり、緊急時の速やかな救助の要請等も含む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、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を図るという所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考えられる。

一方、（一財）全日本ろうあ連盟が実施したアンケート結果によると、通話の相手方の認知度については、各種広報媒体での露出によりサービス開始当初よりも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%、どちらでもない人が約47%という結果であり、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（資料1－6）。

② ヨメテル

ヨメテルは、難聴や中途失聴などにより、電話で自分の声で話したいが、相手先の声が聞こえにくいことがある人を主な利用対象者とし、利用者が自身の声で相手先に伝え、相手先の声をスマートフォン端末の画面を通じて文字で読むことを可能にするサービスである。補聴器や人工内耳を使用しない状態での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[7]もあり、潜在的な利用者数は電話リレーサービス（手話・文字）よりも多いと考えられている。

2025年1月にサービス提供を開始し、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。

（一社）全日本難聴者・中途失聴者団体連合会（資料1－7）によると、ヨメテルの利用者からは、
・ その場で用件が済ませられることが増えた
・ 難聴者同士でも電話ができるようになった
・ 音声（自分の声）で発信できることで電話のやりとりがスムーズになった

などと評価する声がある。一方で、
・ 広報はされているものの通話の相手方に広まっていない
・ 地方では認知度が低い
・ 迷惑電話と間違われて切られることがある

といった意見もあり、サービスの認知度には依然として課題があると考えられる。

[7] 2024 年 5 月 31 日「令和 4 年生活のしづらさなどに関する調査」（厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部）

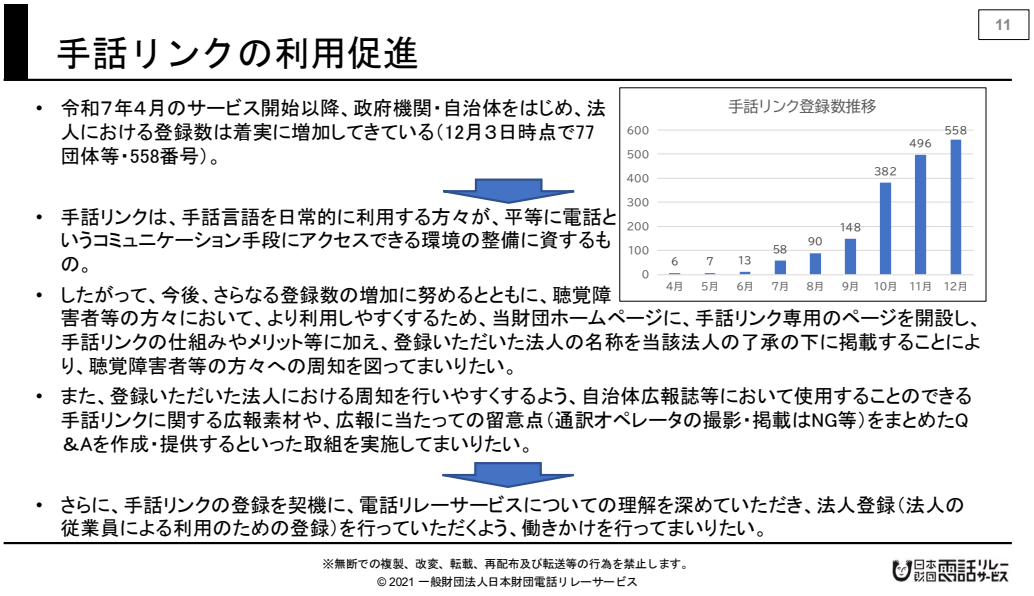
③ 法人登録

電話リレーサービスは、基本方針において、聴覚等に障害がある職員を雇用している法人が電話リレーサービスを登録できることとなっている（法人登録[8]）。当該職員が業務で電話リレーサービスを利用できるようになることで、聴覚等に障害がある職員の業務におけるコミュニケーションの円滑化、法人の人材配置の多様化、障害者雇用促進法等により求められている合理的配慮の提供に資するものであるが、法人による登録数は291件（第1回検討会発表時）であり、登録数全体の1．7%となっている。

電話リレーサービスは、これまで電話ができないという理由で聴覚障害者等の就労が特定の職種に限定されていたものを、より幅広い職種の就労機会を広げる可能性がある。そのため、法人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が、雇用側が必要性を感じていない、従業員自らが職場に利用を希望するのをためらってしまう、従業員自身が電話の利用に慣れていない等の課題が存在する。

また、2025 年4月より、法人の電話応対業務における聴覚障害者等からの問合せ等で利用される手話通訳による電話リレーサービス（手話リンク）が提供開始された。手話リンクは、手話を日常的に利用する人が法人に問合せ等を行う際に、当該法人のウェブサイトに用意されたリンクから電話問合せ窓口にアクセスすることで、電話リレーサービス（手話・文字）を通じて手話を使って問合せ等ができるサービスである。問合せ者の事前登録は不要で、利用料金は法人側が負担する。2025 年４月のサービス開始以降、政府機関や地方公共団体等の法人における登録数は増加している。

（資料2－1より）



このように、手話リンクは聴覚障害者等が法人に問合せ等を行う際の円滑なコミュニケーション手段である一方、（一財）全日本ろうあ連盟によると、手話リンクの存在を「知らない」

[8] 利用者登録に当たっては、法人名義（当該法人において聴覚障害者等が利用する場合に限る。）での登録を拒んではならない。（基本方針三１①）

との回答が約70%との結果であり、聴覚障害者等に手話リンクを認知してもらい、利用してもらうことも課題となっている。

（資料1－6より）

2)企業や自治体における手話リンクの導入は進んでいるか
①アンケート回答者の「手話リンク認知度」知っている　28.2%
利用したことがある 1.2%知らない　70.6%
②自治体での手話リンク導入件数都道府県 4府県7市区町村

以上の数字から見ても、まだ進んでいるとは言えない。障害者基本計画（第5次）＜3-(1)-4＞でも利活用の推進が、言及されていることから、総務省や厚労省だけではなく、自治体の「手話リンク」の導入や、全省庁において省庁内や関連事業者への推進や啓発に取り組んでいただきたい。

（2）主な意見

【総論】

- 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ったが、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の理解はもとより、電話の相手方である聴覚障害者等以外の国民の皆様の理解・協力が大変重要である。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認識いただいた上で、国民の皆様に対して発信していただくことを提案したい。【提供機関】
- 電話リレーサービスを知らない人も多く、アンケート結果でも通話の相手方の認知度が高まっていると「感じない」人は19.8%となった。また、法人登録制度を知らない人も多く、更なる啓発が必要。【全日本ろうあ連盟】

【認知度・利用促進】

- 若年層のテレビ離れ等を考慮し、抜本的に周知のやり方を変える必要がある。認知度が上がらないと通話を拒否される等の事例の解決につながらないのではないか。【構成員】
- 鳥取県から地域登録について説明があったが、自治体には、ヨメテルの周知とあわせて地域登録についても働きかけていく必要があると思う。【全日本難聴者・中途失聴者団体連合会】

【ヨメテル】

- 電話をしたら切られたという事例をなくしていくため、公的機関や医療機関・福祉関係者への啓発が必要不可欠。【全日本難聴者・中途失聴者団体連合会】
- 特にヨメテルは難聴の高齢者の利用が広がると、家族等周囲の人にとっても裨益し、

社会保障費用を押し下げるといった社会全体に便益がある可能性がある。【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。また、誰でも利用できるお試し利用期間を設けてはどうか。【構成員】

【法人登録】

- 法人登録が少ないという状況がある。聴覚障害者等の職域を広げるよいシステムである。電話ができないという理由で従事できる職種が限定されていた人がより幅広い職種に従事できる。企業等を含め、法人あるいは事業所の理解・啓発が重要。【構成員】
- 法人でのきこえない人の働き方について、これまでは電話を利用する習慣がなく、できることが限定されており、きこえない人側も与えられたことだけをやる、自ら考え交渉して仕事を進める機会がなかったが、雇用する側・される側ともに意識を変えていく必要がある。また子どもに電話の利用を習得させることも重要。【全日本ろうあ連盟】
- 国、地方公共団体、電話提供事業者、提供機関、支援機関等の関係主体には、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、連携して周知広報の協力を賜りたい。【提供機関】
- 厚生労働省には、障害者雇用促進法等に基づき、聴覚障害者等の従業員が電話リレーサービスを利用する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くよう、お願いしたい。【提供機関】

【手話リンク】

総務省の事業ではあるが、手話リンクを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。【全日本ろうあ連盟】

（3）対応の方向性

① 総論

電話リレーサービスは、聴覚障害者等の社会的バリアの軽減、社会的自立の実現、生活の中での利便性向上等に大きく貢献し得るサービスであることから、聴覚障害者等における電話の利用の円滑化に関し、自立した日常生活及び社会生活の確保に寄与するという法の趣旨を踏まえ、さらに多くの聴覚障害者等に利用される環境を整備し、また、その円滑な利用のために多くの国民の認知、理解を深めていくことが必要である。

そのため、基本方針に記載のとおり、

- 国、地方公共団体、電話提供事業者、提供機関、支援機関は、連携して国民の理解を深めるための周知広報等を行うこと [9]

[9] 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化には、電話リレーサービスの提供に要する費用を電話提供事業者からの負担金を原資とした交付金によって賄っていくこと、聴覚障害者等が電話リレーサービスを介して電話した際

が適当であり、その周知広報等に当たっては、特に、

- 提供機関には、電話リレーサービスの存在や使い方、利用してよかった声を積極的に紹介すること、電話提供事業者の負担金[10]により広く支えられている公共インフラのサービスであることに言及することなどにより、継続した広報活動等を通じて国民の理解を深めていくこと
- 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。

② 利用者確保

（ア） 利用登録者数の確保

提供機関においては、幅広い世代の利用登録者の確保に継続的に努めるとともに、難聴、中途失聴等の当事者と接点のある補聴器販売店、医療関係機関等への普及啓発のほか、きこえにくい高齢者の利用拡大の観点から、高齢者の利用による社会的便益（家族や地域とのつながりの活性化、コミュニケーションの活性化、孤独孤立の防止といった社会課題の解決への貢献）も踏まえつつ、高齢者支援における地方公共団体との連携や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に取り組むことが求められる。具体的には、高齢化率が高い地方公共団体と連携し、実際に高齢者にヨメテルを利用してもらい、高齢者支援としての活用可能性について検証し、その成果を各地域に展開することにより、地域における高齢者支援としての利用を促進することなどが求められる。

（イ） 認知度の向上

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。

（ウ） 法人における利用促進

国、地方公共団体、法人、聴覚障害者等がそれぞれの立場で法人における聴覚障害者等の職場環境の整備の推進について検討していくことが求められる。具体的には、国は利用実態に合わせて、関係省庁と連携し、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電話リレーサービスの周知協力依頼を強化すること、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含む職場環境の整備を奨励すること等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が挙げられる。

に意思疎通の相手方に通話を拒否されること等がないようにする必要があること等から、電話リレーサービスに関し、聴覚障害者等の理解に加え、聴覚障害者等の意思疎通の相手方となる健聴者による理解及び協力が不可欠である。このため、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。（基本方針二より一部抜粋）

[10] 電話提供事業者が負担金の負担をどのように賄うかについては、経営判断に委ねられており、多くの電話提供事業者は「電話リレーサービス料」という形で電話利用者に転嫁している。

また、手話リンクは法人による聴覚障害者等への環境の整備に資するものであることから、

- 提供機関は、聴覚障害者等がより利用しやすくするために登録済みの法人名を一覧化してウェブサイトに掲載することによる周知や、登録した法人が自ら広報する場合に利用できる素材等を作成・提供すること等を通じて更なる登録の増加を進めること
- 手話リンクを整備した国、地方公共団体は、利用を促進するため聴覚障害者等への周知を積極的に行っていくこと

により、「手話リンク」の利用を活性化させていくことが適当である。

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(手話・文字)及びヨメテルは、ともにアプリケーションを通じて提供されるサービスである。iPhone 端末、Android 端末、PC ブラウザ(電話リレーサービス(手話・文字)のみ)にて 24 時間365日、双方向でのサービスを利用できる。

また、緊急通報受理機関への連絡も可能であり、発信者の位置情報から管轄の警察、消防・救急等を特定する仕組みの活用、緊急通報受理機関からの折り返し機能、専用の通訳オペレータの設置等により即時に対応する体制を確保している(月 70 件程度)。

利用には事前登録が必要であり、個人と法人とで登録方法が異なるが、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。

料金体系は次の2プランが選択できるようになっている(いずれも税込、1分あたり)。

月額料なしプラン[11]:固定電話着 16.5 円、携帯電話着で 44 円

月額料ありプラン:月額料 178.2 円、固定電話着 5.5 円、携帯電話着 33 円

利用料金の支払方法は、クレジットカード決済、コンビニ払い、キャリア決済、口座振替(ヨメテルのみ)、請求書払い(法人のみ)から選択できるようになっている。

また、プライバシー保護等の観点から、通話の冒頭のアナウンスにより、電話リレーサービス(手話・文字)の場合は電話リレーサービスによる通話であることを、ヨメテルの場合は声を文字化して伝えることを、通話の相手方に伝達している。

提供機関は、カスタマーセンターを設置しており、サービスの意見、質問等を手話、文字チャット、メール、電話、FAXにて受け付けている(年間約1万3千件[12])。

(一財)全日本ろうあ連盟提出資料(資料1－6)及び(一社)全日本難聴者・中途失聴者団体連合会提出資料(資料1－7)によると、聴覚障害者等の利用者からは次のような意見が寄せられている。

・ スマートフォンに慣れていない人にはハードルが高い。
・ ヨメテルも PC やタブレットでも利用できるようにしてほしい。
・ アプリの仕様改善(通話終了後の評価の方法、文章の予測変換、名前の表示、文字が流れる速

[11] サービス開始前に障害当事者団体と協議した結果、月額料なしプランを設定することとなった。

[12] 電話リレーサービス（手話・文字）：11,898 件、ヨメテル：1,458 件（2024 年度）

度の調整等）を希望したい。
・ ヨメテルの冒頭ガイダンスによって迷惑電話と誤認されて通話を切られてしまう。
・ 050 番号が原因で電話を切られてしまう。
・ 料金が高い（月額料なしプランの携帯着信が44円/分）。
・ 手話でカスタマーサービスに問合せ、相談ができることが便利である。
・ 法人への請求書は利用者ごとではなく、法人ごとに請求してほしい。

① サービス等全般

アプリケーションのユーザーインターフェースの改善については、電話番号入力方法や文字表示速度の調整、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ている。法人の請求方法についての要望もある。

② 電話リレーサービス（手話・文字）

時間帯によっては、通訳オペレータの順番待ちが発生することがある。また、通話の冒頭で「こちらは電話リレーサービスです」と通話の相手方に伝えることで、通話を切られることがあるとの指摘もある。

③ ヨメテル

プライバシー保護等の観点から通話開始時に機械音声ガイダンスが流れる仕様となっており、相手方が受話を拒否する原因の一つであると考えられる。

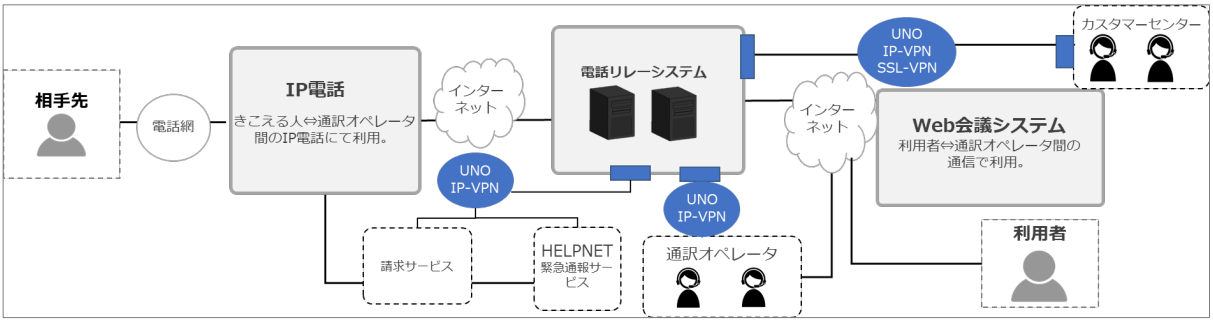
④ 技術仕様

現在の電話リレーサービスのシステムは、前身であるモデルプロジェクト時代（2017 年）に構築された仕組みを基盤としているものであるが、2021 年7月の電話リレーサービスの開始に向けてモデルプロジェクトの利用者の移行を円滑に進め、できる限り早期のサービス開始を可能とするため、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である。

モデルプロジェクトではきこえない人からの発信しかできず（着信はSMSに記載のURLを活用）、それでは通常の電話と同じ双方向性は実現できないため、双方向性を実現する本来の電話の通話の仕組みにより近い挙動とすること、モデルプロジェクトの専用システムを継続して早期にサービスを開始できる方法で、かつ、利用者にとっての利便性 [13]等を提供機関で検討した結果、現在は、次の図のようなシステム構成で双方向の通話が実現されている。

[13] 通話の相手先が応答しなかった場合、通話の相手先から聴覚障害者等の利用者にコールバックする際、電話リレーサービスのオペレータに接続させることが可能となる。

（図：電話リレーサービスシステムの全体イメージ）



このシステムでは、利用者と相手先との双方向性を実現するために利用者に 050 番号が付与され電話リレーサービスの利用時に使われているが、利用者は通常スマートフォン等のデータ通信や SMS 認証等の音声通信を利用するために MNO 又は MVNO 事業者の通信サービスを利用しており、音声伝送携帯電話番号（090 等）も付与されているため、電話リレーサービスを利用登録している聴覚障害者等は少なくとも2つの電話番号を所持することになっている。そのため、2つの電話番号を所持することによる不便さや不公平感、050 番号が企業等の営業や勧誘等に利用されやすい電話番号であるという認識から電話の受話を拒否されやすいといった課題が生じている。

また、2024 年 12 月から 0570 番号への通話が可能となるなど徐々に改善が図られているものの、依然として電話リレーサービスで利用できない電話番号（104、188 等）が存在することも指摘されている。

⑤ 料金体系

電話リレーサービスに係るワーキンググループ報告（2019 年12月）[14]で示された電話リレーサービスの費用負担の在り方（負担すべき費用の対象範囲は、（略）電気通信を利用して利用者の情報を通訳者が仲介して当該利用者の通信の相手方に伝達するために必要となる直接的な費用とすることを前提とするべき）を前提としつつ、基本方針では、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おり、それらに則り、提供機関はサービス開始当初より先に示した料金体系を設定している。

しかしながら、電話リレーサービスは通訳等オペレータを介するため、一般の電話での通話時間と比較すると長い時間を要し、利用料金が割高なのではないかという指摘もある。また、当該ワーキンググループでは音声通話（固定電話、携帯電話）の利用料金と同程度の従量制の料金体系とすることが適当としていたが、当時に比べ、固定電話の回線数が減少し、携帯電話の回線数が増加している [15]中、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 分以内かけ放題やかけ放題メニューを提供しており、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となっている。

---

14 「電話リレーサービスに係るワーキンググループ」開催要綱（案）
電話リレーサービスに係るワーキンググループ 報告書

15 2020 年との比較では、携帯電話の回線数は約 19%増加している一方、固定電話は約 27%減少している。出所）NTT 東日本, “インフォメーション NTT 東日本 2024” P68, https://www.ntt-east.co.jp/databook/

（2）主な意見

① サービス全般

- 電話番号入力のときに、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。【全日本ろうあ連盟】
- 救急の緊急通報の場合、救急車の出動要請後、救急隊が到着した後の折り返し通話による電話リレーサービスの利用の在り方について課題となっている。【提供機関】

② 電話リレーサービス（手話・文字）

- 利用者側にも見える混雑予報がほしい。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、機会損失の防止、顧客体験の向上、回遊性の向上にもつながる。【全日本ろうあ連盟】
- 「こちらは電話リレーサービスです」というアナウンスで切られる確率が高いことは認識されている。サービスありきではなく利用者ありきの対応とすべき。「（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うが、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か。【全日本ろうあ連盟】

③ ヨメテル

- ヨメテルを利用登録しようとしたが、マイナンバーカードの登録に困難があった。また、冒頭で流れる音声ガイダンスによって投資勧誘等と誤解されることもあるようである。【構成員】
- ヨメテルを利用する高齢者にとって、マイナンバーカード、クレジットカードのオンライン登録は簡単ではない。【構成員】
- 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ため、家族か、ボランティアがヨメテルの利用支援をする。その際、利用イメージや使い方を説明する時に利用したいが、現状では「きこえない」と虚偽申告をしないと利用できない。誰でも利用できるお試し利用期間を設けてはどうか。【構成員】
- 画面の文字が小さくて読めないため、タブレットでも利用できるようになればありがたい。【構成員】

④ 技術仕様

- 050 番号については、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、その実現を強く望む。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、具体的な説明を示してほしい。【全日本ろうあ連盟】
- これまで、発信については発信番号を変換する仕組み、受信については電話を転送する仕組みを活用する方法等について検討を試みたが、実現の目途は立っていない。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。聴覚障害者等の方々の不公平感の払拭、負担軽減等のため、技術開発の動向も見据えつつ、引き続き、検討を続けていきたい。その際、音声役務の通信ネットワークを所有し、また、通信技術に関する高い知見を有する電話

提供事業者等にはワンナンバー化について、主体的・積極的な協力を賜りたい。検討に先立ち、次の諸外国の事例を参考にした発信者 ID の変更、3桁番号の利用・RTT の導入について、制度面・技術面における実現可能性について総務省や電話提供事業者等に検討いただき、示していただきい。【提供機関】

- 090番号への一本化は制度的・技術的に困難であり、050番号に一本化する方が現実的ではあるが、利用者への不利益が大きいという課題がある。第3の選択肢として発信時に 0ABJ 番号で統一し、通話相手に電話リレーサービスからの電話であることがわかるようにする方法も考えられる。若年層は電話番号に意味づけをしていないため、将来の利用者層が変化していくことを考慮すると番号体系に依存するのはあまりよい方向性ではないのではないか。【構成員】
- 電話番号を登録し、その電話番号に届く数字を入力することで本登録になる一般のサービスがあるが、電話リレーサービスの電話番号を登録できない、登録できても数字が届かず本登録ができない、050番号を電話番号欄に入力するとはじかれてしまうことがあり、音声専用の電話番号で登録せざるを得ない。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。【全日本難聴者・中途失聴者団体連合会】
- 電話リレーサービスで電話をかけることができない電話番号がまだ存在している。【全日本ろうあ連盟】

⑤ 料金体系

- 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込み入った話であることが多く、20 分以上話すと、1,000 円くらいになる。カケホーダイに慣れていると、よほどのことがないと、利用しないのではないか。【構成員】
- 費用負担が大きいため、月額料(050 番号の維持費用)は交付金で賄ってほしい。きこえる人は負担なし、きこえない人は負担ありの状況を減らしたい。【全日本ろうあ連盟】
- 料金体系の定額制導入による影響の推計は、特に電話リレーサービスは限界費用が高く、一般電話の通話料金とは事情が異なることから、慎重にすべきではないか。【構成員】

(3) 対応の方向性

① 総論

電話リレーサービスは、聴覚障害者等の電話の利用の円滑化を図るためのサービスであるから、サービス仕様等の在り方については、利用者のニーズや技術の進展等を踏まえて不断に見直されることが必要である。そうした観点から、提供機関は、カスタマーセンターに届いた利用者からの意見等について、サービス仕様等 [16]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。

また、提供機関が課題として認識している緊急通報時(救急隊が到着した後の折り返し通話)の電話リレーサービスの利用の在り方について、提供機関は国と連携して対応方法につ

[16] 利用者が複数いる法人への一括請求対応等を想定。現状は申し出があれば対応している。

いて整理していくことが適当である。

② 電話リレーサービス（手話・文字）

時間帯による通話待機状況について、待機が生じやすい時間帯を予め周知しておく等の対応や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、提供機関で次期システムの開発などに合わせて検討していくことが求められる。

また、冒頭のアナウンスについては、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。併せて、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、電話リレーサービスに対する社会的理解の促進や周知に継続的に取り組むことが重要である。

③ ヨメテル

音声ガイダンスを短縮する、機械音声から人の声への変更等の見直しを行う、文字表示方法の速度調整や正確さを確保する等、利用者から寄せられる様々な要望を踏まえ、必要な改善を提供機関において不断に検討していくことが求められる。

④ 技術仕様

電話リレーサービスの利用者が一番号のみでサービスを利用可能とするための技術仕様については、利用者の不公平感の払拭、負担軽減等に向けて、提供機関は、「双方向性の通話」を前提としつつ、「利用者が一番号のみでサービスを利用可能となること」との両立も図る観点から、必要となるシステム構築の在り方について技術的、制度的、経済的な観点から諸外国の成功事例を含めて調査研究し、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、公平性の観点から最適な方策を見出していくことが適当である。その際、電話提供事業者は、提供機関等からの求めに応じて情報通信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[17]についても、引き続き提供元との協議等を行うなどし、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。

⑤ 料金体系

利用料金については、電話リレーサービスに係るワーキンググループ報告（2019年12月）で示された電話リレーサービスの費用負担の在り方（負担すべき費用の対象範囲は、（略）電気通信を利用して利用者の情報を通訳者が仲介して当該利用者の通信の相手方に伝達するために必要となる直接的な費用とすることを前提とするべき）を前提としつつ、基本方針に明記された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、通訳オペレータを介することによる通話時間や一般の電話の通話料金の変化を踏

[17]電話リレーサービスで利用できる電気通信番号及び言語（サービス提供の範囲）

電話リレーサービス提供機関は、固定電話番号、音声伝送携帯電話番号、特定 IP 電話番号及び緊急通報番号（110、118 及び 119）の電気通信番号が利用できるようにしなければならない。また、付加的役務電話番号のうち 0120、0570 及び 0800 並びに付加的役務識別番号のうち 188（消費者ホットライン）及び 189（児童相談所虐待対応ダイヤル）の電気通信番号が利用できるよう努めなければならない。（基本方針三１②）

まえ、提供機関は、収益シミュレーションを行いつつ、例えば一定時間の定額制、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である。

3 通訳等オペレータの確保・養成の在り方

(1) 現状と課題

電話リレーサービス(手話・文字)の通訳オペレータ[15]は258名(手話143名、文字115名)存在する。内訳は、提供機関が直接雇用している45名(手話29名、文字16名)及び業務委託している213名(手話114名、文字99名)となっている。[18]

2024 年度の年間の通話時間は約243万分(手話約125万分、文字117万分)、通訳の対応人数は平日のピーク時(9 時～19 時)で手話 14 名、文字5名、土日祝日のピーク時で手話10名、文字5名、平日及び土日祝日の夜間(22時～8時)で手話3名、文字2名の体制で対応している。[19]

通訳等オペレータの養成については、基本方針[20]において、提供機関は、通訳等オペレータを従事させるに当たり、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等を受けさせ、電話リレーサービスの品質を適正に担保しなければならないとされている。2022 年 11 月に「電話リレーサービス通訳オペレータ養成カリキュラム」が提供機関に提示され、2023 年度より、新規採用の通訳等オペレータを対象に、同カリキュラムに基づく座学中心の 20 項目・40 時間程度の研修が実施されている。

こうして養成された通訳等オペレータによって聴覚障害者等による電話利用の円滑化が図られ、前述のように、電話を利用した日常生活のコミュニケーションや行政手続、職場における業務のやりとり、緊急時の速やかな救助の要請等も含む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なっているとの声が上がっている。

一方、(一財)全日本ろうあ連盟提出資料(資料1－6)及び(一社)全日本難聴者・中途失聴者団体連合会提出資料(資料1－7)によると聴覚障害者等の利用者からは次のような意見が寄せられている。

- 手話通訳オペレータの質が必ずしも一定水準ではない(読み取り能力の差異、地域手話(方言)への理解や経験の差、表情や態度等)。
- 文字通訳オペレータの入力速度や変換の精度に差がある。
- 文字入力オペレータのスキルや対応に不満のある人がいる。
- 利用者が集中する時間帯に待機時間が発生することがある。

基本方針において、電話リレーサービスの通訳等オペレータは一定程度のサービス水準を確

---

[18] 2024 年度提供機関事業報告書より

[19] 提供機関が直接雇用している直営拠点のみ

[20] 意思疎通を行う当事者同士が遠隔地に存在する等の通常の手話通訳等とは異なる電話リレーサービスの特性を踏まえて、電話リレーサービス提供機関は、通訳等オペレータを従事させるに当たり、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等を受けさせ、電話リレーサービスの品質を適正に担保しなければならない。(基本方針三１⑦)

保するため、手話通訳士等の登録試験の合格者であること等の要件[21]を規定している。通訳等オペレータの成り手となる手話通訳士等の高齢化等による人材の確保が課題となっている一方、特に電話での通訳は利用者の表現や想定外の展開に柔軟に対応する会話調整能力が必要である等、高度の技術が求められる。通訳等オペレータを従事させるにあたり、更に高度な技術を習得するためには、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である。

（2）主な意見

- 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であり、負担金制度の下で支えらえていることに鑑み、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。【構成員】
- 通訳等オペレータの直営拠点を増やす方針については、サービス水準の確保や災害時のバックアップの観点から必要であるが、利用者を増やす等の拠点数に見合った効率的な運営を行うことも重要ではないか。【構成員】
- 手話通訳士等の絶対的な不足が課題であり、養成のためのよりよいシステム構築を期待したい。【構成員】
- 電話リレーサービスに不可欠な手話通訳士等が十分に確保できないという課題について、大学等との連携による手話通訳士等の養成を図ってはどうか。[22]【構成員】
- 通訳オペレータの養成について、直営ブースの拠点化の話があった。こういったことは規模感やどれほどの利用者を見込むかによって事業計画や予算規模にも影響すると思うので、適切に評価・検証して進めていくことが大事。【構成員】
- AI 技術の進展は速いので、そういった将来の見通しとの関係も考慮すると、電話リレーサービスを提供する上で、どこまで必要なシステムや人材を備える必要があるのか、それもあわせて検討することが望ましい。【構成員】
- 電話リレーサービスの手話通訳オペレータについては、人材確保が課題となっている。また全国の様々な手話表現への対応としては手話通訳者の基礎的な技術の底上げが前提となる。厚生労働省には、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くよう、お願いしたい。【提供機関】

---

[21] 電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスの品質について、一定程度の水準を確保するため、通訳等オペレータは、手話通訳を行う者の知識及び技能の審査・証明事業の認定に関する省令（平成 21 年厚生労働省令第 96 号）第 2 条に規定する認定を受けた手話通訳技能の向上を図るために実施される試験若しくは都道府県、指定都市及び中核市が実施する手話通訳者・要約筆記者養成研修事業における登録試験の合格者又はこれらと同等の資格や技能を有する者であること、文字通訳及び文字入力を行う通訳等オペレータは必要とされる速度でパーソナルコンピュータ等への文字入力が実施できる者であることを要件とし、一定程度の能力を有する者による電話リレーサービス提供体制を確保しなければならない。（基本方針三 1 ⑦）

[22] 構成員からは、「筑波技術大学には約 200 名の聴覚障害学生が在籍することから、このフィールドを使って、通訳の実践的な訓練ができるのではないか。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、電話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によるアドバイスが可能」といった意見があった。

（3）対応の方向性

- 通訳等オペレータの養成

提供機関は、通訳等オペレータの基礎的な通訳技術の底上げを図る観点から、全国の様々な手話表現について研修で取り上げるといった意見を含め、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、電話リレーサービスに従事する通訳等オペレータ全体の通訳技術の向上を図ることが適当である。また、2025年より2年間の予定で、現在の通訳オペレータ養成カリキュラムに基づく研修に追加してどのような実技訓練、研修等が電話リレーサービスの通訳等オペレータに求められるかという観点から、提供機関は外部の研究機関に委託して調査研究を実施している。その結果を踏まえ、厚生労働省が作成した通訳オペレータ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、通訳等オペレータの人材確保の観点から、国は持続可能なサービス提供体制の構築を見据えた若年層を中心とする手話通訳者の養成研修事業などを通じて、手話通訳者の確保に努めることが適当である。

- 直営ブース拠点追加を通じた通訳等オペレータ確保

高度な技術を持ち信頼のおける手話通訳オペレータの確保や災害時の業務継続性の観点から、提供機関は、東京・大阪以外に直営ブースを配置することも含め、必要な通訳等オペレータの確保を図る方法を検討することが重要である。その際、確保する通訳等オペレータの規模感やサービス利用者数の見込み、更には拠点追加等の効果を適切に評価・検証しつつ、情報通信技術の進展等を含め中長期的な視野も持ちながら、拠点数・オペレータ数に見合った効率的な業務運営に努めることが求められる。

4 交付金・負担金の適正性確保の在り方

（1）現状と課題

2021 年度以降、電話リレーサービスの負担金、交付金及び番号単価の推移及び認可の実績は下の資料のとおりであり、サービス提供に要する費用の他、調査研究や周知広報等の附帯業務に関する費用が計上されている。交付金は法令に基づき [23]、次のような過程を経て、認可が

---

[23] 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）

第二十四条　電話リレーサービス支援機関は、毎年度（毎年四月一日から翌年三月三十一日までをいう。以下この条及び次条において同じ。）、総務省令で定めるところにより、電話リレーサービス提供機関に対して、第二十一条第一号に規定する交付金（以下この条及び第二十八条第二項において単に「交付金」という。）を交付しなければならない。

2　電話リレーサービス支援機関は、毎年度、総務省令で定める方法により交付金の額を算定し、電話リレーサービス支援業務諮問委員会の議を経て、当該年度の開始前に（第二十条の規定による指定を受けた日の属する年度にあっては、当該指定を受けた後遅滞なく）、総務省令で定めるところにより、交付金の額及び交付方法について総務大臣の認可を受けなければならない。

行われている。

提供機関は毎年度、12月31日までに支援機関が翌年度の交付金の額の算定をするために必要な情報(翌年度のサービス提供業務に要する費用の予想額等)の届出を支援機関に対して行う。支援機関では交付金の額を算定し、電話リレーサービス提供業務の費用の適正性を専門的・中立的な立場から事前に確認する役割を担う電話リレーサービス支援業務諮問委員会(以下、「諮問委員会」という。)の議を経て、3月15日までに総務大臣に認可申請を行う。例年3月20日前後に事業計画書等と併せて総務大臣によって認可され、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。

(資料1－4より)

制度開始からの交付金・負担金の額及び番号単価の推移　TCA

1 交付金及び番号単価の推移

単位：円

	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
（1）交付金の額 (A+B)－(C+D+E) ※施行規則第23条	0	1,542,734,026	1,614,023,010	2,178,203,867	3,053,095,343	2,970,429,634
A：提供業務に要する費用の予想額	65,491,829	1,513,131,722	1,932,777,577	2,371,646,001	3,522,481,145	3,310,888,405
B：提供業務の返済予想額	0	65,491,829	0	0	0	0
C：提供業務の収益予想額	0	35,889,525	55,925,405	55,199,673	55,403,640	82,163,932
D：提供業務の借入予想額	65,491,829	0	0	0	0	0
E：提供業務の繰越収支差予想額	0	0	262,829,162	138,242,461	413,982,162	258,294,839
（2）支援業務の費用予想額	4,338,000	50,990,000	56,603,000	53,076,000	53,646,000	57,306,000
（3）支援業務の借入返済額	0	4,338,000	50,990,000	52,756,000	53,076,000	53,646,000
（4）支援業務の収益予想額	0	0	0	0	0	0
（5）支援業務の借入予想額	4,338,000	50,990,000	52,756,000	53,076,000	53,646,000	57,306,000
（6）支援業務の繰越収支差予想額	0	0	3,847,000	0	0	0
（7）予測前年過不足額	0	0	170,490,785	◢835,871	233,723,758	86,311,781
（8）予測算定対象番号数	242,460,338番号	2,910,585,903番号	2,995,372,456番号	2,930,457,716番号	2,990,571,941番号	2,945,133,592番号
番号単価　※1	0	6.38円/年 ≒7円/年・番号	5.99円/年 ≒6円/年・番号	9.14円/年 ≒10円/年・番号	11.52円/年 ≒12円/年・番号	11.97円/年 ≒12円/年・番号

※1　番号単価算定＝（1）＋（2）＋（3）－（4）－（5）－（6）－（7）÷（8）
総務省告示第371号第2条

2　負担金必要額の推移

単位：円

	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
負担金必要額※2	0	1,547,072,026	1,647522,225	2,231,795,738	2,872,447,585	2,937,763,853

※2　負担金必要額＝1の（1）＋（2）＋（3）－（4）－（5）－（6）－（7）

8

3　電話リレーサービス支援機関は、前項の認可を受けたときは、総務省令で定めるところにより、当該認可を受けた交付金の額を公表しなければならない。

4　電話リレーサービス提供機関は、毎年度、総務省令で定めるところにより、電話リレーサービス支援機関が交付金の額の算定をするための資料として、当該算定に係る年度における電話リレーサービス提供業務に要する費用の額の予想額及び電話リレーサービス提供業務により生ずる収益の額の予想額その他総務省令で定める事項を電話リレーサービス支援機関に届け出なければならない。

聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律施行規則（令和２年総務省令第 110 号）

第二十二条　法第二十四条第二項の規定による認可を受けようとするときは、様式第一の申請書に、交付金の額の算出の根拠に関する説明を記載した書類を添付して、算定に係る年度の前年度の三月十五日までに（法第二十条の規定による指定を受けた日の属する事業年度にあっては、当該指定を受けた後遅滞なく）、総務大臣に提出しなければならない。

第二十四条　法第二十四条第四項の規定による届出をしようとする電話リレーサービス提供機関は、様式第二の届出書を作成し、算定に係る年度の前年度の十二月三十一日までに（法第八条第一項の規定による指定を受けた日の属する年度にあっては、当該指定を受けた後遅滞なく）、算出の根拠に関する説明を記載した書類を添付して、電話リレーサービス支援機関に提出しなければならない。

（資料1－2より）

認可の実績（事業計画・交付金等）

6

事業計画・交付金の認可

○これまでの令和3年度～令和7年度の事業計画・収支予算・交付金の額の認可内容については以下の通り。

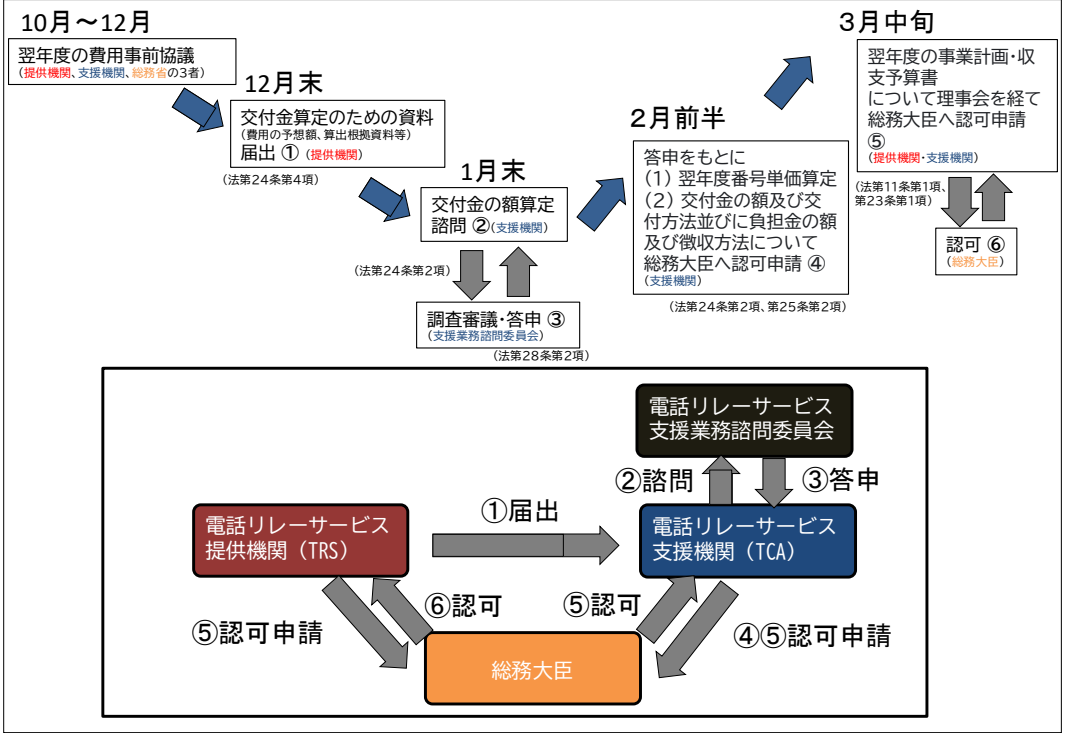
	令和３年度（2021）	令和４年度（2022）	令和５年度（2023）	令和６年度（2024）	令和７年度（2025）
手話文字サービス				安定提供	
0570等への接続		調査研究	提供開始予定	提供開始	
文字表示電話サービス（CTS）の提供	調査研究	調査研究	システム開発 調査研究	システム開発/ ローンチ	
後継システム開発・移行			調査研究	調査研究	調査研究 システム開発
法人利用等の促進			適用料金見直し	各種取組強化	
その他予算事業・事業計画の特記事項		・広報費（マス広告費について検討し、最終的に前年度並に減額）	・0570、CTSシステムの調査研究・開発費 ・新事務所への移転に伴う事業計画書・収支予算書の変更申請	・CTSシステムの開発費 ・事務所の追加契約 ・CTSの周知啓発費	・ヨメテルの本格提供開始に伴う文字表示OPの人件費・委託費
予算（事業費）	14.8億円	19.3億円	23.７億円	35.2億円	33.1億円
交付金額	15.4億円	16.1億円	21.8億円	30.5億円	29.7億円
番号単価	１円/月（年間7円）	１円/月（年間6円）	１円/月（年間10円）	１円/月（年間12円）	１円/月（年間12円）
（参考）登録数 （年度末） ※R7年度は見込みの値	手話文字：9,190	手話文字：12,307	手話文字：15,267	手話文字：17,480 文字表示：　1,526	（目標） 手話文字：20,000 文字表示：15,000

（資料1－2より）

電話リレーサービスにおける認可プロセス

（交付金・負担金の額及び徴収方法/事業計画・収支予算書）

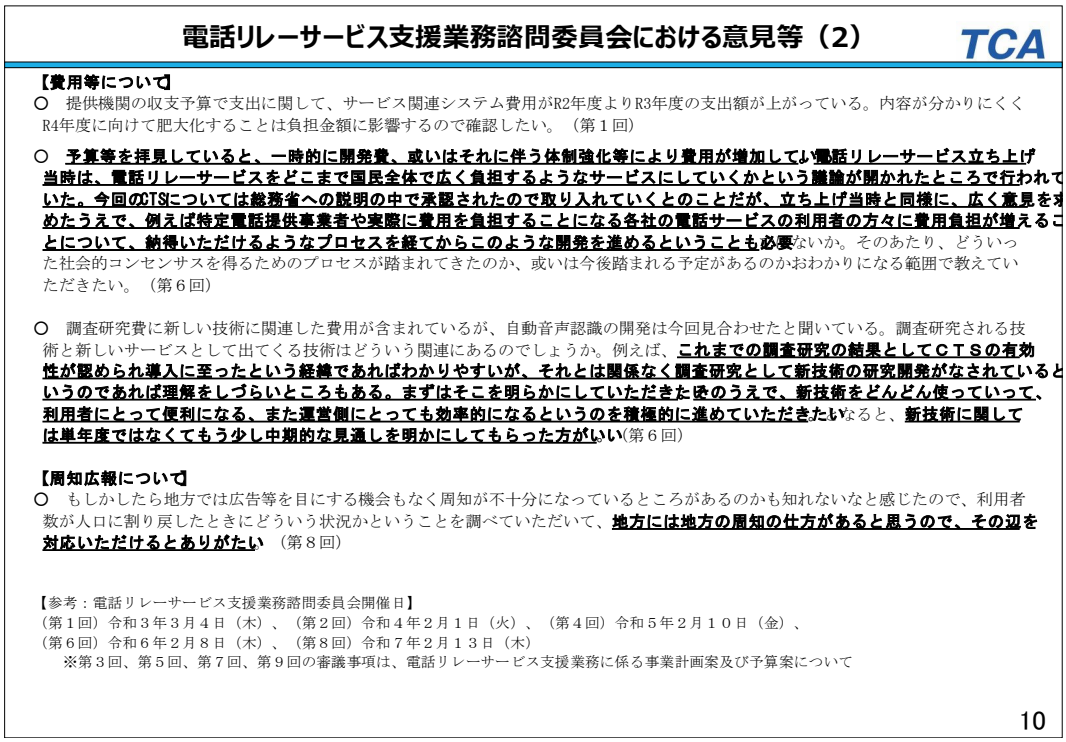
5



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提供業務を実施することに鑑み、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、コストの適正化及び透明性の確保に努めるよう、基本方針[24]に示されている。

支援機関の報告によると、諮問委員会の過去の会合において、一時的なシステム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、開発費等の平準化、適正性確保のためのプロセスの在り方について問題提起がなされたところである。

（資料1－4より）



電話リレーサービス支援業務諮問委員会における意見等（2）　TCA

【費用等について】

○　提供機関の収支予算で支出に関して、サービス関連システム費用がR2年度よりR3年度の支出額が上がっている。内容が分かりにくくR4年度に向けて肥大化することは負担金額に影響するので確認したい。（第１回）

○　**予算等を拝見していると、一時的に開発費、或いはそれに伴う体制強化等により費用が増加している。電話リレーサービス立ち上げ当時は、電話リレーサービスをどこまで国民全体で広く負担するようなサービスにしていくかという議論が開かれたところで行われていた。今回のCTSについては総務省への説明の中で承認されたので取り入れていくとのことだが、立ち上げ当時と同様に、広く意見を求めたうえで、例えば特定電話提供事業者や実際に費用を負担することになる各社の電話サービスの利用者の方々に費用負担が増えることについて、納得いただけるようなプロセスを経てからこのような開発を進めるということも必要**ないか。そのあたり、どういった社会的コンセンサスを得るためのプロセスが踏まれてきたのか、或いは今後踏まれる予定があるのかおわかりになる範囲で教えていただきたい。（第６回）

○　調査研究費に新しい技術に関連した費用が含まれているが、自動音声認識の開発は今回見合わせたと聞いている。調査研究される技術と新しいサービスとして出てくる技術はどういう関連にあるのでしょうか。例えば、**これまでの調査研究の結果としてＣＴＳの有効性が認められ導入に至ったという経緯であればわかりやすいが、それとは関係なく調査研究として新技術の研究開発がなされているというのであれば理解をしづらいところもある。まずはそこを明らかにしていただきたいのうえで、新技術をどんどん使っていって、利用者にとって便利になる、また運営側にとっても効率的になるというのを積極的に進めていただきたい**となると、**新技術に関しては単年度ではなくてもう少し中期的な見通しを明かにしてもらった方がいい**（第６回）

【周知広報について】

○　もしかしたら地方では広告等を目にする機会もなく周知が不十分になっているところがあるのかも知れないなと感じたので、利用者数が人口に割り戻したときにどういう状況かということを調べていただいて、**地方には地方の周知の仕方があると思うので、その辺を対応いただけるとありがたい**（第８回）

【参考：電話リレーサービス支援業務諮問委員会開催日】
（第１回）令和３年３月４日（木）、（第２回）令和４年２月１日（火）、（第４回）令和５年２月１０日（金）、
（第６回）令和６年２月８日（木）、（第８回）令和７年２月１３日（木）
※第３回、第５回、第７回、第９回の審議事項は、電話リレーサービス支援業務に係る事業計画案及び予算案について

10

特に、システム開発費に関しては、現行の電話リレーサービスのシステムは、サービス開始当初に可能な限り早期に提供を開始する必要があったことから、モデルプロジェクトで構築されたシステムを基盤としている。しかしながら通信上の不具合が発生した場合の根本的解消等ができ

---

[24] 効率的な予算の執行、コストの適正化等
電話リレーサービス提供機関は、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提供業務を実施することに鑑み、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、コストの適正化及び透明性の確保に努めなければならない。具体的には、人件費等、当該分野又は類似の分野における平均的な単価が把握可能な費用については、当該平均的な単価と同水準程度の費用単価に基づき費用を算出し、費用の適正性を担保しなければならない。
さらに、予算の執行状況について、詳細の項目ごとに事業報告書に記載して開示するなど透明性を確保しなければならない。
また、システム構築に係る経費等、当該分野又は類似の分野における平均的な費用単価が把握不可能な場合等においては、定期的な契約の見直し等により費用の適正性を担保しなければならない。（基本方針三３①）

ない、サービス等の拡張性が不十分であるといった課題が存在する。そのため、システム更改や次期システムの開発に着手する場合、いかにして更改・開発費用の適正性を確保することができるかが課題になるものと考えられる。

（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、また、電話事業者やその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、新たな状況や変化に応じて新たなシステム等が導入される際は、その必要性や範囲について丁寧な議論、プロセスを経る必要があるのではないか。【支援機関】
- 次期システムの開発費用をその期の費用として全額費用計上すると、総費用が上がってしまうという課題がある。税法基準では、費用の繰り延べをして各期で償却を行っていくことで、数期に渡って負担を均していく対応が必要となる部分であるが、これに倣って、開発費用を借入金として起こして、これを無形固定資産の取得費用として償却し期間配分する、償却年数に応じた返済額と金利等を負担金額に計上するという形で、特定の回収年度に負担金額の計上を偏らせずに複数年度において均等化するというやり方が考えられるが、具体的な開発内容や委託先などが具体的には定まっていないようなので、今後の課題として受け止めたい。【構成員】
- 次期システムの機能について、障害当事者のニーズを見極めつつ、負担金制度の中で優先的に進めていくべき機能・サービスを精査していく必要があるとともに、専門家の意見を取り入れることが必要である。【構成員】
- 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明確にしていただきたい。予算について、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たい。【提供機関】
- 事業者及び利用者の負担を考慮し、毎年度の負担金が大幅に増えることのないよう、電話・ブロードバンドのユニバーサルサービスのように、総務省においては、負担金に係る抑制的な仕組みや他の政策ツールを検討してもよいのではないか。【支援機関】

（3）対応の方向性

- 総論

交付金・負担金の適正性の担保に関しては、国、提供機関、支援機関がそれぞれの立場で、電話リレーサービス提供費用を適正化するための努力が求められる。

特に、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ないため独占的になりやすいこと、安定的・継続的なサービスを運用すること、電話提供事業者の負担を可能な限り低減することを考慮し、適正なサービス水準を維持しつつも、費用の適正性・透明性、予算の執行の効率性等が確保されなければならない。

- 国の対応

国は、提供機関及び支援機関の事業計画、交付金の額等を認可する立場から適切に審査を

行うとともに、制度を所管する立場からそれぞれの機関による円滑な申請プロセスを支えるなど、必要な環境整備に取り組むことが求められる。特に、前述のシステム更改・開発等に係る提供機関の事業計画、交付金の額等の認可に当たっては、提供機関によって当該システムの要件等の明確化が図られていることを確認することが求められる。

- 支援機関の対応

電話リレーサービスの交付金・負担金の適正性に関しては、総務大臣への認可申請に先立ち、専門的知識を有する者が中立的な立場から事前に確認することで、より適正性を担保できるとの考えから、電話リレー法では支援機関に諮問委員会を置き、調査審議することとされている。特に、前述のシステム更改・開発等に係る費用については、上述のとおり、前年度に総務大臣に認可されたシステム開発要件等を明確にした提供機関の事業計画等を踏まえ、当該年度の総務大臣による認可に先立って、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・中立的な見地から調査審議することが適当である。

- 提供機関の対応

上述のとおり、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提供業務を実施することに鑑み、安定的・継続的なサービスを提供し、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・透明性を担保するとともに、効率的な予算の執行に努める必要がある。

特に、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のものではないことから、提供機関は、特にシステム構築に係る経費等は、当該分野又は類似の分野における平均的な費用単価が把握不可能な場合等おいては、定期的な契約の見直し等により費用の適正性を担保しなければならない[25]と基本方針に示されている。電話リレーサービス提供業務に必要な費用であっても、提供機関はその適正性を確保するよう努めることが必要である。そうした観点から、諮問委員会において適正性を調査審議できるようにするため、支援機関の求めに応じて必要な資料等の提供を行うことが求められる。

また、前述のシステム更改・開発に相当の費用が必要であり、当該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場合には、安定的・継続的な制度運用に努める配慮も必要と考えられる。これは、交付金が電話提供事業者からの負担金を原資としていることに鑑み、各年度における負担金の平準化を図る観点から求められるものである。

なお、システム更改・開発の仕様等の検討に際しては、提供機関は利用者や専門家に意見を

---

[25] 効率的な予算の執行、コストの適正化等

電話リレーサービス提供機関は、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提供業務を実施することに鑑み、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、コストの適正化及び透明性の確保に努めなければならない。具体的には、人件費等 、当該分野又は類似の分野における平均的な単価が把握可能な費用については、当該平均的な単価と同水準程度の費用単価に基づき費用を算出し、費用の適正性を担保しなければならない。

さらに、予算の執行状況について、詳細の項目ごとに事業報告書に記載して開示するなど透明性を確保しなければならない。

また、システム構築に係る経費等、当該分野又は類似の分野における平均的な費用単価が把握不可能な場合等においては、定期的な契約の見直し等により費用の適正性を担保しなければならない。（基本方針三３①）

聴きつつ、負担金制度の下での適正な機能・サービスとなるよう、実装すべき機能・サービスの優先順位を含め検討することが必要である。

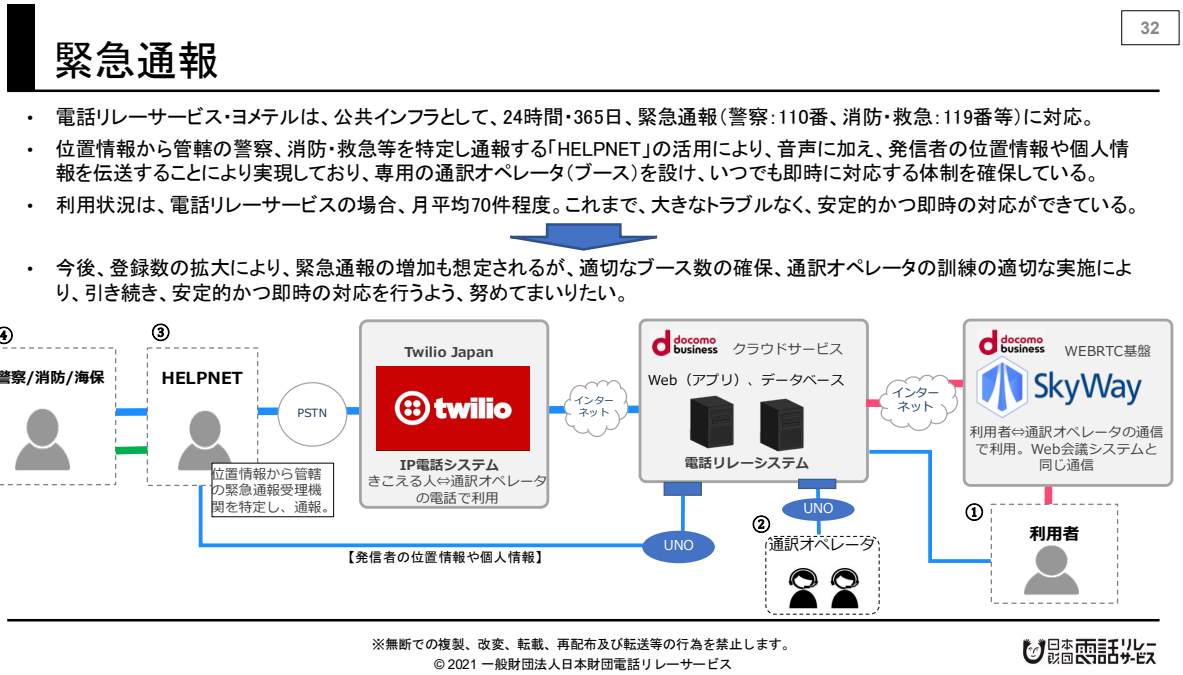
5 緊急・災害時の対応の在り方

(1) 現状と課題

① 安定的かつ即時対応できる体制の確保

現在の電話リレーサービスの提供に当たっては、24時間365日、緊急通報(警察、消防救急、海難)に対応できるシステムの整備と同時に、緊急通報に対応できる専用の通訳オペレータブースを設け、安定的かつ即時に対応できる体制が確保されている。

(資料2－1より)



② 被災地への支援

2024 年1月に発生した能登半島地震においては、提供機関として(ア)電話リレーサービス用電話番号の無償提供、(イ)電話リレーサービス用端末の無償貸与、(ウ)被災自治体在住利用登録者の利用料金免除の3点を被災地への支援として実施した。

これらの取組は、公共インフラに位置付けられるサービスの提供形態として肯定的に評価されるべきものであると考えられる。一方、災害が突発的に発生するものであることに鑑み、災害時等における業務継続計画の策定や、被災地支援の在り方について、改めて具体的な検討を進める段階にあると考えられる。

（2）主な意見

- 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なったと聞いた。単一のサービスの障害で、緊急通報が使えなくならないようにしないといけないと強く思った。【構成員】
- 通訳等オペレータの直営拠点を増やす方針については、サービス水準の確保や災害時のバックアップの観点から必要であるが、利用者を増やす等の拠点数に見合った効率的な運営を行うことも重要ではないか。【構成員】（再掲）
- 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る。【全日本ろうあ連盟】

（3）対応の方向性

提供機関においては、

- 自然災害等によるシステム障害等の発生時への対応として、通訳等オペレータ等の安全を確保しつつ、必要な要員を確保し、通信・システムの多重化・分散、過負荷対策、行政等との連携等、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る。
- 現状の緊急通報対応は、東京都内の提供機関の直営オペレーションセンターが担っている。しかしながら、首都直下型地震等の自然災害の発生等により機能不全に陥る事態を想定し、緊急通報対応に関する委託先[26]との連携や拠点配置を含む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である。
- 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、被災地以外の利用者との均衡にも配慮しつつ、発災時に即応できるよう予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。

6 その他

（1）現状と課題

① 先進的な技術開発等

基本方針には、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

[26] 通訳オペレータブースは提供機関が直営で対応しているものの他、民間企業等に委託しているものがある。現状では、緊急通報及び夜間対応は直営ブースのみで行われている。

として推進する[27]ことが示されている。この点について、生成 AI 等の技術進展が急速に進む中における電話リレーサービスの在り方について議論があった。

② 電話提供事業者の役割

電話リレー法第5条に電話提供事業者の責務[28]が規定されている。これについて、第1回検討会の参考資料として、本検討会にオブザーバー参加した電話提供事業者から各社の周知広報等の取組についての資料提供があった。

具体的には、

・NTT 東日本(株)・NTT 西日本(株)では、制度に関するホームページへの掲載、ちらし「ハローインフォメーション」における説明、番号単価改定時のホームページやウェブ明細でのお知らせ等を実施、

・(株)NTT ドコモは、インフォメーションセンターなどの電話受付部門にて、電話リレーサービスを介した申込受付に対応等を実施、

・KDDI(株)は、リーフレットの店頭等での配布、デジタル活用支援推進事業の一環としてのヨメテル講座の開催等を実施、

・ソフトバンク(株)は、AI を使った手話と音声の会話や手話の AI 学習ができる SureTalk の開発等を実施、

・楽天モバイル(株)は、店頭等で電話リレーサービスを案内できるようマニュアル整備等を実施している。

③ 電話リレーサービスの在り方について検討を行う場

提供機関から、電話リレーサービスの在り方や今後の方向性等について、これまでの取組を振り返り、今後の事業運営の方向性について有識者等を交えて議論を深める場を今後も持ちたいとの要望があった。

(2) 主な意見

- 手話通訳について、生成 AI で対応できることがあるのではないかという意見が出てくるのではないか。国内では民間企業等で研究は進んでいるが、まだ実用化できる段階ではないと聞いている。技術の進展速度を見据えてその可能性、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。【構成員】

---

[27] 音声認識技術や AI（人口知能）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む、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。（基本方針二（抜粋））

[28] 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）

第五条

電話提供事業者は、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化において自らが果たす役割の重要性に鑑み、情報通信技術その他の技術を活用し、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

- 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る。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ない。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状況を把握しているが、現段階では、特定話者、特定文脈の変換（手話⇒音声、音声⇒手話）しかできない状況。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。将来、実用に供するシステムは出現すると思うが、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。ゆえに手話通訳者養成は喫緊の課題である。【構成員】
- AIなどを活用した手話通訳の話も出ていたが、反対の立場。システムは発展途上であり、実用はまだ困難。またAI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る。【全日本ろうあ連盟】

（3）対応の方向性

① 先進的な技術開発等

先進的な技術開発等への対応については、音声認識技術はその急速な技術進展によりヨメテルに搭載され、サービス提供が可能となった。

一方、手話認識技術・手話生成技術については、現段階では電話リレーサービスそのものに実用化できるまでには至っていないが、技術の進展を見守りつつ、将来的には利用者である聴覚障害者等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である。

国は、障害者等の利便増進のための研究開発等への助成等において、手話認識技術・手話生成技術の開発を含め、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により、研究開発を促すことが適当である。

なお、AI 技術については、ヨメテルにおける文字化の精度の向上を図る、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など、技術の進展に応じて対応していくことが考えられる。

② 電話提供事業者の役割

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、

・携帯電話販売店等における電話リレーサービスを紹介するチラシの配布といった前述の取組も参考にしながら、電話リレーサービスの利用促進につながる周知広報を実施すること

・電話リレーサービスの利用者が一番号のみでサービスを利用可能するための技術仕様について提供機関に技術的観点からの助言を行うことを含め、情報通信技術等に関する助言等の協力を行うこと

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。

なお、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などの電話リレーサービスを補完するサービスへの支援を含め、聴覚

障害者等が情報通信サービスを更に円滑に利用できる環境の整備を行うことも期待される。

③ 提供機関の組織体制の強化

料金体系の在り方の検討やシステム構築の在り方の調査研究など、本報告書において提言している様々な課題に取り組むために必要な人材配置や検討体制の充実も含め、提供機関の組織体制の強化を検討することが適当である。

④ 電話リレーサービスの在り方について検討を行う場

本検討会終了後においても、聴覚障害者等による電話の利用の一層の円滑化を推進する観点から、必要に応じて本検討会のような関係者が集う議論の場を設け、電話リレーサービスの在り方について課題を共有し、対応の方向性等について検討を加えていくことが適当である。

（参考資料１）

「電話リレーサービスの在り方に関する検討会」開催要綱

１　目的

電話リレーサービスは、「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）に基づき、聴覚障害者等が自立した国民生活・社会生活を送るための公共サービスとして令和３年７月から提供されているものである。電話リレーサービスのこれまでの提供状況を総括し、より適正・確実なサービス提供等を実現するため、本検討会を開催する。

２　名称

本検討会は、「電話リレーサービスの在り方に関する検討会」と称する。

３　検討項目

（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

４　構成及び運営

（１）本検討会は、大臣官房総括審議官（情報通信担当）の検討会とする。
（２）本検討会の構成員は、別紙のとおりとする。
（３）本検討会には、座長を置く。座長は、本検討会の構成員の互選により定めることとする。
（４）座長は、本検討会を招集し、運営する。
（５）座長は、必要があると認めるときは、座長代理を指名することができる。座長代理は、座長を補佐し、座長不在のときは、座長に代わって本検討会を招集し、運営する。
（６）座長は、必要に応じ、本検討会の構成員又はオブザーバーを追加することができる。
（７）座長は、必要に応じ、構成員以外の者の出席を求め、意見を聴くことができる。
（８）その他、本検討会の運営に必要な事項は、座長が定めるところによる。

５　議事・資料等の取扱い

（１）本検討会は、原則として公開とする。ただし、公開することにより、当事者又は第三者の利益及び公共の利益を害するおそれがある場合その他座長が必要と認める場合については、非公開とする。
（２）本検討会で使用した資料は、原則として、総務省のウェブサイトに掲載し、公開する。ただし、公開することにより、当事者又は第三者の利益及び公共の利益を害するおそれがある場合その他座長が必要と認める場合については、非公開とする。
（３）本検討会の会議については、議事概要を作成し、総務省のウェブサイトに掲載し、公開する。

６　その他

本検討会の庶務は、総務省情報流通行政局情報流通振興課情報活用支援室が行う。

（別紙）

「電話リレーサービスの在り方に関する検討会」構成員一覧

（敬称略・五十音順）

＜構成員＞

副座長	石井　夏生利	中央大学国際情報学部教授
	石井　靖乃	一般財団法人日本財団電話リレーサービス専務理事
	石原　保志	筑波技術大学学長
	神矢　徹石	一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会理事
	北林　大昌	一般社団法人電気通信事業者協会専務理事
	近藤　則子	特定非営利活動法人ブロードバンドスクール協会監事・アクティブシニアプロジェクト担当
	猿渡　俊介	大阪大学大学院情報科学研究科准教授
	嶋本　恭規	一般財団法人全日本ろうあ連盟理事
座長	関口　博正	神奈川大学経営学部教授
	西角　直樹	株式会社三菱総合研究所主席研究員

＜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

（参考資料２）

「電話リレーサービスの在り方に関する検討会」
開催実績

会合	開催日	議事次第
第１回	2025 年 10 月 29 日	（１）開催要綱（案）について （２）各構成員からの発表 （３）質疑応答、意見交換 （４）その他
第２回	2025 年 12 月 10 日	（１）（一財）日本財団電話リレーサービスからの発表 （２）鳥取県からの発表 （３）質疑応答、意見交換 （４）その他
第３回	2026 年１月 28 日	（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）意見交換 （３）その他
第４回	2026 年３月 23 日	（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）に対する意見募集の結果について （２）意見交換 （３）その他