

令和2年度 事業報告

自 令和 3年 2月 15日
至 令和 3年 3月 31日

総務大臣指定 電話リレーサービス支援機関
一般社団法人 電気通信事業者協会

令和2年度事業報告

聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律（以下「法」という。）第20条に基づき、電話リレーサービス支援機関として、令和3年1月13日に総務大臣から指定され、令和3年2月15日から電話リレーサービス支援業務を開始した。

令和2年度は、以下の実施体制及び実施方法により電話リレーサービス支援業務の円滑かつ的確な推進に努めた。

1 電話リレーサービス支援業務実施体制の確保

(1) 職員

令和2年度においては、電話リレーサービス支援業務に関する事務を執り行うため電話リレーサービス支援業務室に室長1名及び室員3名の4名の職員を配置した。なお、室長及び室員2名の3名は、電話リレーサービス支援業務規程に基づき、基礎的電気通信役務支援業務のみを兼務し、もう1名の室員は、電話リレーサービス支援業務の専任の職員として従事した。

(2) 設備

電話リレーサービス支援業務の用に供するための事務スペースや電話リレーサービス支援業務諮問委員会等に使用する会議室（共用）を確保し、電話リレーサービス支援業務専用の事務処理用のパソコン、サーバーやセキュリティを確保するための鍵付き書庫など、専用の器具及び備品を配備した。

2 電話リレーサービス支援業務の実施方法

(1) 電話リレーサービス支援業務諮問委員会の運営

法第28条第3項の規定に基づき、総務大臣の認可を受けて、会長が令和3年2月18日付けで新たに支援業務諮問委員会の委員を任命した。

同条第2項の規定に基づき、電話リレーサービス支援業務諮問委員会（第1回）を3月4日に開催し、以下の協会会長の諮問事項について審議し、適当である旨の答申をいただいた。

- ・ 令和2年度及び令和3年度の番号単価の算定
- ・ 令和2年度及び令和3年度の交付金及び負担金の額等の認可申請
- ・ 令和2年度及び令和3年度の事業計画及び収支予算案
- ・ 電話リレーサービス支援業務諮問委員会運営規程の制定
- ・ 情報公開規程等の制定

(2) 交付金の交付及び負担金の徴収に係る業務の的確な実施

令和2年度の交付金の額及び負担金の額はいずれも零(0円)となったため、令和2年度においては、交付金の交付及び負担金の徴収に係る業務はなかった。

また、令和3年度における交付金の交付及び負担金の徴収等の電話リレーサービス支援業務の実施に向けて、納付漏れや疑義等が生じないよう額の確定時等における複数によるチェックの実施、「負担金交付金管理事務システム」を用いたデータの適正管理、帳票化、関係機関等への確認を実施できるよう準備した。

(3) 交付金の額及び負担金の額等に係る認可申請等の円滑な実施

関係法令に基づき、以下のとおり令和2年度及び令和3年度における番号単価を算定するとともに、交付金の額及び交付方法並びに負担金の額及び徴収方法の認可申請を行い、申請のとおりに認可を受けた。これらの案件については、その都度報道発表を行うとともに、法令に基づき特定電話提供事業者等への通知等を行った。

① 交付金の額及び交付方法並びに負担金の額及び徴収方法

法第24条第2項及び法第25条第2項の規定に基づき、令和2年度及び令和3年度の交付金及び負担金の額を算定し、当該交付金の額及び交付方法並びに負担金の額及び徴収方法について、令和3年3月5日付けで総務大臣に認可申請を行い、同年3月19日に認可となった。

② 番号単価の算定

令和2年総務省告示第371号(令和2年12月1日)に基づき、令和3年3月に令和2年度及び3年度の番号単価を算定した。

令和2年度に適用する番号単価は、0円とした。また、令和3年度に適用する番号単価は、令和3年7月から翌年1月まで各月1円、他の月は0円とした。

(4) 効果的な周知・広報活動の実施

電話リレーサービス制度に関する周知徹底のため、次のような取組みを実施した。

① ホームページを活用した周知

令和3年2月15日に電話リレーサービス支援業務のホームページを開設し、支援機関の体制や業務内容、電話リレーサービス支援業務諮問委員会の開催状況、報道発表、Q&A等の情報を掲載し、周知に努めた。

② 報道発表

令和3年3月5日には令和2年度及び令和3年度に適用する番号単価の算定結果と令和2年度及び令和3年度の交付金及び負担金の額等の認可申請について、また、令和3年3月22日には当該交付金及び負担金の額等の認可についての報道発表を行い、情報の公開に努めた。

③ 特定電話提供事業者等への周知等

利用者からの問い合わせ対応用共通Q&A、利用者への情報開示に関するガ

イドライン等の作成・配布等を行ったほか、電話リレーサービスに関する事業者説明会（総務省主催）（令和2年8月5日、同年12月24日及び令和3年1月8日の3回実施）の開催に協力するなどにより、事業者における制度の理解の促進や利用者への周知等対応の支援に努めた。

(5) 円滑な問い合わせ対応の実施

一般利用者からの様々な問い合わせに迅速・的確に対応するためのコールセンターの開設に向けて準備を進め、令和3年4月1日から業務を開始することとなった。

3 その他の事項

(1) 独立性の確保

情報の管理を徹底し公正性を担保するため、電話リレーサービス支援業務室に、電話リレーサービス支援業務を行うとともに基礎的電気通信役務支援業務のみを兼務する職員及び電話リレーサービス支援業務の専任の職員を配置することで、組織的独立性を確保した。また、電話リレーサービス支援業務規程に同支援業務に関する情報の目的外利用の禁止を規定するとともに、電話リレーサービス支援業務のための専用システム等によりシステム上の独立性を確保することで、情報の目的外利用や情報漏洩等を防止した。さらに、明確な区分経理により会計を整理することで、他の業務との会計上の独立性を確保した。

(2) 効率的な業務執行体制の整備と関係事務の円滑な推進

電話リレーサービス支援機関の指定後、電話リレーサービス支援業務に係る体制を早急に整備し業務を円滑かつ的確に実施するため、先ず業務の実施に関する基本的事項を定める電話リレーサービス支援業務規程を制定し令和3年1月22日に認可を受けたほか、組織規程及び会計処理規程の改正、電話リレーサービス支援業務諮問委員会運営規程の制定、情報公開規程の制定等関係規程類の整備、業務計画及び収支予算の策定、認可申請など法令に基づく所要の手続を速やかに遺漏なく実施した。

また、基礎的電気通信役務支援業務との兼務を的確かつ効率的に実施しつつ電話リレーサービス支援業務を推進するため、業務運営の見直し・効率化、職員の業務知識の向上、専任職員の配置等により業務執行体制の確保に努めた。さらに、電話リレーサービス提供機関や特定電話提供事業者等関係機関との連携に努めた。

(3) 情報公開の実施

電話リレーサービス支援機関の財務状況、番号単価や交付金及び負担金に係る情報、特定電話提供事業者の情報、その他の支援業務に関する情報について、

新たに開設したホームページを活用して公開することにより透明性の確保に努めた。