

令和4年度 事業報告書

自 令和4年 4月 1日
至 令和5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4年度事業報告

令和4年度においては、電話リレーサービス支援機関として以下の実施体制及び実施方法により交付金の交付及び負担金の徴収等電話リレーサービス支援業務の円滑かつ的確な推進と制度の更なる定着に努めた。

1 電話リレーサービス支援業務実施体制の確保

(1) 職員

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職員として室長1名及び室員3名の4名を配置した。なお、室長及び室員2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）を確保したほか、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

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28条第2項の規定に基づき、以下のとおり電話リレーサービス支援業務諮問委員会を開催し、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。

① 第4回電話リレーサービス支援業務諮問委員会（令和5年2月10日）
諮問事項：令和5年度の番号単価の算定、交付金及び負担金の額等の総務大臣への認可申請について

② 第5回電話リレーサービス支援業務諮問委員会（令和5年2月28日）
諮問事項：令和5年度の事業計画及び収支予算案について

また、支援業務諮問委員会委員の任期満了により、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5年2月27日付けで委員を任命した。

(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4年度における負担金の額約16.7億円について、令和4年度の番

号単価 1 円を令和 4 年 4 月から同年 9 月分の算定対象電気通信番号数に適用し、各月の番号数分に係る負担金を算定して特定電話提供事業者 20 社から徴収し、これを電話リレーサービス提供機関（（一財）日本財団電話リレーサービス）に交付金として交付するとともに支援業務費に充当した。

また、上記の交付金の交付及び負担金の徴収等の支援業務については、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行うとともに、特定電話提供事業者向けに負担金納付の手引きを作成・配布し、納付漏れや疑義が生じないよう的確に実施した。

さらに、次のとおり公認会計士による外部監査を厳正に実施した。

- ① 令和 4 年 5 月に令和 3 年度決算についての監査を受け、「適正に処理されている」旨の監査報告書を受理した。
- ② 令和 4 年 11 月に令和 4 年度中間決算についての監査を受け、「適正に処理されている」旨の報告を受けた。

(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

関連法規及び「電話リレーサービス制度における交付金の算定に関する基本方針」に基づき、以下のとおり令和 5 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 5 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 5 年 2 月 13 日付けで総務大臣に認可申請を行い、同年 3 月 17 日に認可となった。

なお、交付金及び負担金の額の算定に当たっては、電話リレーサービス支援業務規程第 19 条の規定に基づき、令和 5 年 1 月 26 日及び 27 日に会計監査人（公認会計士）による確認監査を受け、「適正なものである」との確認書を受理した。

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 5 年 1 月に令和 5 年度の番号単価を算定した。

令和 5 年度に適用する番号単価は、令和 5 年 4 月から令和 6 年 1 月まで各月 1 円、その他の月は 0 円とした。

(4) 効果的な周知広報活動の実施

電話利用者等への電話リレーサービス制度に関する周知徹底のため、総務省、特定電話提供事業者等関係機関と連携し、次のような取り組みを実施した。

① 報道発表

令和5年2月14日には令和5年度に適用する番号単価等の算定結果と令和5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5年3月20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。

② 新聞広告による周知

令和5年4月から適用する番号単価について令和5年3月22日の全国5紙の朝刊に半2サイズの広告を掲載し、電話リレーサービス制度の周知を行った。

③ WEB広告

令和4年4月から適用する番号単価について令和4年4月から1カ月間、共同通信社と全国紙・地方紙の約50社が共同運営する47NEWS及び各地方紙のポータルサイトにバナー広告を掲載し、電話リレーサービス制度に関する周知を行った。

また、令和5年4月から適用する番号単価については令和5年4月1日から1ヶ月間上記と同様に周知を行うため、入札及び契約等の準備を行った。

④ ホームページ等を活用した周知

支援業務に係る情報は可能な限りホームページ等に掲載し、周知に努めた。ホームページのアクセス数は月平均約2,400回で、電話リレーサービスの初年度で関係機関の周知広報が集中的に行われた前年度の6,500回に比べて3分の1程度に減少した。また、前記WEB広告を行った令和4年4月は5,064回、新聞広告を行った令和5年3月は3,712回と他の月に比べてアクセス数が増加した。

⑤ パンフレット等による周知

令和5年度の電話リレーサービス制度の概要に係るパンフレットについて、3月に3,000枚を作成し、電話リレーサービス提供機関、特定電話提供事業者及び総務省（総合通信局等を含む。）に配布し、制度の周知を図った。

⑥ 特定電話提供事業者による周知広報活動への支援

令和5年4月から適用する番号単価の額等について共通Q&Aの作成・配布等を行ったほか、事業者説明会を開催するなど、事業者による周知広報活動の支援を行った。

⑦ 電話リレーサービス開始1周年シンポジウム

令和4年7月1日に電話リレーサービス提供機関の主催、総務省、厚生

労働省及び当協会の後援で、電話リレーサービス開始1周年シンポジウム「電話リレーサービスが拓くインクルーシブな社会」がオンラインで開催され、TCA会長がビデオメッセージで来賓挨拶を行った。

(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電話リレーサービス制度に関する問い合わせに迅速・的確に対応するため、コールセンターを設置しているが、令和4年度の問い合わせ状況は、年間276件（前年度913件）であった。なお、問合せ対応において、特段の混乱は生じなかった。

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の情報の目的外利用の禁止規定を遵守するとともに、支援業務のための専用システムを用いる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業務を円滑かつ効率的に実施する視点から、業務執行体制を堅持しながら効率化を図るとともに、関係規程類の整備や関係機関等との連携に努めた。また、各種の認可申請など法令に基づく所要の手続きを遺漏なく実施した。

特に、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等により業務執行体制の強化に努めた。

(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等のほか、特定電話提供事業者の電話リレーサービス料の設定状況、その他の電話リレーサービス支援業務に関する情報について、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。