令和７年度　事業報告書

自　令和７年　４月　１日
至　令和８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７年度事業報告

令和７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等により、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の実施体制の確保

(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うち、第一種交付金の交付及び第一種負担金の徴収等第一号基礎的電気通信役務の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（令和２年法律第５３号。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、当機関の代表者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１０回電話リレーサービス支援業務諮問委員会（令和８年２月６日）
諮問事項：令和８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１１回電話リレーサービス支援業務諮問委員会（令和８年３月３日）
諮問事項：令和８年度事業計画及び収支予算案について

(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７年度における負担金額約３０．２億円について、令和７年度の番号単価１円を令和７年４月から令和８年３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の職員によるチェック、「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かつ円滑に業務を実施した。

(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

関連法令及び「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８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８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８年２月６日付けで総務大臣に認可申請を行い、同年３月２４日に認可を受けた。

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８年１月２６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

令和２年総務省告示第３７１号（令和２年１２月１日）の規定に基づき、令和８年１月に令和８年度の番号単価を算定した。

令和８年度に適用する番号単価は、令和８年４月から令和９年３月まで

各月１円とした。

なお、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７年５月に令和６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７年１１月に令和７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。

(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、次のような取組を実施した。

① 報道発表

令和８年２月９日には令和８年度に適用する番号単価の算定結果と令和８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８年３月２５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８年４月から適用する番号単価について令和８年３月２５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に関する周知を行った。

③ ＷＥＢ広告による周知

令和７年４月から適用する番号単価について令和７年４月１日から１ヶ月間、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８年４月から適用する番号単価については令和８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１，３７０回で、前年度の約１，４６０回に比べて減少した。また、①ＷＥＢ広告を行った令和７年４月は２，１３６回、②新聞広告を行った令和８年３月は２，６１１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８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１，７００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、同制度に関する周知を行った。

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８年４月から適用する番号単価等に関する共通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。

(5) 円滑な問合せ対応の実施

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合せに迅速・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７年度の問合せ状況は、年間１６８件（前年度５４９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第一号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生じなかった。さらに、兼務職員や共用施設等に係る費用を配賦基準に基づいて区分し電話リレーサービス支援業務専用の会計帳簿等を用いて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を遺漏なく実施した。

特に、第一号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、ホームページ等を活用して公開することにより透明性の確保に努めた。