

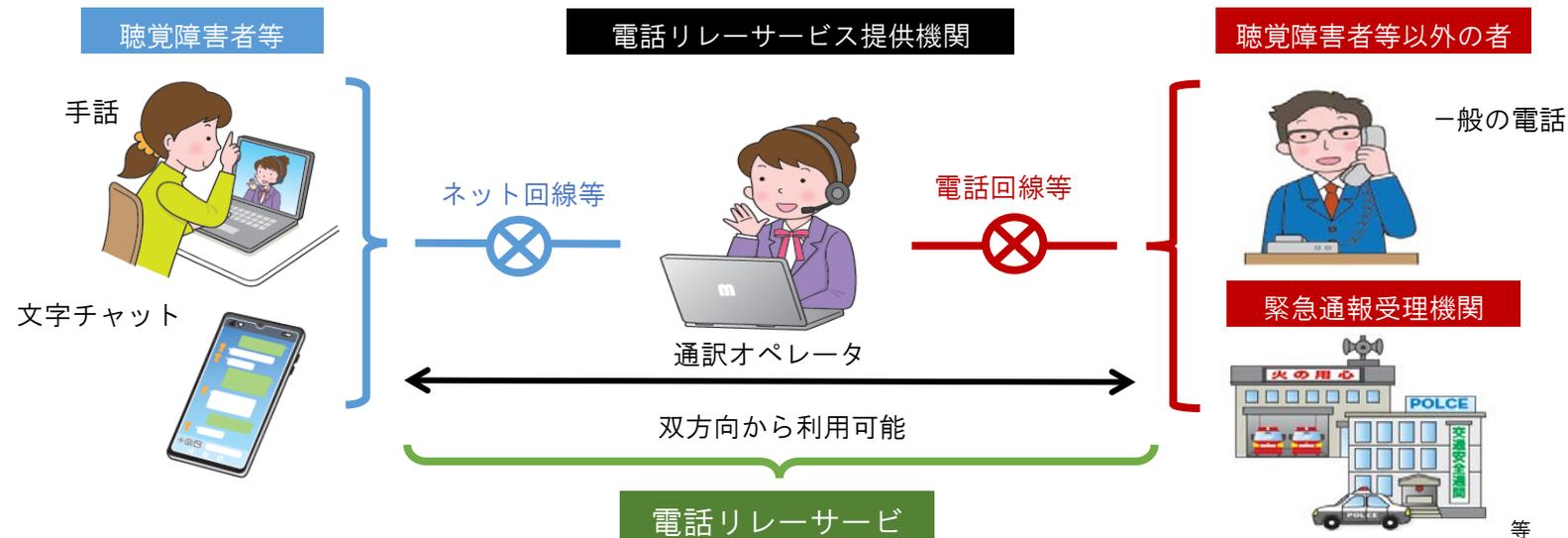
公共インフラとしての電話リレーサービスの概要

令和3年3月4日
一般社団法人電気通信事業者協会

※本概要資料の出典は総務省説明資料

電話リレーサービスとは

聴覚障害者等と聴覚障害者等以外の者を電話リレーサービス提供機関にいる通訳オペレーターが「手話」や「文字」と「音声」とを通訳することにより、電話で即時双方向につながるサービス



電話リレーサービスの利用シーン(例)



・病院への予約



・レストランへの予約



・緊急通報受理機関への通報



・修繕業者への依頼

- 平成25年9月から令和2年9月30日まで、日本財団は電話リレーサービスの無償提供プロジェクトを実施。
- 令和2年10月1日から日本財団電話リレーサービスにモデルプロジェクト運営主体を変更。
- 運営費用は年間2.8億円程度
- 厚生労働省補助金は8,982万円(令和2年度)。

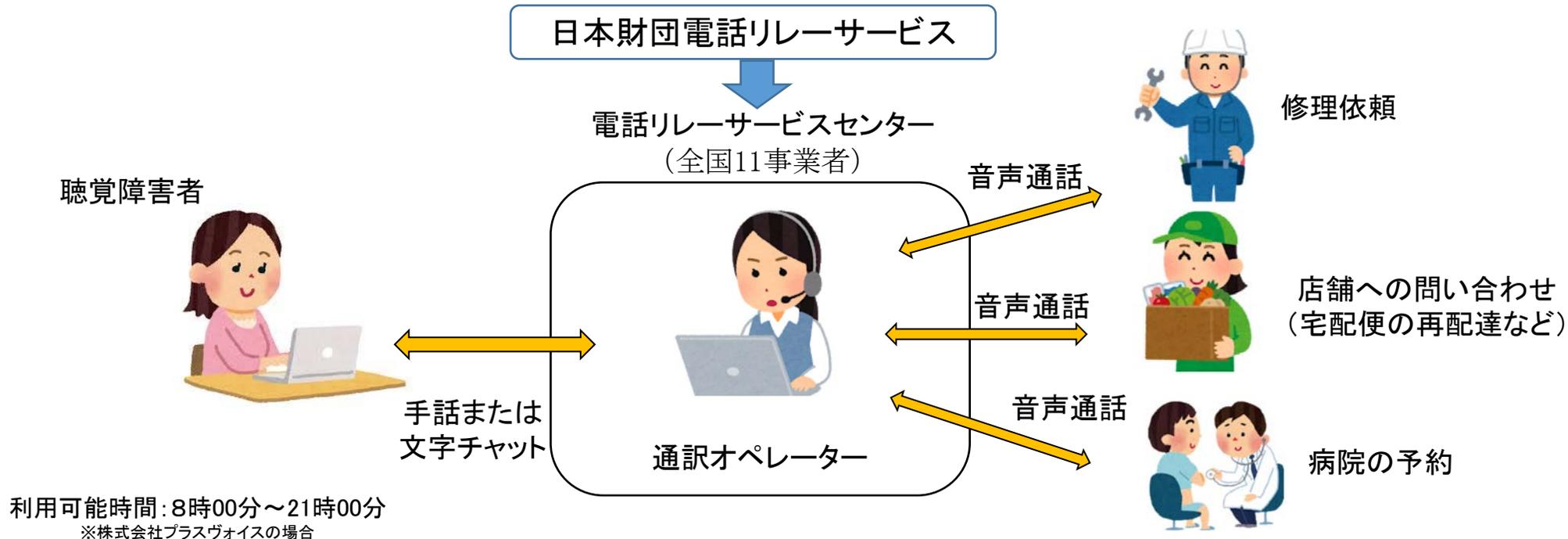
[概要]

対象:登録した聴覚障害者(約10,500人。利用回数:約28,000コール(時間は約100,000分)/月)

※日本の聴覚障害者数は34万人(H28)

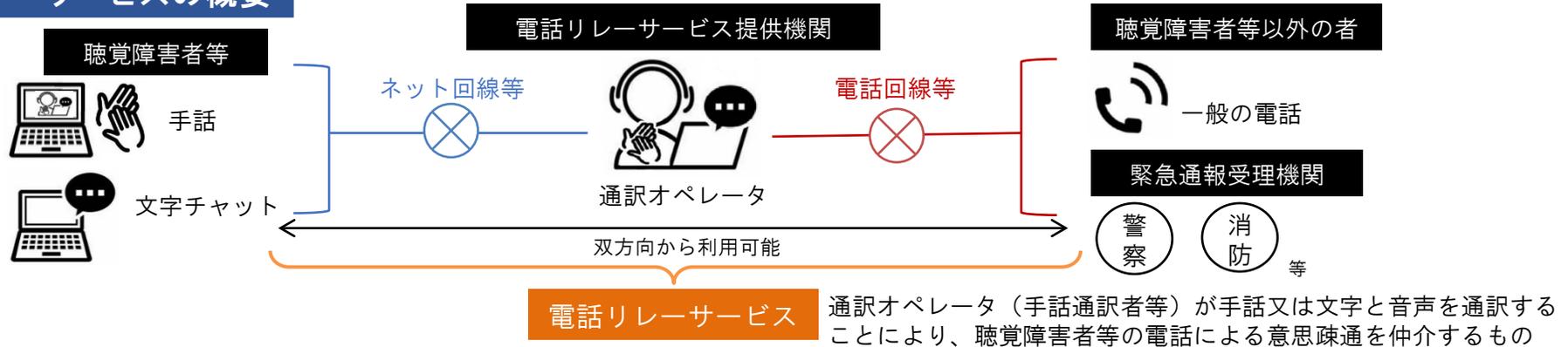
内容:電話リレーサービス事業者(民間会社4社、情報提供施設7団体)による電話リレーサービスの無料提供

※民間会社は日本財団電話リレーサービスの業務委託、情報提供施設は厚生労働省の補助金によりサービスを提供



- 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を図るため、①国等の責務及び総務大臣による基本方針の策定について定めるとともに、②聴覚障害者等の電話による意思疎通を手話等により仲介する電話リレーサービスの提供の業務を行う者を指定し、当該指定を受けた者に対して交付金を交付するための制度を創設する等の措置を講ずる。
- 令和2年12月1日に施行

電話リレーサービスの概要

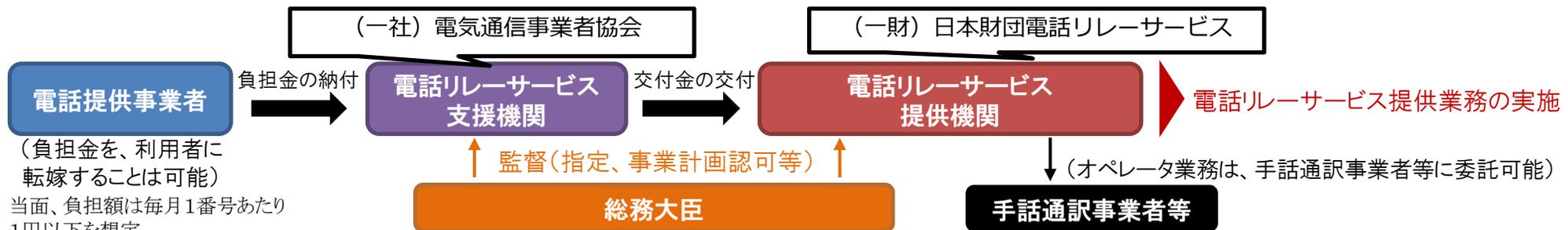


法律のポイント①： 国による基本方針の策定等

国及び電話提供事業者等の責務について定めるとともに、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方針を定めることを規定する。

法律のポイント②： 電話リレーサービスに関する交付金制度の創設等

電話リレーサービスの提供の業務を行う者（電話リレーサービス提供機関）を指定し、電話提供事業者に負担金の納付を義務付け、当該機関に対して電話リレーサービスの提供の業務に要する費用に充てるための交付金を交付するための制度を創設する。



電話リレーサービス提供機関

総務大臣は、**一般社団法人又は一般財団法人**であって、電話リレーサービス提供業務を適正かつ確実に行うことができると認められるものを、その申請により、**全国を通じて一個に限り**、電話リレーサービス提供機関として**指定**することができる。(第8条)

■業務(第9条)

- 一 電話リレーサービスを提供すること。
- 二 前号に掲げる業務に附帯する業務を行うこと。

■総務大臣の許認可

- 電話リレーサービス提供業務規程の認可/変更命令(第10条)
- 事業計画書及び収支予算書の認可(第11条)
- 業務の休廃止の許可(第12条)
- 役員を選任及び解任の認可(第14条)

提供機関/支援機関 共通

- 区分経理(第13条)
- 秘密保持義務(第15条)

電話リレーサービス提供機関の電話リレーサービス提供業務に従事する役員若しくは職員又はこれらの職にあった者は、正当な理由がなく、電話リレーサービス提供業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。(※第29条で電話リレーサービス支援機関にも準用)

- 帳簿の備付け等(第16条)
- 報告徴収及び立入検査(第17条)
- 監督命令(第18条)
- 指定の取消し等(第19条)
- 罰則(第32条、第33条)

【施行期日】

公布の日から起算して**9月**を超えない範囲内において**政令**で定める日
(令和2年12月1日)

電話リレーサービス支援機関

総務大臣は、**一般社団法人又は一般財団法人**であって、電話リレーサービス支援業務を適正かつ確実に行うことができると認められるものを、その申請により、**全国を通じて一個に限り**、電話リレーサービス支援機関として**指定**することができる。(第20条)

■業務(第21条)

- 一 電話リレーサービス提供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。
- 二 電話リレーサービス支援業務に要する費用に充てるための負担金を徴収すること。
- 三 前二号に掲げる業務に附帯する業務を行うこと。

■総務大臣の許認可

- 電話リレーサービス支援業務規程の認可/変更命令(第22条)
- 事業計画書及び収支予算書の認可(第23条)
- 業務の休廃止の許可(第29条)
- 役員を選任及び解任の認可(第29条)

■交付金の交付(第24条)

- 毎年度(略)、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、交付金を交付しなければならない。
- 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(略)、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。

■負担金の徴収(第25条)

- 毎年度、電話提供事業者であって、その事業の規模が総務省令で定める基準を超えるもの(特定電話提供事業者)から負担金を徴収しなければならない。
- 特定電話提供事業者は、(略)電話リレーサービス支援機関に対し、負担金を納付する義務を負う。**

■電話リレーサービス支援業務諮問委員会(第28条)

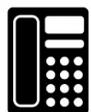
- 電話リレーサービス支援業務諮問委員会を置かなければならない。
- 電話リレーサービス支援機関の代表者の諮問に応じ、交付金の額及び交付方法、負担金の額及び徴収方法その他電話リレーサービス支援業務の実施に関する重要事項を調査審議し、及びこれらに関し必要と認める意見を電話リレーサービス支援機関の代表者に述べることができる。

■資料の交付又は閲覧(第27条)

- NTT法において、NTT東西に対して、電話のサービスのあまねく日本全国における適切・公平・安定的な提供を義務付け。
- 電気通信事業法においても、基礎的電気通信役務(ユニバーサルサービス)として、固定電話、公衆電話、緊急通報を規定し、利用者保護等のための必要なルールを適用 (例:料金の事前届出制)。
- 条件不利地域においてNTT東西が電話網を維持するためのコスト(赤字の一部)を補填するため、その他の事業者に負担を求める制度(ユニバーサルサービス交付金制度)を設けている。

ユニバーサルサービスの対象

固定電話 (光IP電話を含む) **公衆電話** (第一種公衆電話) **緊急通報** (固定・公衆電話発)



☞ ただし、携帯電話、ブロードバンドサービス、電子メール等は対象外。

ユニバーサルサービス交付金制度

負担事業者
固定事業者 携帯事業者



補
填

**ユニバーサルサービス
提供事業者**

**NTT東日本
NTT西日本**

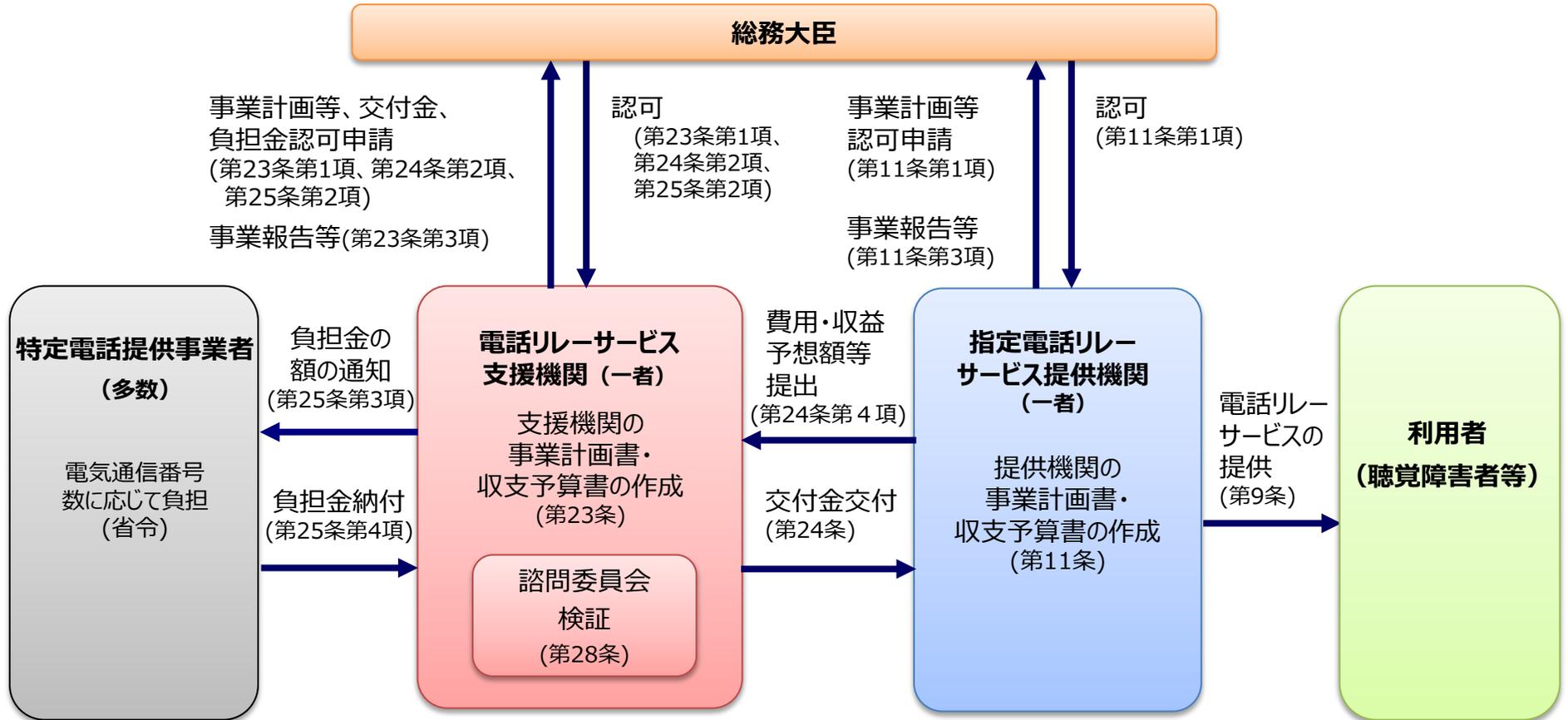
負担額

2円/月・番号 (1~6月)
(令和2年適用)

交付金

66億円
(令和2年適用)

電話リレーサービスの提供スキーム



■ 「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本方針(「基本方針」)」

聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律(「法」)第7条第1項の規定に基づき、国、地方公共団体、電話提供事業者、その他の事業者及び国民が互いに連携協力しつつ聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を総合的に推進していくための基本的な方針を定めるもの。

聴覚障害者等による電話の利用の円滑化の意義に関する事項 (法第7条第2項第1号)

- 電話の利用に困難を伴う聴覚障害者等について電話の利用の円滑化を図ることの意義

聴覚障害者等による電話の利用の円滑化のための施策に関する基本的な事項(法第7条第2項第2号)

- 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化の主たる手段としての電話リレーサービスの位置付け及び法の適正な執行の必要性
- 先進的な技術開発(音声認識技術やAI(人工知能)等)の可能性及び当該技術開発の推進の方向性 **電話リレーサービスの提供と技術開発の両輪としての推進の必要性**及び必要に応じた施策の見直し
- 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 **普及啓発の必要性**

電話リレーサービス提供業務の実施方法及び電話リレーサービスの利用に係る料金に関する事項その他電話リレーサービス提供業務に関する基本的な事項(法第7条第2項第3号)

(1) 電話リレーサービスの提供の在り方(要件)

- ① 正当な理由がなければ、**サービスの提供を拒んではならず、利用者を公平に扱うこと**(サービス提供義務、利用の公平性)
- ② 電話リレーサービスで利用できる言語・電気通信番号(日本語の発話・手話・文字、固定・携帯・緊急通報等の利用可能番号)
- ③ **緊急通報受理機関**に対する通報(110,119,118)への対応

- ④ **常時(24時間/365日)、双方向に利用可能**であること(サービス継続性、双方向性)
- ⑤ 一般の電話の通話料金と同等の利用料金であること(低廉な利用料金での提供、固定/携保持着別の従量制課金+実費相当分基本料)
- ⑥ **個人情報等に関する情報が保全**されていること(情報セキュリティの確保、管理規程整備、システム面整備)
- ⑦ 電話リレーサービスの **品質を適正に担保**すること(サービス水準の確保、通訳オペレータの要件、養成、処遇、責任の範囲)
- ⑧ 利用の適正性を担保すること(**利用者の本人確認の実施**)
- ⑨ 利用者が利用しやすいシステム整備(ユーザビリティ確保)
- ⑩ 適切に利用者への対応を行うこと(**苦情処理**等、適切な利用者対応)
- ⑪ サービス一時中断等の総務大臣への報告、利用者周知(適切な報告・周知)

(2) 附帯業務の在り方

- ① 動向調査、② 関連技術の調査研究・開発、③ **周知広報**

(3) 電話リレーサービス提供業務の在り方

- ① **業務効率の向上**、類似分野の平均単価に基づく費用の算出、契約見直しによる**コストの適正化、透明性**
- ② 電話リレーサービス業務に必要な細則等の扱い

その他、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する重要事項(法第7条第2項第4号)

- 基本方針見直し(特に施行後5年後の見直し)

電話リレーサービス交付金、負担金の算定方法

交付金の算定方法
(省令第23条)

$$\begin{aligned} \text{交付金の額} = & \text{提供業務に要する費用の額の予想額} + \text{提供業務に係る運営資金の返済の額の予想額} \\ & - \text{提供業務により生ずる収益の額の予想額} - \text{提供業務に係る運営資金の借入れの額の予想額} \\ & - \text{前年度からの提供業務に係る繰越収支差額の予想額} \end{aligned}$$

番号単価の算定方法
(省令第28条→告示第2・3条)

大臣認可を受けるものなので、「予想額」ではない

翌年度の予算を用いるので、「予想額」

銀行預金金利、講習会会費など

$$\begin{aligned} \text{交付金の額} + & \text{支援業務に要する費用の額の予想額} + \text{支援業務に係る運営資金の返済の額の予想額} \\ - & \text{支援業務により生ずる収益の額の予想額} - \text{支援業務に係る運営資金の借入れの額の予想額} \\ - & \text{前年度からの支援業務に係る繰越収支差額の予想額} - \text{予想前年度過不足額} \end{aligned}$$

番号単価 =

各月ごとに、端数を切り捨て又は切り上げ

1月時点では算定対象年度の前年度(=今年度)の過不足額は確定していないため、「予想」

算定対象年度の予測算定対象電気通信番号の総数の合計

「予測算定対象電気通信番号の総数」は各月ごとの総数を指すので、「合計」とすることで年度全体の番号数になる

特定電話提供事業者ごとの各月負担金の算定方法(省令第28条)

当該月の番号単価

特定電話提供事業者ごとの当該月末の電気通信番号の数

$$\text{特定電話提供事業者ごとの各月負担金の額} = \text{番号単価} \times \text{算定対象電気通信番号の数}$$

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 |
|-------|----|----|----|-------|-------|-------|-------|
| 提供機関 | | | | | ¥ | ¥ | ¥ |
| 支援機関 | | | | ¥ | ¥ | ¥ | |
| 事業者 | | | | ¥ | ¥ | ¥ | |
| 最終利用者 | ☎ | ☎ | ☎ | | | | |

指定を受けた電気通信番号の毎月末の使用状況等について、翌々月の20日までに書面等により総務大臣に提出。(事業法報告規則第9条)

○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

(負担金の徴収)

第二十五条 電話リレーサービス支援機関は、毎年度、電話提供事業者であつて、その事業の規模が総務省令で定める基準を超えるもの(以下この条及び次条において「特定電話提供事業者」という。)から、第二十一条第二号に規定する負担金(以下この節において単に「負担金」という。)を徴収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負担金の額を算定し、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つては、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、負担金の額及び徴収方法について総務大臣の認可を受けなければならない。

3・4 (略)

○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

(負担金の額の算定方法等)

第二十八条 法第二十五条第二項の総務省令で定める方法は、総務大臣が別に告示する方法により電話リレーサービス支援機関が算定する各月の一電気通信番号当たりの負担金の額(以下この条において「番号単価」という。)に第四項の規定により総務大臣が電話リレーサービス支援機関に通知した特定電話提供事業者ごとの毎月末の電気通信番号の数(以下この項及び次項において「算定対象電気通信番号の数」という。)をそれぞれ乗じて得た額(以下この項において「各月負担金の額」という。)を合計することにより特定電話提供事業者ごとの負担金の額を算定するものとする。ただし、各特定電話提供事業者の各月負担金の額の月ごとの合計額を合計することにより得た額が、交付金の額(第二十三条第二項の規定により算定した交付金の額が零となる場合にあつては、零)に電話リレーサービス支援機関の電話リレーサービス支援業務に要する費用の額及び電話リレーサービス支援業務に係る運営資金の返済の額を加えた額から、電話リレーサービス支援業務により生ずる収益の額及び電話リレーサービス支援業務に係る運営資金の借入れの額並びに前年度の電話リレーサービス支援業務に係る繰越収支差額を控除した額(以下この条において「負担金必要額」という。)を超える月(以下この条において「最終算定月」という。)については、負担金必要額と同額となるために必要な額に、各特定電話提供事業者の当該月の算定対象電気通信番号の数を、当該月の算定対象電気通信番号の総数(算定対象電気通信番号の数の合計をいう。)で除して得た数値(小数点以下七位未満を四捨五入して得た数値とする。)を乗じる方法とする。

2～5 (略)

○総務省告示第三百七十一号

(番号単価の算定方法)

第二条 番号単価は、原則として毎年度一月に次の式により算定するものとする。

番号単価

= (算定対象年度の交付金の額

+ 算定対象年度の電話リレーサービス支援機関の電話リレーサービス支援業務に要する費用の額の予想額

+ 算定対象年度の電話リレーサービス支援機関の電話リレーサービス支援業務に係る運営資金の返済の額の予想額

- 算定対象年度の電話リレーサービス支援機関の電話リレーサービス支援業務により生ずる収益の額の予想額

- 算定対象年度の電話リレーサービス支援機関の電話リレーサービス支援業務に係る運営資金の借入れの額の予想額

- 算定対象年度の電話リレーサービス支援機関の電話リレーサービス支援業務に係る繰越収支差額の予想額

- 予測前年度過不足額)

÷ 算定対象年度の予測算定対象電気通信番号の総数の合計

2・3 (略)

(端数処理)

第三条 電話リレーサービス支援機関は、前条第一項の規定により算定した番号単価について、整数未満の端数があるときは、原則としてこれを四捨五入するものとする。ただし、算定対象年度の交付金の額、算定対象年度の電話リレーサービス支援機関の電話リレーサービス支援業務に要する費用の額の予想額、予測前年度過不足額、負担金の徴収期間及び算定対象電気通信番号の総数の増減の見込みを勘案して必要があると認めるときは、算定対象年度の各月ごとに、当該端数を切り捨て又は切り上げることができるものとする。

○聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律

（国の責務）

第三条 国は、聴覚障害者等、地方公共団体、**電話提供事業者（電話の役務を提供する電気通信事業者（電気通信事業法（昭和五十九年法律第八十六号）第二条第五号に規定する電気通信事業者をいう。）であって、同法第五十条の二第一項又は第五十条の十一の指定を受けた者をいう。**第五条及び次章第二節において同じ。）その他の関係者と協力して、第七条第一項に規定する基本方針及びこれに基づく聴覚障害者等による電話の利用の円滑化のための施策の内容について、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化の進展の状況等を勘案しつつ、適時に、かつ、適切な方法により検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

2（略）

（負担金の徴収）

第二十五条 電話リレーサービス支援機関は、毎年度、**電話提供事業者であって、その事業の規模が総務省令で定める基準を超えるもの**（以下この条及び次条において「**特定電話提供事業者**」という。）から、第二十一条第二号に規定する負担金（以下この節において単に「負担金」という。）を徴収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負担金の額を算定し、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つては、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、負担金の額及び徴収方法について総務大臣の認可を受けなければならない。

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、遅滞なく、総務省令で定めるところにより、納付すべき負担金の額、納付期限及び納付方法を特定電話提供事業者に通知しなければならない。

4 特定電話提供事業者は、前項の規定による通知に従い、電話リレーサービス支援機関に対し、負担金を納付する義務を負う。

○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

（負担金を徴収することができる電話提供事業者の事業の規模の基準等）

第二十六条 **法第二十五条第一項の総務省令で定める基準は、電話提供事業者の前年度における次に掲げる電気通信役務（電気通信事業法（昭和五十九年法律第八十六号）第二条第三号に規定する電気通信役務をいう。以下同じ。）（他の電気通信事業者の契約約款又は料金に基づいて電気通信役務の提供を受けて、利用者に提供する電気通信役務を除く。）の提供に係る収益の額（電気通信設備（電気通信事業法第二条第二号に規定する電気通信設備をいう。）の接続に関する協定又は卸電気通信役務（電気通信事業法第二十九条第一項第十号に規定する卸電気通信役務をいう。）の提供に関する契約により取得する金額又は料金を含む。）を合計する方法により算定した額が十億円であることとする。**

- 一 電気通信事業法施行規則（昭和六十年郵政省令第二十五号）第二条第二項第一号に規定する音声伝送役務
- 二 電気通信事業法施行規則第二条第二項第二号に規定するデータ伝送役務
- 三 電気通信事業法施行規則第二条第二項第三号に規定する専用役務

2・3（略）

（収益の額の電話リレーサービス支援機関への提出）

第二十七条 **前条の規定により算定した収益の額が同条第一項に規定する基準（次項において単に「基準」という。）を超える電話提供事業者（別表に掲げる指定された電気通信番号（電気通信事業法第五十条第一項に規定する電気通信番号をいう。以下この章において同じ。）を最終利用者に付与している電話提供事業者に限る。）は、次に掲げる事項を記載した書類を、年度経過後五月以内に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。**

- 一 前条の規定により算定した収益の額
- 二 事業年度の始期及び終期
- 三 収益の額の算定根拠

2 前項の規定は、当該書類の提出期限の翌月から七月を経過した日の前日までに新たに別表に掲げる指定された電気通信番号を最終利用者に付与した基準を超える電話提供事業者についても適用する。この場合において、前項中「年度経過後五月以内に」とあるのは、「当該電気通信番号を最終利用者に付与した後遅滞なく」とする。

3 電話リレーサービス支援機関は、必要があると認めるときは、第一項の書類を提出していない電話提供事業者に対し、同項の書類の提出を求めることができる。

別表（第27条関係）

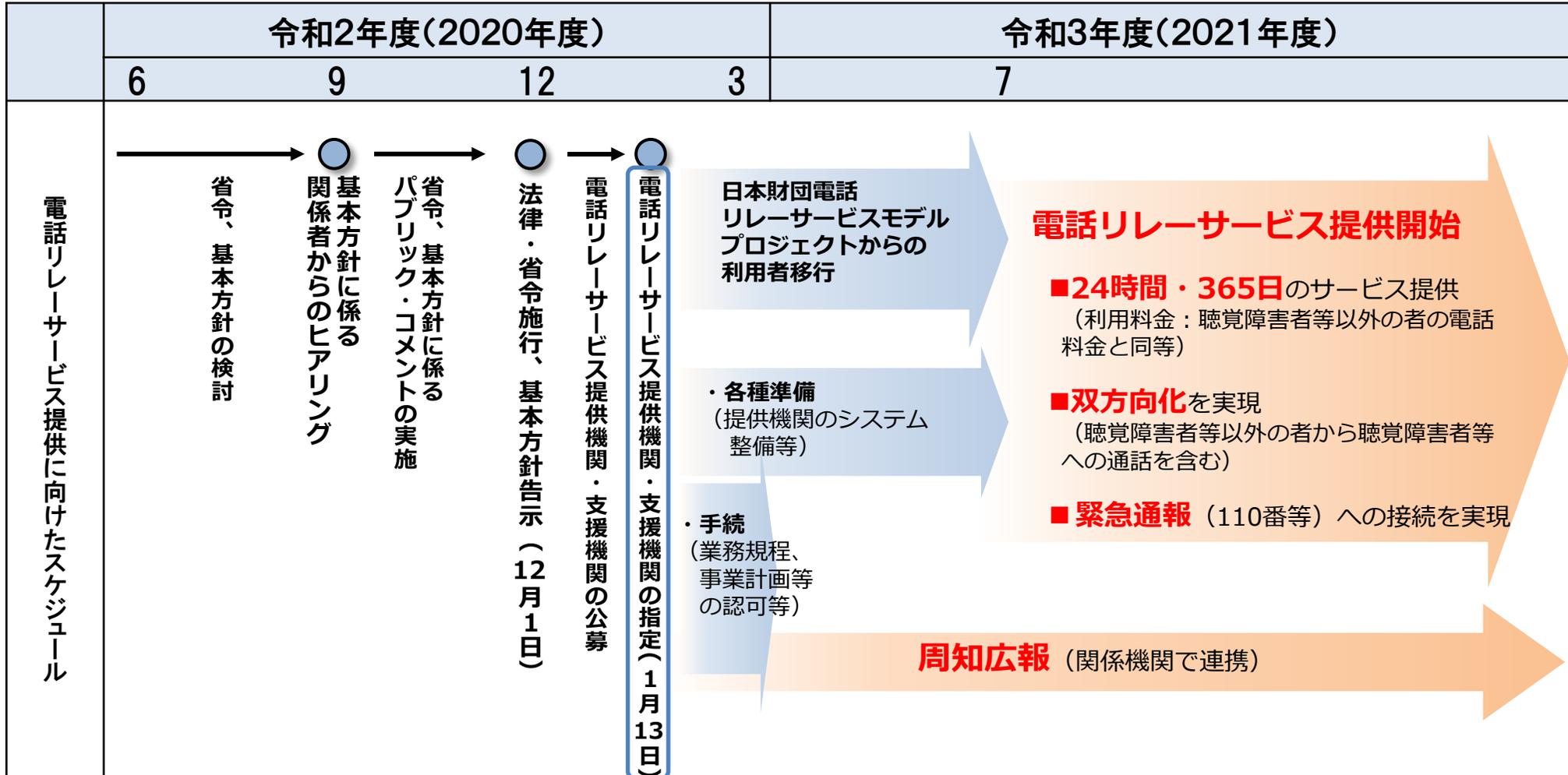
| 電気通信番号の種別 | 対象となる電気通信番号 |
|--------------|--------------------------------------|
| 1 固定電話番号 | ABCDEFGHIJ |
| 2 付加的役務電話番号 | ABCDEFGHIJK又はABCDEFGHIJK |
| 3 音声伝送携帯電話番号 | 70CDEFGHIJK、80CDEFGHIJK又は90CDEFGHIJK |
| 4 特定IP電話番号 | 50CDEFGHIJK |
| 5 FMC電話番号 | 600DEFGHIJK |
| 6 特定接続電話番号 | 91CDEから始まる13桁を超えない十進法による数字 |
| 7 事業者設備識別番号 | (1) 00XY又は002YZ |
| | (2) 0091XY |

注1 電気通信番号の種別は、電気通信番号規則（令和元年総務省令第4号）別表に掲げる電気通信番号の種別をいう。

2 2の項に掲げる電気通信番号については、電話提供事業者が付加的な機能を用いて提供する電気通信役務の内容及びその役務の利用者を識別するための電気通信番号に限る。

3 7（1）の項及び（2）の項に掲げる電気通信番号については、当該電気通信番号の次に電話提供事業者が付加的な機能を用いて提供する電気通信役務の内容及びその役務の利用者を識別するための電気通信番号が続くものに限る。

- 令和2年6月12日 「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」(電話リレー法)公布
- 令和2年12月1日 法律施行、関係省令・基本方針等の策定
- **令和3年1月13日 「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」を指定**
(提供機関:一般財団法人日本財団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3年1月~3月 各種規程類の認可
- 令和3年度中(7月(予定)) 公共インフラとしての電話リレーサービス提供開始



省令、基本方針の検討

● 基本方針に係る関係者からのヒアリング

省令、基本方針に係るパブリック・コメントの実施

● 法律・省令施行、基本方針告示(12月1日)

電話リレーサービス提供機関・支援機関の公募

● 電話リレーサービス提供機関・支援機関の指定(1月13日)

日本財団電話リレーサービスモデルプロジェクトからの利用者移行

・各種準備(提供機関のシステム整備等)

・手続(業務規程、事業計画等の認可等)

電話リレーサービス提供開始

■ **24時間・365日**のサービス提供
(利用料金:聴覚障害者等以外の者の電話料金と同等)

■ **双方向化**を実現
(聴覚障害者等以外の者から聴覚障害者等への通話を含む)

■ **緊急通報**(110番等)への接続を実現

周知広報(関係機関で連携)