

電話リレーサービス支援業務諮問委員会（第10回）議事概要

1. 開催日 令和8年2月6日（金）WEB会議
2. 場所 一般社団法人電気通信事業者協会
3. 出席者 【委員】（五十音順、敬称略）
内山 芳洋、大塚 晃、黒田 勝己、小浦 道子、砂田 薫、
関口 博正、西岡 知一、長谷川 珠子、前田 敦史、松井 敏彦
(10名)
欠席者 城所 征可、坪谷 寿一

【一般社団法人電気通信事業者協会】

北林 大昌（専務理事）、宮山 浩一（支援業務室長）、有木 節二

4. 議題

【審議事項（諮問事項）】

- (1) 令和8年度の番号単価の算定について
(2) 令和8年度交付金の額及び交付方法、負担金の額及び徴収方法並びに総務大臣への認可申請等について
(3) その他

5. 議事概要

事務局 （開会宣言）

（専務理事挨拶）

（諮問委員12名中10名出席で定足数を満たしており、本会議は成立している旨を報告）

（資料の確認）

委員長 これより審議に入ります。TCA会長からの諮問事項が2件ございます。先ず、審議事項(1)「令和8年度の番号単価の算定について」を審議いただきます。

（事務局説明）

委員長 只今の説明について、ご質問、ご意見はございませんでしょうか。

委員 資料1-3 予算説明資料にある、統括ディレクター1名増加についての理由を教えてくださいたいです。

事務局 1名増加につきましては、周知広報や普及促進をしっかりとっていききたいとのことで、その担当として統括Dを1名増やした次第です。

委員 ありがとうございます。

- 委員 もう一つ、資料 1-3 予算説明資料にあるシステム開発費は、資料 1-2 の令和 8 年度収支予算書のどこに入るのでしょうか。
- 事務局 業務委託費でございます。
- 委員 業務委託費支出のサービス関連システムですね。
承知しました。そうすると、予算書の投資活動支出の部の中の、ソフトウェア取得支出のところで前年より増額していますが、それとは関係ないということでしょうか。
- 事務局 はい。その通りでございます。
- 委員 資料 1-2 の令和 8 年度収支予算書のⅡ 投資活動収支の部 ソフトウェア取得支出・ソフトウェア取得仮支出の費用の内容について教えてほしいです。
- 事務局 ソフトウェア取得支出に計上の内容は、CTS 専用システムの改修費について、利用者システムやオペレータシステムの改修を見込んでいるため、新規に 19,800 千円計上し、また電話リレーシステムで使用しているビデオシステム（SkyWay）のバージョンアップ対応として、新規に 25,575 千円計上しました。さらに令和 7 年度に仮支出で計上している次期システム設計費 99,000 千円を取得支出に計上したものです。これらが主な増加要因となります。
ソフトウェア仮支出は完成していないソフトウェアに（完成割合に応じて）払う支出ですが、R8 年度では計上すべき項目がなかったことから未計上としております。
なお、R7 年度は次期システム設計費 82,900 千円を計上しておりました。
- 委員長 他にございませんでしょうか。
- 委員 資料 1-3 予算説明資料中に、通訳オペレーター42名→47名へ増加してます。オペレーターを増やしているのは良いことだと思いますが、予算書での通訳 OP 給が減少しているのはどういうことでしょうか。
- 事務局 電話リレーサービスのヨメテルでの文字入力オペレーターの入力方法を変更したということで、従来では1ブース2名による連携入力でしたが、令和8年7月以降はAIで文字起こしをして表示して文字に、誤字があれば1名のオペレーターが即時修正して文字表示する入力方法に変更するということで、この1名分の給与が減額となっています。
- 委員 ありがとうございます。
- 委員長 他にございませんでしょうか。

委員 資料 1-2 令和 8 年度収支予算書を見ると、直接雇用オペレーターと業務委託オペレーターの費用がマイナスとなっています。AI の導入によって効率化が図られていると思いますが、昨年度に提供機関の取材で現場を見たところ、AI の文字起こしというのは人と比べるとまだ品質が悪い状況でした。もちろん品質は上がってくると思いますが、これが公共インフラとして行っているサービスなので、通訳オペレーターの人材育成や品質の高いサービスを提供することは大事であり、また、利用率が上がれば通訳オペレーターに係る予算も増えていくのは当然だと認識を持っています。ですので、通訳オペレーターに係る費用の予算が減っているのには違和感がありまして、むしろ間接費・間接業務の方で効率化を図り、直接的なサービスに係るところの予算はあまり削らないほうがいいのか、というのが私の意見です。それと、サービスの個人利用は、登録をしなければならないということとお金もかかるというのでなかなか大変で負担を感じている方もいると思うので、法人契約が増加していけばいいなと考えます。既にいくつかの行政で採用いただいているようですが、聴覚障害等のある従業員のためだけでなく、手話リンクを貼って顧客もそれを利用すれば個人登録しなくても無料で自治体と連絡を取れるので、ぜひ法人契約の増加に強化いただきたいと思います。次回からは個人契約と法人契約の利用収入がどれぐらいなのかというデータもお出しいただければと思っております。

最後に、次期システム開発で、ワンナンバー化を目指すということですが、これはすごくいいことだと思っています。質問ですが、現在ケータイ電話の本人の電話番号の他に 050 番号を付与されるわけですが、050 はやめていく方向でのワンナンバー化という理解でよろしいでしょうか。

事務局 法人契約につきましては、財団の方も力を入れているということです。それにプラスして総務省、厚生労働省も自治体や施設に声掛けをしているそうです。昨年の 9 月時点の法人登録数は約 300 件ですが、この 1 月末になると 883 件と約 3 倍に増加しています。

ワンナンバー化については、利用者が自分の携帯番号とサービスを利用するための 050 番号を使わなければいけないということが不便であるとの声があがっているとのことです。今後、使い勝手をよくしていく趣旨であると理解しています。もう一点の通信オペレータの経費が減額となっているところですが、資料 1-3 の 14 ページを下段の手話・文字とヨメテルの文字入力に関する令和 7 年度と令和 8 年度予算の比較表をご覧くださいと、手話・文字の予算は直接雇用人件費、業務委託とも令和 7 年度に比べ増額で強化されております。一方で、文字入力については、先ほどご説明の AI 文字起こしを導入することによって、直接雇用人件費、業務委託とも減額となっており、通訳オペレーター全体では減額になっていますが、文字・手話のオペレータの経費は減額されておられません。

委員長 補足しますが、1 月 28 日に総務省で電話リレーサービスの在り方に関する検討会が開催されまして、座長を拝命していますが、そこでも 050 番号についてありまして、迷惑電話拒否にされたり、電話をかける場合には 050 番号は安くいいの

ですが、着信した時に不審な電話とみなされ、利用する人が電話に出ないということが結構起きています。そのように利便性の点から 050 番号には少々不安があるということもあって、080 番号に統一できないかという議論がございましたが、今の段階では難しいということが現時点での判断です。即座にワンナンバー化が実現するわけではないので引き続き検討することです。

委員 ありがとうございます。

委員長 他にご意見等ございますでしょうか。

では「審議事項（1）令和 8 年度の番号単価の算定について」は、了承をいただいたものとさせていただきます。

次に審議事項（2）「令和 8 年度交付金の額及び交付方法、負担金の額及び徴収方法並びに総務大臣への認可申請について」審議いただきます。

事務局より説明をお願いします。

（事務局説明）

委員長 ただいまの説明について、ご質問、ご意見はございませんでしょうか。

それでは諮問のとおりの内容で了承のこととし、この内容で答申いたします。

本日予定された議事は以上でございます。

事務局へお返しいたします。

以上