

電話リレーサービス支援業務諮問委員会（第8回）議事概要

1. 開催日 令和7年2月13日（木）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 熊谷 敏昌、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7年度の番号単価の算定について
- (2) 令和7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7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 資料によると、電話リレーサービスについて満足しているという回答が多くて、この事業の重要性や大切なことがわかります。病院や飲食店等で利用される時の生活利便の向上促進、安心につながっているという回答もありまして、電話リレーサービスの必要性がわかります。そのうえで、資料によると、利用登録者数の見込みについて令和7年度は2万人、令和6年度が17,500人となっていますが、この登録の見込みの中から積算根拠となっていると考えますけども、6年度・5年度の実登録者数は何人くらいかということをお願いしたい。また、登録者一人当たり年間で平均して何回この電話リレーサービスを使っているか、とい

うようなこと、或いは年齢に応じた登録者数の状況、或いは地域（都道府県）がわかったら教えていただきたいと思います。

委員長 ありがとうございます。基本的にはご支援のお声を頂戴したと思います。
詳細については、事務局よりお答えいたします。

委員 基本的な方針の告示の第370号の調査研究が必要だということで、聴覚障害者等による電話の利用の円滑に資することで、利用者情報や利用者のニーズを把握するようになっていきます。色々な実態がわかって初めて支持するかということが検討されるべきだと思っていますので、ぜひそのような基礎的な数値に基づいて色々な評価をしていきたいと思っていますのでお願いします。

事務局 昨年10月18日現在の登録者数は16,397人となっています。年代別ですと20歳代以下は0.1%、20歳代が10.5%、30歳代が18%、40歳代が20%、50歳代が20%、60歳代が17.1%、70歳代が13%、で、50歳代までの約2/3くらいを占めているというデータがあります。

委員 ありがとうございます。年齢が高くなるにつれて利用者数が増えて、若者は電話リレーサービスがなくても他のツールを利用しているのかも知れませんね。これからは若者に対するアプローチ等を考えていく必要があるのではないのでしょうか。

事務局 登録者数都道府県別分布を見ると、一番多いのが東京都です。次に多いのが愛知県、神奈川県、大阪府、埼玉県の順になっています。

委員 ありがとうございます。大都市は人口が多いので人口に割り戻して平均をとって大都市と地方でどのような差があって地方の方が利便性があるって使っているようなことがあればそこでまた調べるということが必要かも知れません。

委員長 他はいかがでしょうか。

委員 先のご意見は重要だと思いました。利用者が今後増え社会で不可欠なサービスとして定着していくためには、改善点や課題を把握する必要があると思っています。その観点から、資料で気になったのは、利用料収入執行率が56%と見込みよりかなり低くなっている点です。広報や周知の不足が大きいのかも知れないですし、料金設定や利便性の問題があるのかも知れませんが、執行率が6割に届いていない理由をおうかがいしたいです。もう一つは、利用登録数の見込みが示されている資料のなかで、障害者手帳を持っている方が34万人いると記されています。ということは、現在の電話リレーサービスの登録数はそのうちの約5%に相当します。社会に不可欠なサービスにしていくためにはもう少しこの比率を上げる必要があると考えます。先ほどの利用料収入執行率が6割に満たなかったことと関連するのでしょうか、やはり周知や利便性、料金などその辺の課題意識がどのあた

りにあるのか教えていただければと思います。

事務局 ありがとうございます。利用料収入執行率が56%というところですが、提供機関の決算前の見込み数値となっていますが、利用者側の認知不足と思われ、周知広報を注力したいと提供機関の説明を受けています。詳細については今後確認します。また、伸び悩んでいる原因についても改めて確認します。

委員 ありがとうございます。よろしくお願いいたします。

委員 先ほど、どの地域で利用者数が多いかということが出ていて、東京都と愛知県とありました。人口が多いところであると思いますが、たまたま出張で東京都と愛知県（名古屋）へ行き、地下鉄にりましたが「ヨメテル」の中吊り広告がどちらの地域でも掲示されていて、周知されていると思いました。ただ、福島だったらどうだろうと思ったときに福島の電車でその広告を見たことがないので、もしかしたら地方では広告等を目にする機会もなく周知が不十分になっているところがあるのかも知れないなと感じましたので、利用者数が人口に割り戻したときにどういう状況かということが先ほどにもありましたが、調べていただいて、地方には地方の周知の仕方があると思いますので、その辺を対応いただけるとありがたいと思います。以上、コメントです。

事務局 ありがとうございます。周知啓発の関係につきましては提供機関で工夫をしながら進めていきたいということでございます。WEB 動画のコンテンツ等、来期はローカル局での宣伝をすることを考えているそうです。利用が進むようにしていく形で進めていとのことです。

委員長 他はいかがでしょうか。様々なご意見、コメントをいただきましたが、番号単価算定についてのご意見は無いということですので、審議事項(1)「令和7年度の番号単価の算定について」につきましてはご了承をいただいたものといたします。

次に審議事項(2)「令和7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