

○総務省告示第三百七十号

聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律（令和二年法律第五十三号）第七条第一項の規定に基づき、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本的な方針を次のように定めたので、同条第四項の規定により公表する。

令和二年十二月一日

総務大臣 武田 良太

聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本的な方針

電話は、国民の日常生活及び社会生活において、即時性を有する意思疎通を遠隔地にいながら可能とする基幹的な手段である。

一方、聴覚障害者等が自立した日常生活及び社会生活を送る上で、電話を利用した意思疎通に困難を伴うといった課題が存在する。

このような背景を踏まえ、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を図るため、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（以下「基本方針」という。）を定めるものである。なお、基本方針において使用する用語は、法において使用する用語の例による。

一 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

電話は、国民の日常生活及び社会生活において、即時性を有する意思疎通を遠隔地にいながら可能とする基幹的な手段である。

一方、電話は専ら音声により意思疎通を図る手段であるという特性を有しており、聴覚障害者等は、介助を受けずに電話を利用することが困難であることから、電話を利用した日常生活のコミュニケーションや行政手続、職場における業務上のやりとり、緊急時の速やかな救助の要請等に困難を伴うといった課題があり、自立した日常生活及び社会生活の確保に支障が生じている状況にある。

また、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化については、これまで一部の電気通信事業者により、文字を通じて意思疎通を支援する取組を中心に、自主的な取組が行われてきたものの、相当数の聴覚障害者等が日常生活において手話を利用していることや、文字入力に係る技術的課題（緊急時の文字入力が困難であること、音声と文字の自動変換の精度が不十分であること等）が存在すること等の理由により、手話及び文字による意思疎通を希望する聴覚障害者等のニーズを十分に満たしておらず、聴覚障害者等の電話の利用の円滑化が実現されているとは言いがたい状況である。

こうしたことから、手話及び文字を用いた聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を実現することは、聴覚障害者等の自立した日常生活及び社会生活の確保に大きな意義を有する。

また、電話は、双方向性のある意思疎通の手段であることから、聴覚障害者等による電話の利用

の円滑化は、健聴者（音声言語により意思疎通を図ることに支障がない者をいう。以下同じ。）にとっても、聴覚障害者等との意思疎通の円滑化が実現するという点において大きな意義を有する。

聴覚障害者等による電話の利用の円滑化がこのような意義を有することを踏まえ、その実現のための取組を進めることが重要である。

二 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

聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を実現するためには、法が定める電話リレーサービスが有効であるため、これを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位置付け、公インフラとしての電話リレーサービスの提供を図る。このため、国は、法の適切な執行に努め、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、電話提供事業者等は、法を遵守し、国民を含むその他の関係者は、電話リレーサービスの円滑な提供の実現に積極的に協力していくことが必要である。

また、音声認識技術やAI（人工知能）等の進歩により、音声と文字の自動変換の高精度化等が進み、将来的に、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を人を介さず効率的に実現する可能性がある。この点において、こうした先進的な技術開発等の取組を推進することも、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に資する取組として重要である。このため、電話リレーサービスの適正かつ確実な提供と先進的な技術開発等を両輪として推進するとともに、電話リレーサービスの普及状況

、技術開発動向等を踏まえて、必要に応じて施策を見直し、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を実現することが適切である。

さらに、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化には、電話リレーサービスの提供に要する費用を電話提供事業者からの負担金を原資とした交付金によって賄っていくこと、聴覚障害者等が電話リレーサービスを介して電話した際に意思疎通の相手方に通話を拒否されること等がないようにする必要があること等から、電話リレーサービスに関し、聴覚障害者等の理解に加え、聴覚障害者等の意思疎通の相手方となる健聴者による理解及び協力が不可欠である。このため、国、地方公共団体、電話提供事業者、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等の関係主体は、連携して、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ための周知広報等を行うことが必要である。

三 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

1 電話リレーサービス提供機関による電話リレーサービスの提供の在り方

電話は、国民の日常生活及び社会生活において、即時性を有する意思疎通を遠隔地にいながら可能とする基幹的な手段であり、その聴覚障害者等による利用の円滑化を実現する主たる手段である電話リレーサービスについて、特定電話提供事業者による負担金を原資とした交付金により

公共インフラとして実現するに当たっては、一定の品質のサービスが適切かつ公正に提供される必要がある。

このため、電話リレーサービス提供機関による電話リレーサービスの提供については、以下の要件を満たすことが求められる。

① 正当な理由がなければ、電話リレー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）

電話リレーサービス提供機関は、正当な理由がある場合を除き、聴覚障害者等に対する電話リレーサービスの提供を拒んではならず、加齢等で後天的に耳が聞こえづらくなった者等を含め、全ての聴覚障害者等を公平に扱わなければならない。具体的には、所属、性別、国内における所在地域、身体障害者手帳の所持の有無等により特定の聴覚障害者等に対して電話リレーサービスの提供を拒むことは許されず、いずれの聴覚障害者等に対しても等しく電話リレーサービスを提供しなければならない。また、利用者登録に当たっては、法人名義（当該法人において聴覚障害者等が利用する場合に限る。）での登録を拒んではならない。ただし、災害その他の事由により電話リレーサービスの提供が困難な場合、利用者が電話リレーサービスの適切かつ円滑な提供を妨害する場合、利用者が利用料金の支払を行わない場合、電話リレーサービスの利用により行われる意思疎通の内容が犯罪や公序良俗に明らかに抵触する場合等において

、電話リレーサービスの適切かつ円滑な運用のために、電話リレーサービスの提供の中断や利用停止等の措置を講ずるなどの例外的な扱いを行うことを妨げない。この点については、利用規約において、明示しなければならない。

② 電話リレーサービスで利用できる電気通信番号及び言語（サービス提供の範囲）

電話リレーサービス提供機関は、固定電話番号、音声伝送携帯電話番号、特定 I P 電話番号及び緊急通報番号（110、118及び119）の電気通信番号が利用できるようにしなければならない。また、付加的役務電話番号のうち0120、0570及び0800並びに付加的役務識別番号のうち188（消費者ホットライン）及び189（児童相談所虐待対応ダイヤル）の電気通信番号が利用できるよう努めなければならない。

電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスにおいて、日本語の発話及び文字並びに日本の手話のみを扱うものとする。

③ 緊急通報受理機関に対する通報に対応していること。（緊急通報への対応）

電話リレーサービス提供機関は、緊急通報受理機関（警察機関、海上保安機関及び消防機関）に対する緊急通報については、当該通報とともに通報者の本人情報及び現在地に関する情報を適切な手段かつ適切なタイミングで、通報者の現在地を管轄する緊急通報受理機関に伝達する機能を有していなければならない。特に、これらの情報の伝達は技術的に可能な限り迅速か

つ正確な手段によって行われる必要があり、関係機関と連携してその伝達手段の整備に取り組まなければならない。また、当該伝達手段の整備の経過段階や、技術的な課題等により整備が困難な状況等においては、当該状況下において可能な限り適切な伝達手段によりこれらの情報を伝達する機能を有するようになければならない。なお、電話リレーサービス提供機関は、通報者の同意を得ることが困難な場合であっても、人の生命、身体等の保護のために必要があるときは、通報者に関するこれらの情報を緊急通報受理機関へ提供すること及びその場合に提供する情報の詳細等について、利用規約において明示しなければならない。

また、電話リレーサービス提供機関は、緊急通報を取り扱う通訳オペレータが、緊急通報で必要となる情報の内容等を理解した上で、円滑に緊急通報受理機関と利用者の意思疎通を仲介することができるよう、緊急通報対応体制の整備や通訳オペレータの研修等を通じて、迅速かつ正確な緊急通報対応の実現に努めなければならない。

さらに、電話リレーサービス提供機関は、緊急通報受理機関と利用者との間の円滑な意思疎通に資するため、緊急通報を目的とした通話を他の通話に優先して伝達することや、緊急通報受理機関からの求めに応じ利用者に対して直ちに折り返し連絡を行うこと等を実現するために必要な体制の整備に努めなければならない。

- ④ 常時双方向に利用可能であること。（サービス提供の継続性、双方向性）

電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスが、聴覚障害者等と健聴者との間において、常時双方向に利用できるようにしなければならない。具体的には、夜間も含め24時間、祝休日も含め毎日、電話リレーサービスを双方向に提供しなければならない。ただし、災害その他のやむを得ない理由により電話リレーサービスの提供が困難な場合は、この限りではない。

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）

電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスが、一般の電話の通話料金と同等の低廉な利用料金で提供できるようにしなければならない。具体的には、電話リレーサービスの利用料金体系は従量制に限定し、額は固定電話及び携帯電話の通話料金と同水準となるよう定めなければならない。ただし、上記のほか、番号維持等の実費負担額の基本料金を設けることを妨げない。また、利用料金体系における距離区分等については、徴収コスト等を勘案して、電話の国内通話料金における平均値と同水準の料金を全国一律で設定するなどの柔軟な設定を行うことも可能とする。

さらに、電話リレーサービス提供機関は、聴覚障害者等の利用料金の設定について、利用者の所属等により差異を設けてはならない。

また、電話リレーサービス提供機関は、利用料金に関して、利用規約に明示しなければならない。

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）

法第15条において、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つた者は、正当な理由がなく、電話提供業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならないとされていることを踏まえ、また、本来の利用目的を超えた利用等の利用者の個人情報等の不適切な利用を防止するため、電話リレーサービス提供機関は、これらの情報の適切な取扱いを担保するための体制整備、法令遵守のための体制整備及びそれらの実効性を確保するための措置を講じなければならない。具体的には、これらの情報に関する管理規程の整備、情報の適正な取扱い及び法令遵守を監督する責任者の設置などの管理体制の整備、モニタリングの実施、システム面を含めたセキュリティの確保等の措置を講じなければならない。

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）

電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスの品質について、一定程度の水準を確保するため、通訳オペレータは、手話通訳を行う者の知識及び技能の審査・証明事業の認定に関する省令（平成21年厚生労働省令第96号）第2条に規定する認定を受けた手話通訳技能の向上を図るために実施される試験若しくは都道府県、指定都市及び中核市が実施する手話通訳者・要約筆記者養成研修事業における登録試験の合格者又はこれらと同等の資格や技能を有する

者であること、文字通訳を行う通訳オペレータは通訳の実施に当たり必要とされる速度でパーソナルコンピュータ等への文字入力の実施できる者であることを要件とし、一定程度の能力を有する者による電話リレーサービス提供体制を確保しなければならない。

意思疎通を行う当事者同士が遠隔地に存在する等の通常の手話通訳等とは異なる電話リレーサービスの特性を踏まえて、電話リレーサービス提供機関は、通訳オペレータに従事させるに当たり、厚生労働省が別に定める養成カリキュラムに基づく研修等を受けさせ、電話リレーサービスの品質を適正に担保しなければならない。

さらに、電話リレーサービス提供機関は、通訳オペレータについて、交代制を前提とした相応な人員や休憩時間を確保し、処遇を適正に担保しなければならない。また、通訳オペレータの体制を整備する際には、利用状況に応じて適切な規模や配置などを考慮しなければならない。

加えて、電話リレーサービス提供機関は、通訳の品質を一律に適正に保つための通訳オペレータの運用に関する指針を策定しなければならない。

なお、電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスの性質上、通訳の正確性を完全に担保することは困難であるため、電話リレーサービスにおける通訳の誤訳（故意又は重大な過失によるものを除く。）により生じた損害に係る責めを電話リレーサービス提供機関及び通訳オペレータは負わないことなど、電話リレーサービスの提供に係る責任の範囲を、利用規約

において明示しなければならない。

- 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）

電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスの適正な利用を確保するため、その利用者登録に当たって、確実な方法により本人確認を行わなければならない。具体的には、当該利用者の氏名、住居及び生年月日（利用者が法人の場合にあっては、名称及び本店又は主たる事務所の所在地）の確認を行うとともに、それらの情報を最新に保つための措置を講じなければならない。

また、電話リレーサービス提供機関は、聴覚障害者等以外の者による利用を避けるための必要な措置を講じなければならない。

- ⑨ 利用者が容易に利用可能となるシステムを整備すること。（システムのユーザビリティ確保）

電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスが利用者である聴覚障害者等にとって容易に利用可能となるようなシステムの整備を行わなければならない。具体的には、基本機能の操作について、誤操作をしないような配慮、操作部レイアウトの工夫等、可能な限り分かりやすく容易に操作できるようにしなければならない。

- ⑩ 適切に利用者への対応を行うこと。（適切な利用者対応）

電話リレーサービス提供機関は、迅速かつ適切に利用者対応を行うとともに、その対応品質の向上に努めなければならない。具体的には、音声の電話による対応のほか、手話及び文字による対応を含めた電話リレーサービスの利用者対応体制の整備等を通じて、迅速かつ適切な利用者対応の実現に努めなければならない。

- ⑪ 電話リレーサービスの提供の一時的中断等について適切に総務大臣への報告及び利用者への周知を行うこと。（サービス提供状況等の適切な報告・周知）

電話リレーサービス提供機関は、事故等により電話リレーサービスの提供に一時的中断が生じた場合や電話リレーサービス提供機関において情報漏洩等が発生した場合に、総務大臣が当該事故等の状況を把握し、その後の再発防止に向けた指導等を行うことができるよう、速やかにその事実を総務大臣に書面等により報告するとともに、復旧後に当該中断の原因及び再発防止に向けた対策を総務大臣に書面等により報告しなければならない。

また、電話リレーサービス提供機関は、システム改修等により電話リレーサービスの提供の一時的中断等が行われる場合には、電話リレーサービスを利用して日常生活及び社会生活を行っている利用者に大きな影響が生じるため、事前に利用者へ周知を行わなければならない。また、システム改修等により、電話リレーサービスの提供の一時的中断等が予定される場合には、事前に利用者へ十分な周知を行わなければならない。

2 附帯業務の在り方

電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスの提供に附帯する業務（以下「附帯業務」という。）として以下の業務を行うものとする。なお、これ以外の附帯業務についても、総務大臣の事業計画等の認可を通じて適正性を担保した上で、必要に応じて行うことが可能である。附帯業務を行うに当たっては、3①の観点を十分に考慮し、附帯業務の内容を電話リレーサービスの提供のために必要なものに限定するとともに、附帯業務に係る費用が電話リレーサービス提供業務に係る費用に比して大きくならないようにする等、費用の適正性を担保しなければならない。

① 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する動向の調査研究

電話リレーサービスについては、利用動向、利用者ニーズ、社会情勢、技術進展等に鑑みて、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に資するものとなっているかを把握し、必要に応じてその提供の在り方を不断に見直す必要がある。このため、電話リレーサービス提供機関は、必要に応じて、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する動向の調査研究を行うものとする。

② 電話リレーサービスに関連する技術の調査研究等

電話リレーサービスの提供については、将来的に音声認識技術やAI等の進歩により、人を

介さず効率的に実現される可能性がある。このため、電話リレーサービス提供機関は、必要に応じて、電話リレーサービスに関連する技術の調査研究を行うものとする。さらに、当該調査の結果や技術開発の状況を踏まえ、必要に応じて電話リレーサービスに関連する技術開発を行うものとする。

③ 電話リレーサービスに係る周知広報

電話リレーサービスについては、聴覚障害者等に利用されることによりその意義を果たすため、電話リレーサービスの存在や使い方が聴覚障害者等に広く認知される必要がある。また、電話リレーサービスによる意思疎通を円滑に実現するためには、聴覚障害者等の意思疎通の相手方である健聴者による理解及び協力が不可欠であり、健聴者にも電話リレーサービスの存在や使い方が広く認知される必要がある。このため、電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスに関する周知広報を聴覚障害者等及び健聴者に対して幅広く行うものとする。

3 その他電話リレーサービス提供業務の在り方に関する事項

① 効率的な予算の執行、コストの適正化等

電話リレーサービス提供機関は、電話提供事業者からの負担金を原資とした交付金を受けて電話リレーサービス提供業務を実施することに鑑み、電話提供事業者の負担を可能な限り低減するため、適正なサービス水準を維持しつつ、費用の適正性を担保するとともに、効率的な予

算の執行、コストの適正化及び透明性の確保に努めなければならない。具体的には、人件費等、当該分野又は類似の分野における平均的な単価が把握可能な費用については、当該平均的な単価と同水準程度の費用単価に基づき費用を算出し、費用の適正性を担保しなければならない。さらに、予算の執行状況について、詳細の項目ごとに事業報告書に記載して開示するなど透明性を確保しなければならない。

また、システム構築に係る経費等、当該分野又は類似の分野における平均的な費用単価が把握不可能な場合等においては、定期的な契約の見直し等により費用の適正性を担保しなければならない。

- ② 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必要な規則、細則等の扱い
電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスの適正な提供を確保するため、電話リレーサービス提供業務に必要な規則、細則等を定めるときは、これを総務大臣に提出しなければならない。これを変更したときも同様とする。

- ③ 電話リレーサービスに係る業務の委託
電話リレーサービス提供機関は、業務委託を行う場合には、業務委託先における業務、委託に係る費用及び再委託する業務の範囲の適正性の確保等、業務委託先の管理を適切に実施しなければならない。特に、情報セキュリティの確保のため、1⑥に定める事項に基づき、業務委

託先の情報セキュリティの確保義務を業務委託契約において明確化するとともに、そのために必要となる管理を適切に行わなければならない。また、通訳オペレータ業務の委託に当たっては、サービス水準の確保、個人情報等の管理等の法、聴覚障害者等の電話の利用の円滑化に関する法律施行規則（令和２年総務省令第110号）、基本方針等の関連規定を遵守すべきことを業務委託契約において明確化するとともに、そのために必要となる管理を適切に行わなければならない。

四 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

社会情勢の変化や技術の進展等により、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関して取り組むべき施策等の内容が変化する可能性がある。このため、総務大臣は、こうした動向や、国際的な動向を勘案しつつ、必要に応じて、基本方針を見直し、適時、充実を図るものとする。特に、法附則第２項の規定による法の施行後５年を経過した時点における法の施行状況に係る検討の際には、基本方針についても併せて所要の検討を行うものとする。