

**電話リレーサービス制度に係る  
ユーザからの問合せ対応のための統一 Q&A**

**2021 年 4 月**

(略称)

法	: 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）
施行規則	: 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（令和2年総務省令第110号）
告示	: 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第28条の規定に基づき、総務大臣が別に告示する方法を定める件（令和2年総務省告示第371号）
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基本的な方針（令和2年総務省告示第370号）
聴覚障害者等	: 聴覚、言語機能又は音声機能の障害のため、音声言語により意思疎通を図ることに支障がある者

**【連絡先】**

■電話リレーサービス提供機関（一般財団法人 日本財団電話リレーサービス）

電話番号：03-6275-0910（受付時間：9:00-18:00（年末年始を除く。））

F A X : 03-6275-0913

メール : info@nftrs.or.jp

H P : <https://nftrs.or.jp/>

■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）

電話番号：03-6302-8391（受付時間：9:00-17:00（土・日・祝休日・年末年始を除く。））

H P : [https://www.tca.or.jp/telephonerelay\\_service\\_support/](https://www.tca.or.jp/telephonerelay_service_support/)

■総務省（電気通信消費者相談センター）

電話番号 : 03-5253-5900（受付時間：平日9:30-12:00/13:00-17:00）

## 【制度概要について】

### (1) 電話リレーサービスとは何か。

- 「電話リレーサービス」は、手話通訳者などが通訳オペレータとして聴覚や発話に障害のある方や困難な方による手話・文字を通訳し、電話をかけることにより、聴覚や発話に障害のある方や困難な方と耳のきこえる方の意思疎通を可能とするサービスです。

#### 【詳細問合せ先】

総務省、電話リレーサービス提供機関

### (2) なぜ電話リレーサービスに係る新たな法律が制定されたのか。その背景は。

- 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す。  
一方、電話はもっぱ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、聴覚や発話に障害のある方にとっては、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を送る上で支障が生じている状況があります。
- このような背景を踏まえて、公共インフラとしての「電話リレーサービス」の適正かつ確実な提供を確保するなどの必要があることから、新たな法律が制定されたものです。

#### 【詳細問合せ先】

総務省

### (3) 電話リレーサービス制度はどのような制度なのか。

- 電話リレーサービス制度は、国が、法に基づく電話リレーサービスを提供する機関を「電話リレーサービス提供機関」として、また当該提供機関の業務に要する費用に充てる交付金を交付するとともに、その原資となる負担金を徴収する機関として「電話リレーサービス支援機関」をそれぞれ全国で1指定し、「電話リレーサービス」の提供を実現する制度です。
- なお、この交付金の原資となる負担金は、電話提供事業者に対して納付を義務づけています。

#### 【詳細問合せ先】

総務省（、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）

(4) 電話リレーサービスの提供を交付金により支援するのはなぜか。また、なぜ電話提供事業者を負担金の徴収対象とするのか。(国による予算措置は行わないのか。)

- 「電話リレーサービス」が実現すれば、耳のきこえる方同士だけでなく、聴覚障害者等と耳のきこえる方との相互のコミュニケーションも可能となり、「電話」の利便性を高めることとなります。そのため、「電話リレーサービス」の提供に要する費用は、受益者負担の観点から、国費ではなく電話提供事業者が負担することとしています。

【詳細問合せ先】

総務省（、電話リレーサービス支援機関）

(5) 電話リレーサービスは誰が提供するのか。

- 法に基づく「電話リレーサービス」は、「電話リレーサービス提供機関」として総務大臣の指定を受けた（一財）日本財団電話リレーサービスが提供します。

※ 「電話リレーサービス提供機関」は、令和3年1月に指定（法第8条）

【詳細問合せ先】

総務省、電話リレーサービス提供機関

(6) 電話リレーサービス提供機関と別に電話リレーサービス支援機関を指定する理由は何か。(支援機関は不要ではないか。)

- 法に基づく「電話リレーサービス」の提供は、電話提供事業者からの負担金を原資とする交付金で成り立つものであるため、その提供にあたっては適正で効率的な運用が求められます。
- 「電話リレーサービス提供機関」は、交付金を受ける立場であるため、費用算定が妥当であるか否かについては、特定の第三者が、その客観性を担保する必要があります。そのため、「電話リレーサービス提供機関」とは別に、「電話リレーサービス支援機関」を置き、客観的な見地から「電話リレーサービス」の提供に要する費用の適正性の確認などの業務を担わせることとしております（法第20条）。
- さらに、交付金の額については、「電話リレーサービス支援機関」が総務大臣の認可を受けることとし、国がその適正性を確認することとしております（法第24条）。

※ 「電話リレーサービス支援機関」は、令和3年1月に指定（法第20条）

【詳細問合せ先】

総務省、電話リレーサービス支援機関

(7) 電話リレーサービスの提供は民間の取組に委ねればよいのではないか。

- 「電話リレーサービス」の提供には通訳オペレータに係る費用、システム整備費用等が必要となります。民間の事業者が「電話リレーサービス」を提供する場合に、それらの費用を回収しようとする、一般の電話料金と同程度の低廉な形で実現することは困難となります。そのため、法に基づき、交付金制度により、安定的、継続的な公共インフラとしての「電話リレーサービス」の提供を実現するものです。

【詳細問合せ先】

総務省（、電話リレーサービス提供機関）

(8) 提供機関をなぜ1者に指定するのか。多くの者にサービス提供を認め、競争を促すべきではないのか。

- 法に基づく「電話リレーサービス」について、「電話リレーサービス提供機関」を1者に指定するのは、次の理由から、1者とする、電話リレーサービスの適切かつ確実な提供を確保するためです。
  - ① 「電話リレーサービス」は常時提供（24時間/365日）となるため、提供者が複数出てくると、限りある通訳オペレータの確保が困難となることが見込まれること
  - ② （緊急通報受理機関との接続を義務付けられるため、）緊急通報受理機関が適切に緊急通報を受理するためのシステムを複数の提供者が構築することになると混乱を招くおそれがあること。
  - ③ 提供者によって対応に差異が生じると、品質を一律に維持したサービス提供が困難となるおそれがあること。

【詳細問合せ先】

総務省（、電話リレーサービス提供機関）

(9) 民間事業者も電話リレーサービスを行っているが、電話リレーサービス制度により、他の事業者は同様のサービスを行えなくなるのか。

- 法に基づく「電話リレーサービス」の提供は、国が指定する「電話サービス提供機関」1者が提供することとなるものですが、民間事業者において行われている、遠隔で手話・文字通訳オペレータを介して意思疎通するサービスを禁止するものではありません。
- 例えば、金融機関において、特定の民間事業者に業務委託を行い、当該金融機関の顧客である聴覚障害者等向けに遠隔で通訳オペレータを介してその金融機関での取引等に関する意思疎通ができるようにしている例もあります。

【詳細問合せ先】

総務省

(10) 聴覚障害者等のコミュニケーションとして、スマートフォンのアプリや（LINEなどの）メッセージングサービスを活用すれば電話リレーサービスは不要ではないのか。

- オンラインのメッセージサービスのように、簡便に利用できるコミュニケーションツールがありますが、例えば、次のような課題も指摘されています。
  - ・ 電話でのみ受け付けしている「店舗」や「事業所」に連絡できない
  - ・ 緊急通報（警察、消防・救急など）に対応していない
  - ・ 手話が母語である方にとっては、文字による通信に困難を伴う
  - ・ 業務で使うことが困難な場合がある
  - ・ 電話番号がないと、学校等での連絡網などにおいて困難な場合がある

このため、「電話リレーサービス」を円滑に利用できるようにすることが必要になるものです。

【詳細問合せ先】

総務省（、電話リレーサービス提供機関）

(11) AIなどを活用すれば、より効率的に電話リレーサービスを提供できるのではないか。

- 法に基づく「電話リレーサービス」にAIなどを活用することも考えられますが、現時点においては、通訳の品質等の観点から、通訳オペレータによることが必要と考えています。すなわち、音声認識やAIなどを活用した意思疎通の支援は、現時点では、手話と音声の翻訳精度などの点において、人手を介した手話通訳を代替するまでに技術的に成熟しているとは言いがたい状況です。
- 一方で、将来的には、音声を手話に自動変換する技術の飛躍的な向上などにより、電話リレーサービスの提供を効率的に実現する可能性があります。そのため、総務省の定める基本方針において、電話リレーサービスの提供と先進的な技術開発とを両輪として推進することが示されています。

【詳細問合せ先】

総務省（、電話リレーサービス提供機関）

【電話リレーサービスの運用について、利用の仕方等について】

(12) 電話リレーサービスはいつ提供開始となるのか。

- 「電話リレーサービス提供機関」である（一財）日本財団電話リレーサービスでは、令和3年7月1日を予定しています。

【詳細問合せ先】

電話リレーサービス提供機関

(13) 電話リレーサービスを利用するにはどうすればよいのか。何が必要となるのか。耳がきこえる人も登録ができるのか。

- 「電話リレーサービス」を利用するためには、事前の登録が必要となります。
- ・ 「電話リレーサービス提供機関」である（一財）日本財団電話リレーサービスに登録いただくこととなります。
  - ・ 登録は、「電話リレーサービス提供機関」のウェブページから行うことや、「電話リレーサービス提供機関」に登録申込書を郵送することで行うことができます。
  - ・ 登録にあたり、本人確認などが求められます。
  - ・ 電話リレーサービスを利用するには、スマートフォン・タブレットや PC 等の通信機器、インターネット回線が必要となります。
  - ・ 詳細は、「電話リレーサービス提供機関」である（一財）日本財団電話リレーサービスにお問い合わせください。
- なお、「電話リレーサービス」は、聴覚障害者等が登録するものであり、耳のきこえる方は、一般の電話を使えるため「電話リレーサービス」の利用の登録はできません。

【詳細問合せ先】

電話リレーサービス提供機関（、総務省）

(14) 耳がきこえる人は電話リレーサービスを利用して聴覚障害者等に連絡することはできるか。

- 法に基づく「電話リレーサービス」では、聴覚障害者等と耳のきこえる方の双方から電話を利用できます。
- 耳のきこえる方から「電話リレーサービス」を利用する聴覚障害者等（登録をした方）への通話は、通常の電話による発信と同様の方法で行うことにより通訳オペレータを介してつながることになります。

【詳細問合せ先】

電話リレーサービス提供機関（、総務省）

(15) 電話リレーサービスに利用登録した場合、いつでも利用できるのか。

- 法に基づく「電話リレーサービス」は、24時間365日利用することができます。

【詳細問合せ先】

電話リレーサービス提供機関（、総務省）

(16) 電話リレーサービスで緊急通報受理機関にかけることができるのか。

- 法に基づく「電話リレーサービス」は、緊急通報受理機関へ通報できるようになります。具体的には、110、119、118番にかけることができます。
- なお、「電話リレーサービス提供機関」である（一財）日本財団電話リレーサービスでは、聴覚障害者等から緊急通報を行う場合に、手話による通訳、文字による通訳のどちらも1画面でかけられる仕組みを構築しています。

【詳細問合せ先】

電話リレーサービス提供機関（、総務省）

(17) 聴覚障害者等が電話リレーサービスを利用する際の利用料金はいくらか。

- 具体的な利用料金は、次の2つの体系からの選択制となっています（税込価格）。詳細は、「電話リレーサービス提供機関」である（一財）日本財団電話リレーサービスにお問合せください。
  - ① 月額固定料+通話料金（従量制課金）
    - 月額固定料 178.2円
    - 通話料金 固定電話着で1分当たり5.5円、携帯電話着で1分当たり33円
  - ② 通話料金（従量制課金）のみ
    - 通話料金 固定電話着で1分当たり16.5円、携帯電話着で1分当たり44円
- なお、基本方針では、利用料金は「一般の電話と通話料金と同等の低廉な利用料金」にしなければならないとされています。

【詳細問合せ先】

電話リレーサービス提供機関

(18) 電話リレーサービスの利用者数や利用分数をどの程度見込んでいるのか。

- 「電話リレーサービス提供機関」である（一財）日本財団電話リレーサービスでは、「電話リレーサービス」の開始年度（令和3年度）の利用者数は1.4万人、利用分数（年間）は273万分と見込んでいます。

【詳細問合せ先】

電話リレーサービス提供機関

【電話リレーサービスの交付金制度・負担金について】

(19) 交付金の額の規模はどのくらいになるのか。

- 「電話リレーサービス支援機関」が総務大臣の認可を受けた令和3年度の交付金の額は、約15.4億円となっております。

【詳細問合せ先】

電話リレーサービス支援機関（、総務省）

(20) 交付金の額の適正性はどのように担保するのか。交付金が肥大化しないためにどのような措置を講じているのか。

- 「電話リレーサービス提供機関」は、電話リレーサービスが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提供することに鑑み、基本方針においても、適正なサービス水準を維持しつつ、費用の適正化を担保するとともに予算の執行、コストの適正化及び透明性の確保に努めることが求められています。
- また、サービス提供を行う「電話リレーサービス提供機関」とは別に、「電話リレーサービス支援機関」を置き、客観的な見地から、電話リレーサービスの提供に要する費用の適正性の確認などの業務を担わせています。
- さらに、交付金の額については、毎年度、「電話リレーサービス支援機関」が総務大臣の認可を受けることとし、国がその適正性を確認することとしています。（法第24条第2項）

【詳細問合せ先】

電話リレーサービス支援機関（、電話リレーサービス提供機関、総務省）

(21) 番号単価はどのように算定するのか。

- 番号単価は、「電話リレーサービス提供機関」に交付する額に、「電話リレーサービス支援機関」の事務経費を加算した額を、負担金を負担する電話会社が使用している電話番号数で除すことにより算定されます。（告示第2条）。

【詳細問合せ先】

電話リレーサービス支援機関（、総務省）

(22) 負担金を負担する電話提供事業者はどこか。

- 負担金を負担する電話提供事業者は、総務大臣から電気通信番号の指定を受けて利用者に付している事業者であって、前年度の電気通信事業収益が10億円を超えるものです。(施行規則第26条)
- 対象となる電話提供事業者は、20社程度です。

※ ユニバーサルサービス制度の負担の対象となる事業者と同一です。

【詳細問合せ先】

電話リレーサービス支援機関（、総務省）

(23) 電話提供事業者の負担金の負担について、利用者に転嫁することが想定されているか。

- 負担する電話提供事業者が負担金を利用者に転嫁するか否かは、法令上規定はなく、各事業者の経営判断に委ねられています。

※ この整理は、ユニバーサルサービス制度と同様となっております。

【詳細問合せ先】

電話リレーサービス支援機関

(24) 電話提供事業者の負担金の負担は強制なのか。電話番号利用者の負担金負担は強制なのか。

- 法に基づき、(19)に該当する電話提供事業者は、「電話リレーサービス支援機関」に負担金を納付する義務があります。(法第25条)
- 電話番号の利用者への転嫁については、契約されている各電話提供事業者にお問い合わせください。

【詳細問合せ先】

総務省、電話リレーサービス支援機関、特定電話提供事業者

【負担金の利用者転嫁等について（利用者転嫁を行う電話提供事業者への問合せ）】

（25） 負担金を払ったら何かいいことがあるのか。

- 法に基づく公共インフラとしての「電話リレーサービス」の実現により、聴覚障害者等と耳のきこえる方との相互のコミュニケーションが可能となるものであり、電話の利便性の増進及び公共の福祉の増進に資することから、ご理解いただきますようお願いいたします。

【詳細問合せ先】  
各事業者

（26） そんなお金を払う契約はしていないし、説明も聞いていない。

- 「電話リレーサービス」制度は、法に基づき、今年度から開始されるものです。
- 新たな制度の導入にあたり、「電話リレーサービス」の提供に必要な負担金をご負担いただくお客様に対して、現在、「電話リレーサービス提供機関」や「電話リレーサービス支援機関」、各電話会社を中心となって、制度の周知に努めているところです。ご理解いただきますようお願いいたします。

【詳細問合せ先】  
各事業者

（27） なぜ利用者に転嫁するのか。

- 「電話リレーサービス」制度におけるコスト負担は、現行の料金で賄うことは困難であり、個別にご負担いただくこととさせていただきます。

【詳細問合せ先】  
各事業者

（28） 経営努力で吸収できるのではないか。

- 引き続き経営効率化に努めていく考えですが、経営効率化による料金値下げは、法に基づくコストの負担とは別に行っていくものであり、ご理解いただきますようお願いいたします。

【詳細問合せ先】  
各事業者

(29) 同意できない。支払わない場合はどうなるのか。

- 法に基づき負担金の負担を求められており、サービス提供にあたって新たなコスト増となることから、引き続き、お客様に安定的にサービス提供を続けられるよう、ご負担をお願いいたします。
- なお、お支払いいただけない場合は、契約約款に従い、料金の滞納として取り扱わざるを得ません。ご理解いただきますようお願いいたします。

【詳細問合せ先】  
各事業者

(30) 負担金の負担に消費税が課税されるのか。

- 「電話リレーサービス」制度によるコスト負担は、法に基づき、「電話リレーサービス」に接続等を行うことに伴い得られる受益への対価を負担していただくものであり、また、お客様が利用するサービスの提供に必要なコストの一部であることから、通常のサービス料金と同様に、消費税の課税対象となります。

【詳細問合せ先】  
各事業者

(31) (企業等より) 経理的にはどう扱えば良いのか。

- 「電話リレーサービス」制度による負担金負担は、法に基づき、電話リレーサービスに接続等を行うことに伴い得られる受益への対価を負担していただくものであり、また、お客様が利用するサービスの提供に必要なコストの一部であることから、お支払いいただいた金額を経費(税務上の損金)として処理していただきますようお願いいたします。
- なお、詳細については、御社がご契約されている会計士様・税理士様とご相談いただきますよう、お願いいたします。

【詳細問合せ先】  
各事業者