

都道府県医師会担当理事 殿

日本医師会常任理事
江 澤 和 彦
(公印省略)

電話リレーサービス講習会のご案内について (情報提供)

今般、標記の件について、電話リレーサービスの普及啓発に関する調査研究を総務省から受託している野村総合研究所より、本会宛てに周知方依頼がありましたので情報提供させていただきます。

電話リレーサービスは、聴覚や発話に困難のある人と、きこえる人との会話を通訳オペレータが「手話」または「文字」と「音声」を通訳することにより、電話で即時双方向につながるができるサービスで、「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)」に基づき、総務大臣が指定する機関により提供されております。

総務省の調査において、電話リレーサービスが広く知られていない事案があったことから、同サービスへの理解を深め、より円滑なコミュニケーションを行っていただけるよう、別紙のとおり、2 月 26 日及び 28 日に同サービスに関する講習会が開催されるということです。

つきましては、貴会におかれましてもご了知のうえ、郡市区医師会、医療機関等に対する情報提供についてご高配のほどよろしくお願い申し上げます。

(添付資料)

○総務省電話リレーサービス案内チラシ

https://www.soumu.go.jp/main_content/000800197.pdf

○日本財団電話リレーサービスパンフレット

https://www.nftrs.or.jp/files/TRS_A4_pamphlet_202309.pdf

(参考)

○電話リレーサービスホームページ

https://lp.nftrs.or.jp/?gad_source=1&gclid=CjwKCAiArLyuBhA7EiwA-qo80MSWHf87Gdgdvfdl17a5L9V4w8-tXgcqRgnbyo1fIo8VV6TzmfJurxoC0pwQAvD_BwE

令和6年2月19日

公益社団法人 日本医師会 御中

株式会社 野村総合研究所

電話リレーサービス講習会開催のご案内と周知協力をお願い

拝 啓

時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。日頃は大変お世話になっております。

さて、弊社では、現在、総務省 情報流通行政局 情報流通振興課 情報活用支援室より「障害者の利便増進に資する ICT 機器等の利活用推進に関する調査研究」を受託しており、その一環としまして、電話リレーサービスの普及啓発に関する調査研究を実施しております。

電話リレーサービスとは、聴覚や発話に困難のある人と、きこえる人との会話を通訳オペレータが「手話」または「文字」と「音声」を通訳することにより、電話で即時双方向につながるができるサービスです。令和2年6月に制定された法律に基づき、総務大臣が全国で1者指定する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）が、電話リレーサービスを提供しています。

総務省が調査で確認したところ、聴覚や発話に困難のある人から電話リレーサービスを介して電話を受けた事業者の皆様が、同サービスの存在を御存知でないが故に、「電話応対に戸惑った」や「電話リレーサービスそのものの説明から求めた」などの事案が発生しております。

そのため、この度、別紙【ご案内】の通り、2月26日（月）及び28日（水）に、電話リレーサービスについての理解を深め、より円滑なコミュニケーションを行うためのヒントをお伝えする講習会（「電話リレーサービスに関する講習会」）を開催することとなりました。本講習会は、是非、電話リレーサービスを介したお電話を受ける可能性のある企業・事業所の皆様にお受けいただければと考えております（上記二日間は同一内容ですので何れか御都合の良い日をお選びいただければ幸いです）。

つきましては、年度末の大変お忙しい時期で大変恐縮に存じますが、可能であれば、本講習会につきまして、貴団体の会員各社様への周知をお願いしたく存じます。具体的には、各社様へ別紙をメール等で送付いただくか、または、弊社メール本文に記載の文章を活用いただくか等により、周知をお願いできれば幸いです。

ご多用中の折、大変恐れ入りますが、ご検討のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。なお、ご不明な点、ございましたら、お気軽に照会をいただければ幸いです。

敬 具

（お問い合わせ先）

株式会社野村総合研究所

社会システムコンサルティング部（苅部、山崎、名武、井上）

E-mail: denwa-seminar@nri.co.jp

令和6年2月

関係各位

株式会社 野村総合研究所

電話リレーサービスに関する講習会のご案内
～電話リレーサービスの理解促進に向けて～

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

弊社では、総務省より「障害者の利便増進に資する ICT 機器等の利活用推進に関する調査研究」を受託しており、電話リレーサービスの普及浸透に向けた調査を実施しております。平素は、電話リレーサービスへのご理解を賜りまして、誠にありがとうございます。

本調査研究の結果を基に、下記の通り、電話リレーサービスについての理解を深め、より円滑なコミュニケーションを行うためのヒントをお伝えする講習会を開催することとなりました。年度末の大変お忙しい時期に恐縮ですが、奮ってご参加いただけますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

敬具

電話リレーサービスに関する講習会 概要

名称	電話リレーサービスに関する講習会
日時	令和6年2月26日(月) 13:30～15:30 令和6年2月28日(水) 13:30～15:30 ※同一内容のため、御都合の良い日に御参加ください。参加は無料です。
開催形式	オンラインにて実施
対象	顧客からの電話対応業務に携わっている方、電話対応業務を管理している方、等
プログラム	電話リレーサービスの政策趣旨 電話リレーサービスの利用方法 電話リレーサービス調査結果の紹介 質疑応答 ※プログラムは変更になる場合がございます。
申込方法	下記 URL からの申し込みをお願いいたします。参加は無料です。 ※お申し込みの〆切は、各日程の前日とさせていただきます。 令和6年2月26日(月) : https://cu-nri.zoom.us/webinar/register/WN_4cab0_bFQSabhnsO1nMatQ 令和6年2月28日(水) : https://cu-nri.zoom.us/webinar/register/WN_A0RXELTfQmu-6wq35QMnww
お問い合わせ先	株式会社野村総合研究所 社会システムコンサルティング部(苅部、山崎、名武、井上) E-mail: denwa-seminar@nri.co.jp
委託元	総務省 情報流通行政局 情報流通振興課 情報活用支援室



きこえない人ときこえる人を「電話」でつなぐ

電話リレーサービス

聴覚や発話に
困難がある方

病院や
施設など

想いが伝わる

「電話リレーサービス」は、聴覚や発話に困難がある方ときこえる方を、通訳オペレータが手話・文字と音声とを通訳することにより、24時間365日、電話で双方向につなぐサービスです。

電話リレーサービスの制度

公共インフラとしての電話リレーサービスの提供を確保するために必要な費用を、固定電話・携帯電話・IP電話などのサービスを提供する電話事業者が協力して費用を出し合う仕組みとなっています。(下記の図参照)



令和4年度の番号単価が公表されました

各電話会社はそれぞれの会社が使用する電話番号数に応じて負担金を負担することになっています。この負担金の計算で用いられる番号単価(1電話番号当たりの負担額)は、法令に基づき電話リレーサービス支援機関が算定しています。今般、令和4年度の番号単価は、算定の結果、以下の表のとおりとなりました。なお、多くの電話会社では、この番号単価を「電話リレーサービス料」という形で、電話の利用者の皆様に負担いただくこととなります。

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1円	1円	1円	1円	1円	1円	0円	0円	0円	0円	0円	0円

お問い合わせ先

電話リレーサービスを使ってみよう! (利用登録、利用方法、サービス内容)

交付金、負担金について知りたい! (番号単価、交付金・負担金制度)

電話リレーサービス制度について知りたい!

電話リレーサービス提供機関 (一財)日本財団電話リレーサービス
TEL 03-6275-0912 受付時間/9:00~18:00 (年末年始を除く) FAX 03-6275-0913
MAIL info@nftrs.or.jp HP https://nftrs.or.jp/

電話リレーサービス支援機関 (一社)電気通信事業者協会
TEL 03-6302-8391 受付時間/9:00~17:00 (土・日・祝休日・年末年始を除く)
HP https://www.tca.or.jp/telephonerelay_service_support/

総務省 (電気通信消費者相談センター)
TEL 03-5253-5900
受付時間/平日 9:30~12:00/13:00~17:00

電話リレーサービスは こんなときに便利！



24時間 365日、双方向で電話することができます。
緊急通報にも対応、時間を選ばずいつでも連絡を取り合うことができます。



仕事のやりとり

急な予定変更など、取引先や同僚に急に連絡を取りたいときにも。第三者に伝言を頼むといったことなく迅速に自分で電話で伝えることができます。



事故など不測の事態や災害発生などの緊急時にも。「110（警察）」「119（消防）」「118（海上保安庁）」への発信に対応しています。



緊急通報



病院への連絡

あらかじめ診療予約が必要な病院や、予約の変更をしたいときにも。また、受診前に病状を説明する必要がある際にしっかり伝えることができます。



特別なケースだけでなく、家族や親しい友人との気軽な日常会話を楽しむためにも。遠く離れた距離でも身近に感じられるのは、電話ならではの魅力です。



家族や友人との会話

法律に基づいた公共インフラとしてのサービス

24時間・365日
つかえるサービス



かけたいときにいつでも通話ができる。

双方向で
スムーズな会話を実現



きこえる人からも、聴覚障害者等からも通話ができる。

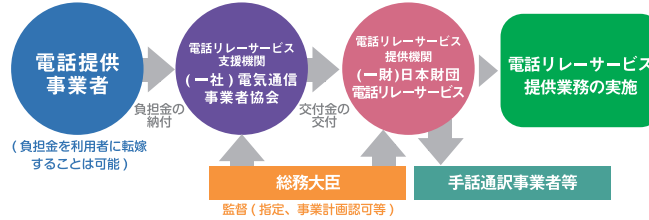
緊急通報機関
への連絡



災害時や緊急時の人命に関わる連絡ができる。

電話リレーサービスの仕組み

公共インフラとしての電話リレーサービスは、法に基づき指定された電話リレーサービス提供機関が提供します。その提供に必要な費用は、電話提供者からの負担金を原資とする交付金で成り立つものです。交付金の交付や負担金の徴収業務は同じく法に基づき指定された電話リレーサービス支援機関が行います。



よくあるご質問

- (Q) きこえる人も電話リレーサービスの登録が必要ですか？
(A) きこえる人は登録は必要ありません。きこえる人が現在ご利用の電話番号で、電話リレーサービスの利用者への受発信が可能です。
- (Q) 目の前にいる相手に用件を伝えるために、電話リレーサービスを利用できますか？
(A) できません。離れたところにいる相手と通話するときのみご利用いただけます。
- (Q) 電話リレーサービスのかけ先に制限はありますか？
(A) 本サービスは、日本国内における通話のみご利用いただけます。0570番号などかけることのできない番号があります。
- (Q) 通訳オペレータを指名することはできますか？
(A) できません。どの通訳オペレータでも一律のサービスを提供しています。
- (Q) 通訳オペレータに用件を伝えて、後日結果のみを知らせてもらうことはできますか？
(A) 通訳オペレータは会話をリアルタイムで通訳します。用件を預かり、代わりに質問や交渉して連絡調整した結果だけをお伝えするような使い方はできません。
- (Q) 文字通訳の履歴を記録として利用することはできますか？
(A) いかなる場合でも、文字・映像データを記録として利用することはできません。
- (Q) 法人でも契約はできますか？
(A) はい、月額料あり/なしプランのいずれかで登録できます。

総務大臣指定 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

■サービスへのご意見、ご質問、ご利用、利用登録、お客様サポートのお問い合わせ

TEL : 03-6275-0912 FAX : 03-6275-0913

WEB : <https://nftrs.or.jp/>

【メールでのお問い合わせ】
ホームページのお問い合わせフォームよりお問い合わせください。
【手話・文字チャットでのお問い合わせ】ホームページにて窓口をご用意しております。
受付時間 9:30～17:00 定休日 なし(年末年始をのぞく)



もっと知りたい！ 電話リレーサービス について

電話の相手先
音声で電話

通訳オペレータ

手話や文字と音声を通訳



聴覚障害者や発話に困難がある方
手話や文字で電話

手話・文字と音声の通訳で、通話を実現

電話リレーサービスは、聴覚障害者や発話に困難のある方も電話でコミュニケーションができる、法律に基づいた公共インフラです。詳しい内容や、登録方法、使い方などをご紹介します。

電話リレーサービスとは

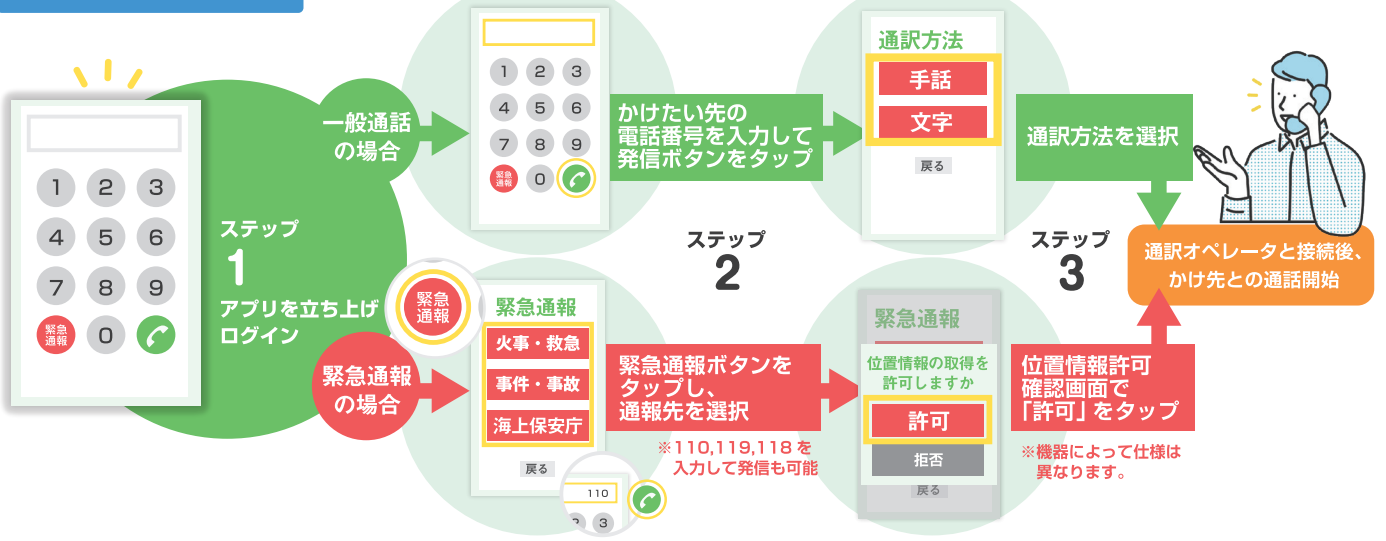
聴覚障害者等ときこえる人の電話を、「手話」または「文字」と「音声」を通訳することにより、即時双方向につながることでできるサービスです。普段の会話や仕事上の電話、警察や病院などへの緊急通報など、さまざまなシチュエーションで電話することができます。このパンフレットでは、ご利用方法と登録方法についてご紹介いたします。



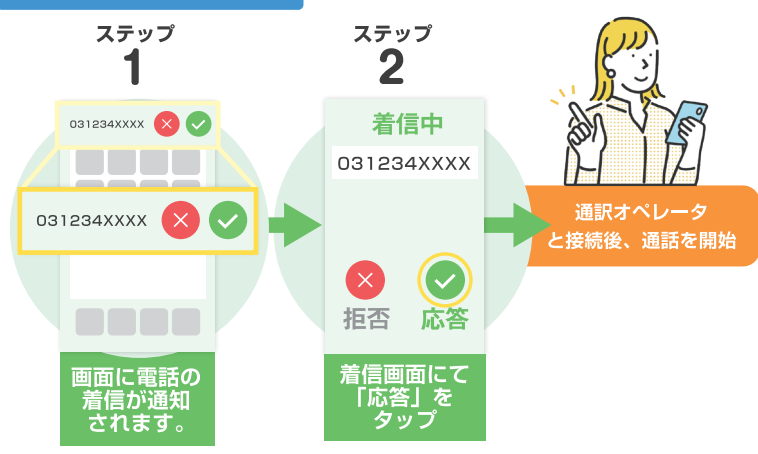
ご利用方法

ご利用方法は、一般通話の場合でも緊急通報の場合でも、簡単な手順でご利用いただけます。

電話をかける場合



電話を受ける場合



料金体系

以下の2通りの料金体系からお選びいただくことができます。

【月額料なし】	【月額料あり】
月額料 無料	月額料 178.2円/月 (税抜き162円)
通話料 (固定電話着) 16.5円/分 (税抜き15円)	通話料 (固定電話着) 5.5円/分 (税抜き5円)
通話料 (携帯電話着) 44円/分 (税抜き40円)	通話料 (携帯電話着) 33円/分 (税抜き30円)

※緊急通報、フリーダイヤルは無料です。ただし、フリーダイヤルをご用意された企業等の都合によって使用いただけない場合がございます。通話料は発信にかかるものです。

登録方法

登録方法はアプリまたは郵送です。手順は以下のとおりです。なお、以下の登録手続きにて一般通話、緊急通報のどちらもご利用いただけます。

- 1 アプリをインストール
※Android 端末をご利用の方は「Google Play ストア」、iOS/iPad OS 端末をご利用の方は「App Store」からインストールしてください。
- 2 アプリを起動して、通知許可確認画面で通知を許可、新規登録をタップしてください。
- 3 動作環境、利用規約等を確認して、「利用規約に同意する」に、チェックをして「次へ」をタップしてください。
- 4 アプリの通知設定は「はい」を選択して、次へ。利用者情報を入力、選択してください。



※本人確認手段は今後変更になる可能性があります。

- 5 「ファイルを選択」をタップして、本人確認書類を添付し、「次へ」をタップ。年齢入力後、未成年者は法定代理人（親権者等）の登録欄に法定代理人情報、法定代理人の本人確認書類、同意書を添付し、「次へ」をタップしてください。
- 6 入力内容をご確認の上、よろしければ「はい」を、入力内容に誤りや不足がある場合は「いいえ」をタップして入力画面に戻り、再度入力してください。
- 7 支払い方法を選択し、各支払方法の専用ページにて必要な情報を入力してください。
- 8 支払い方法の登録が完了すると、登録申請完了のプッシュ通知が届きます。郵送での登録を希望される場合は、電話リレーサービス提供機関日本財団電話リレーサービス公式サイトへアクセスし必要書類をダウンロードして申請して下さい。
- 9 申請が承認されると郵送で通知が届きます。

利用登録についてのお問い合わせ

電話リレーサービスカスタマーセンター
 【手話・文字チャットでのお問い合わせ】 ホームページにて窓口をご用意しております。
 【メールでのお問い合わせ】 ホームページのお問い合わせフォームよりお問い合わせください。
 受付時間 9:30～17:00 休日 なし (年末年始をのぞく)
WEB : <https://nftrs.or.jp/contact/>
TEL : 03-6275-0912 **FAX** : 03-6275-0913



※聴覚障害者等：聴覚、言語機能又は音声機能の障害のため、音声言語により意志疎通を図ることに支障がある方
 ※きこえる人：聴覚障害者等以外の方