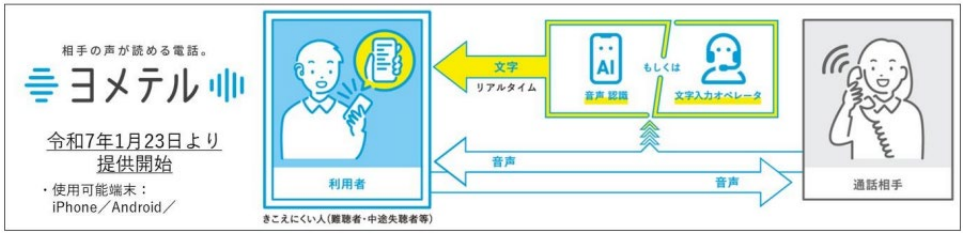
別添

電話リレーサービスの概要

- 電話リレーサービスは、聴覚障害者等と耳の聴こえる人との間の通話を、通訳オペレータが「手話・文字」と「音声」とを通訳して即時双方向につなぐサービス。電話リレー法の施行に伴い、2021年7月以降提供されている。
- 2025年1月からは、相手の声のみを「文字」にする新サービス「ヨメテル」の提供も開始。



（特徴）

- 総務大臣が指定した「提供機関」が提供
  （一財）日本財団電話リレーサービス
- 24時間365日対応する公共インフラとして提供
- 緊急通報（110、119等）にも対応
- 利用者数1.9万人、年間通話件数44万件
- 通訳等に係る費用は「交付金・負担金」制度で広く負担
  （一般の電話と同様、通話料は利用者が負担）

利用シーン

仕事のやり取り

病院への連絡

緊急通報

家族・友人との会話

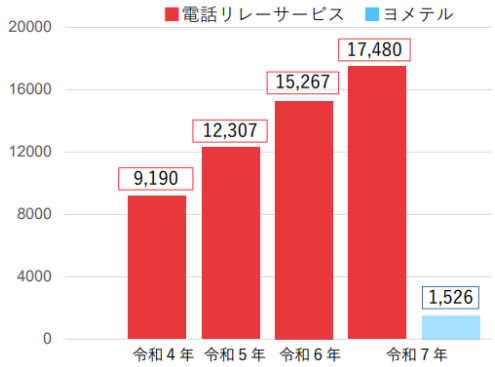
（利用者の声）

日常生活や社会経済活動が便利になったとの声や、自立した生活に不可欠なツールとなったとの声が多く寄せられている。

- **［社会的バリア軽減と自立］**
  きこえる家族、知人等に頼らず自分の意志で連絡・対応ができる
- **［即時性とスピード感］**
  メールやFAXよりも即時性が高く、確認や予約がスムーズにできる
- **［生活・業務の質の向上］**
  病院やホテル等の予約、緊急連絡、業務連絡などで利用
- **［精神的負担軽減］**
  家族や他人に電話を依頼する気まずさや時間的制約から解放
- **［安心感・信頼感の向上］**
  本人確認等が自分で実施でき、内容も把握できる

（利用者数）

概ね年間3,000人弱の伸び率で推移



電話リレー法の概要

2020年6月12日公布、同年12月1日施行

■ 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を図るため、

① 国等の責務及び総務大臣による基本方針の策定について定めるとともに、

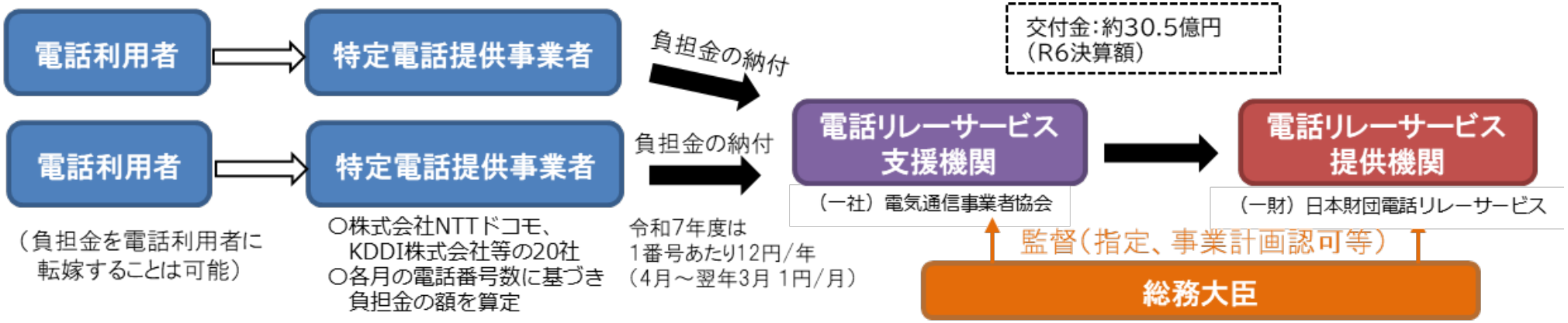
② 聴覚障害者等の電話による意思疎通を手話等により仲介するサービスの提供の業務を行う者を指定し、当該指定を受けた者に対して交付金を交付するための制度を創設する等の措置を講ずる。

法律のポイント①： 国による基本方針の策定等

国、電話提供事業者等の責務について定めるとともに、総務大臣が聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本方針を定めることを規定。

法律のポイント②： 電話リレーサービスに関する交付金制度の創設等

電話リレーサービスの提供の業務を行う者（電話リレーサービス提供機関）を指定し、電話提供事業者に負担金の納付を義務付け、当該機関に対して電話リレーサービスの提供の業務に要する費用に充てるための交付金を交付するための制度を創設。



手話リンクの概要

- 地方公共団体等の相談窓口等にホームページから直接手話で問い合せができるサービス
  （2025年４月より電話リレーサービスのサービス類型の１つとして提供開始）
- 中央省庁では、内閣府、総務省、農林水産省、環境省、消費者庁で導入済み（2026年１月末現在）
- 全国の地方公共団体、警察本部等で設置が進んでいる。（2026年１月末現在で約650回線導入済み）
- 利用料金（※）は設置者側が負担。

※ 利用料金（１分あたり）
①月額料なしプラン通話料　16.5円（税込）
②月額料ありプラン
・月額料　１番号あたり　178.2円（税込）
・通話料　　5.5円（税込）

① 問い合わせ → ② 同意 → ③ 呼出 → ④ 接続 → ⑤通話開始

法人ホームページの
ボタンを押下

重要事項への同意

手話通訳呼出

手話通訳へ接続

三者通話開始