

# **聴覚障害者等の電話利用における法律的課題**

**－電話のバリアフリー化を目指して－**

**日本財団**

平成29年10月

本論文は日本財団が慶應義塾大学SFC研究所価値社会プラットフォーム・ラボと共同して執筆したものです。

## 概要

現在、日本には約36万人の障害者手帳を持つ聴覚・言語障害者がいます。聴覚・言語障害者は、日常生活や仕事で電話を使うことが困難であり、災害、急病、犯罪などの際にも緊急の連絡や通報ができないなどの問題をかかえています。そのため、就業や自立生活が阻害されたり、安全に生活する権利を侵害されている状況におかれています。

国連障害者権利条約第9条や、日本の障害者基本法第22条においては、障害者の電気通信へのアクセシビリティ確保が明記されています。昨年施行された障害者差別解消法にも、障害者への合理的配慮の提供および基礎的な環境整備が盛り込まれており、聴覚・言語障害者の電話利用を可能にする体制の構築は喫緊の課題となっています。この課題解決の一助となるのが、電話リレーサービスと呼ばれる仕組みです。これは、手話や文字で通訳をするオペレーターが健聴者と聴覚・言語障害者を介することで、両者間の即時双方向コミュニケーションを支援し、聴覚障害者の電話利用を実現するものです。

平成25年からは、この電話リレーサービスを普及・定着させ制度化を図るべく、日本財団によりモデルプロジェクトが実施されています。このプロジェクトは電話リレーサービスの必要性和利便性を実感してもらうと同時に、行政自ら、もしくは行政の主導の下で電話会社が同様のサービス提供を始める契機となることを目的としています。尚、モデルプロジェクトは長期に渡って継続されるものではなく、一定の利用者を対象に一定期間に限って実施されています。聴覚障害者等の平等な電話利用の観点から、恒久的な基盤の上で実施されることが望まれます。

本論文では、公的な制度の下での電話リレーサービスの恒久的な実施による「電話のバリアフリー化」を目指すにあたって、直接関係する電気通信事業法や関連省令の条文を中心に検証、考察しています。聴覚障害者等が平等に電話を使える社会の一日も早い実現を目指して、本論文が一助となれば幸いです。

なお、文中の「健聴者」という表現については、最近では「聞こえる人」「聴者」などの表現が使われる場合も多いですが、想定する読者層と読みやすさに鑑み、あえて慣習的に使われてきた「健聴者」を使用しています。暗に耳の聞こえない人を「健やかでない」と意味しているわけではありません。

## 目次

---

|  |    |
|--|----|
| 1. はじめに  | 4  |
| 2. 電話リレーサービス   | 4  |
| 2.1. 電話リレーサービスの技術的背景   | 4  |
| 2.2. 自動音声認識技術の利用について   | 5  |
| 2.3. 各国での取り組み例   | 6  |
| 3. 聴覚障害者の電話利用に関する法律  | 7  |
| 3.1. 国連障害者権利条約と障害者基本法  | 7  |
| 3.2. 電気通信業法  | 8  |
| 3.3. ユニバーサルサービス基金制度  | 10 |
| 4. 考察  | 11 |
| 5. 参考文献  | 13 |
| 6. 付録資料  | 13 |
| 6.1. 付録資料1：電話リレーサービス利用者からの意見・感想                                | 13 |
| 6.2. 付録資料2：電話リレーサービスモデルプロジェクト事業者                               | 14 |
| 7. 関連法規抜粋  | 15 |
| 7.1. 日本国憲法抜粋   | 15 |
| 7.2. 障害者基本法 抜粋（平成25年6月26日法律第65号）                               | 16 |
| 7.3. 障害者の権利に関する条約第9条（日本政府公訳文）                                  | 18 |
| 7.4. 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（抜粋）（平成25年法律第65号）                   | 20 |
| 7.5. 電気通信事業法（昭和59年12月25日法律第86号）最終修正：平成27年5月22日<br>法律第26号       | 22 |
| 7.6. 電気通信事業法施行規則（昭和60年4月1日郵政省令第25号）最終修正：平成28<br>年5月19日総務省令第57号 | 25 |

## 1. はじめに

---

聴覚・言語障害者（以下、聴覚障害者等）にとって、電話は利用できない、もしくは利用できても大きな困難が伴うのが現状です。電話での通信は音声だけが頼りであり、聴覚障害者は相手の口元や表情などを読み取ることができず、また、言語障害者は発話が困難なためです。これは、聴覚障害者等の就業や自立の阻害、そして安全に生活する権利の侵害にも繋がる恐れがあります。このような状況を解消するために、電話リレーサービスと呼ばれる聴覚障害者等が電話を利用するための仕組みがあります。

電話リレーサービスを普及・定着させるべく、平成25年9月1日から日本財団によってモデルプロジェクトが実施されています。これは、電話リレーサービスの必要性和利便性を広く知らしめると共に、サービスが公的に提供される体制作りの足がかりとなることを狙いとしているもので、長期に渡って継続的に行われるものではありません。聴覚障害者等の電話利用の平等性の観点からも、恒久的な枠組みにおける電話リレーサービスの実施が望まれます。

## 2. 電話リレーサービス

---

現在の一般的な電話機と電話サービスは音声を使って通信することを本質的なサービスとしています。したがって、先に述べたように聴覚障害者等は電話を利用することができないか、利用できたとしても、明瞭には聞き取れなかったり、伝えられなかったりするため、いつも家族、同僚、友人などに頼む必要があるなど多大な困難が伴います。

### 2.1. 電話リレーサービスの技術的背景

---

電話リレーサービスとは、聴覚障害者等が電話を利用するための仕組みです。オペレーターが手話や文字で通訳し、健聴者と聴覚障害者等の即時双方向のコミュニケーションを支援します。

下図は、電話リレーサービスの仕組みを簡単に表したものです。聴覚障害者が健聴者に電話で連絡を取りたい場合、聴覚障害者は、まず電話リレーサービス事業者にテレビ電話をかけます（①）。電話リレーサービス事業者のオペレーター（手話通訳者）は、健聴者へ電話をかけ、取り次ぐと同時に、聴覚障害者が手話で表出した内容を音声言語に通訳して、健聴者に伝えます（②）。受電した健聴者は、電話リレーサービス事業者の手話通訳者に発話をします（③）。手話通訳者は聴覚障害者に、健聴者の発

話内容を手話に通訳して伝えます（④）。



上記のように映像を使って手話で電話リレーサービスを行うことをビデオリレーサービス（英語ではVideo Relay Service）と呼ぶこともあります。また、手話だけでなく、聴覚障害者等が文章を電話リレーサービス事業者に送り、オペレーターがその内容を健聴者に伝えることもでき、このような電話リレーサービスは文字リレーサービスとも呼ばれます（英語ではText Relay Service）。上図では、聴覚障害者から電話をかけていますが、システムによっては健聴者からの電話を聴覚障害者が受けることも可能です。

このように、聴覚障害者等は通訳者を介在させることにより、健聴者と電話で会話をすることが可能になります。

## 2.2. 自動音声認識技術の利用について

電話リレーサービスの中には、自動音声認識技術を使う方法もあります。これは上述の文字リレーサービスのひとつですが、人が文字をタイプ入力するのではなく自動音声認識技術を用いるものです。中途失聴者や難聴者のように、本人は発話できるものの、聞くことが難しいケース等で有用です。現在、自動音声認識技術は日に日に進歩しており、文字リレーサービスのコスト低減という観点からも期待が高まっています。しかし、まだ電話リレーサービスにおける完全な実用化レベルには至っておらず、緊急時などの重要な情報を伝える際に致命的な間違いが生じる可能性もあります。現在は、認識の正確性を高めるために、音声を通話者以外の第三者が復唱する「リスピーク」という方法が取られることもあります。自動音声認識技術は更なる研究、精度の向上が必要ですが、早期の本格的な実用化を期待したいところです。

### 2.3. 各国での取り組み例

---

#### ■ 世界中で公的サービスとして実施中

現在世界の20カ国以上で、公的なサービスとして電話リレーサービスが実施されています。通訳にかかる費用負担の仕組みは大きく分けて3通りあります。

|             |                    |
|-------------|--------------------|
| 国が負担        | スウェーデン、オーストラリア、韓国等 |
| 電気通信事業者が負担  | ノルウェー、スイス、カナダ、タイ等  |
| 全ての電話利用者で負担 | アメリカ               |

日本で電話リレーサービスを公的サービスとして開始するには、海外との法制度の違いや、費用徴収の方法を調査した上で、費用負担の形態について検討する必要があります。しかし、現在サービスが提供されているほぼ全ての国では、公的な枠組の下、聴覚障害者等の当事者自身が通訳費用を負担することなくサービスが提供されています。

日本でも、これまでにいくつかの民間企業がサービス実施を試みてきましたが、通訳にかかる高額な費用を利用者（聴覚障害者等当事者）が自己負担する仕組みであったため、利用件数は伸びず、結果として事業から撤退せざるを得ない状況が続いてきました。

### 3. 聴覚障害者等の電話利用に関する法律

---

公的なサービスとして電話リレーサービスの実施を目指すには、障害者の権利と電話そのものに関する法律が関係します。日本ではまだ電話リレーサービスが公的に提供されていませんが、聴覚障害者等が電話へのアクセスを求める根拠と考えられる法規は既に整備されています。また、電話についても、そのサービスの内容は電話会社が任意で行うものではなく、国内法で明確に規定されています。

#### 3.1. 国連障害者権利条約と障害者基本法

---

日本は平成26年に、国際的な障害者の権利に関する枠組である「国連障害者権利条約」を批准し、同条約の締約国となっています。同条約の9条「施設及びサービスの利用可能性」は、障害者も他の者と平等に、都市や農村を問わず、情報通信（情報通信技術及び情報通信システムを含む）を利用できるよう、適当な措置をとることを締約国に求めていることから、日本政府は係る措置をとる義務を負っています。

また、障害者の基本的な権利について定めている障害者基本法（昭和45年制定、平成25年最終改定）の22条では、以下の通り障害者に（電話を含む）電気通信へのアクセシビリティを確保すること、そのために国や地方自治体が必要な施策を講じることが明記されています。

##### **障害者基本法 第22条（情報の利用におけるバリアフリー化等）**

国及び地方公共団体は、障害者が円滑に情報を取得し及び利用し、その意思を表示し、並びに他人との意思疎通を図ることができるようにするため、障害者が利用しやすい電子計算機及びその関連装置その他情報通信機器の普及、電気通信及び放送の役務の利用に関する障害者の利便の増進、障害者に対して情報を提供する施設の整備、障害者の意思疎通を仲介する者の養成及び派遣等が図られるよう必要な施策を講じなければならない。

尚、この22条も含め、現在の障害者基本法は、日本が平成19年に国連障害者権利条約に署名後、批准までの間に、条約の内容に即した国内法整備の一環として、平成25年に改正されたものです。その他、同年に成立した「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」や、平成27年に策定された「障害者差別解消法に基づく基本方針」においても、情報アクセシビリティと事前的改善措置についての言及があり、政府は障害者にとっての情報アクセシビリティの重要性を確認するとともに、その領域における取組みがまだ十分ではないとの認識に立っているという現状が浮かび上がってきます。政府はアクセシビリティの確保には課題があるという現状を認識しながらも、電話のバリアフリー化に関する

課題の洗い出しや、改善に向けた具体的な取組の検討等は進めておらず、本当に十分な措置を講じていると言えるのか、疑問が残ります。

## 3.2. 電気通信業法

---

一方、電話サービスそのものに関する法律は、聴覚障害者等音声によるコミュニケーションが困難な人の電話利用の阻害要因となっているのが実態です。国内法では、電話は電気通信業法7条、及び総務省令「電気通信事業法施行規則」（昭和60年4月1日郵政省令第25号）の第14条で定義される「基礎的電気通信役務」に相当します。

### 電気通信事業法 第7条（基礎的電気通信役務の提供）

基礎的電気通信役務（国民生活に不可欠であるためあまねく日本全国における提供が確保されるべきものとして総務省令で定める電気通信役務をいう。以下同じ。）を提供する電気通信事業者は、その適切、公平かつ安定的な提供に努めなければならない。

### 電気通信事業法施行規則 第14条（基礎的電気通信役務の範囲）

法第7条の総務省令で定める電気通信役務は、次に掲げる電気通信役務（卸電気通信役務を含む。）とする。

1. アナログ電話用設備（中略）を設置して提供する音声伝送役務であつて、次のイからハまでに掲げるもの（以下略）
2. 第一種公衆電話機（中略）を設置して提供する音声伝送役務であつて、次のイからハまでに該当するもの（以下略）
3. 第1号に掲げる電気通信役務を提供する電気通信事業者が（中略）インターネットプロトコル電話用設備（中略）を設置して提供する音声伝送役務であつて、次のイ及びロに掲げるもの（以下略）

但し、緊急通報 警察機関、海上保安機関又は消防機関への緊急通報は、上記の各項目に対して「．．．に係る緊急通報 警察機関、海上保安機関又は消防機関への緊急通報に係るもの」と規定されています。これらをまとめると、電気通信事業法施行規則の第14条 は次の四つを基礎的電気通信役務として規定していると言えます。

1. アナログ電話用設備を設置して提供する音声伝送役務
2. (第一種) 公衆電話機を設置して提供する音声伝送役務
3. インターネットプロトコル電話用設備を用いた音声伝送役務
4. 上記三つ(つまり三つの音声伝送役務)に係る緊急通報 警察機関、海上保安機関又は消防機関への緊急通報に係るもの

このように基礎的電気通信役務の規定には、音声伝送役務のみが含まれ、音声以外の通信手段は、「国民生活に不可欠であるためあまねく日本全国における提供が確保されるべきもの」と定義されていません。基礎的電気通信役務は、法令に基づき、NTT東日本とNTT西日本が提供する義務を負っているのですが、その定義から音声以外の通信手段が排除されているため、両社は電話リレーサービスのように、通訳や文字による通訳を介し、聴覚障害者等も使える電話サービスを提供する義務を負っていないのです。

一方、電気通信業法第6条においては、以下の通り利用の公平が規定されています。

### **第6条 (利用の公平)**

電気通信事業者は、電気通信役務の提供について、不当な差別的取扱いをしてはならない。

電気通信事業法はこの様に、第6条で利用の公平を規定する一方で、続く第7条と付随する総務省令で、聴覚障害者等にとって不公平な内容を定めるという、矛盾を内包しています。それだけでなく、基礎的電気通信役務を音声伝送役務のみに限るとするのは、聴覚障害者等を最初から(公衆電話、緊急通報等を含む)基礎的電気通信役務の受益者から除外しており、それ自体、以下で挙げる障害者基本法の第3条や第4条、日本国憲法第13条や25条に照らして妥当なのかどうか、ひとつの論点となり得ます。

### **障害者基本法 第3条 (地域社会における共生等)**

2. 全て障害者は、可能な限り、どこで誰と生活するかについての選択の機会が確保され、地域社会において他の人々と共生することを妨げられないこと。
3. 全て障害者は、可能な限り、言語(手話を含む。)その他の意思疎通のための手段についての選択の機会が確保されるとともに、情報の取得又は利用のための手段についての選択の機会の拡大が図られること。

### **同第4条 (差別の禁止)**

2. 社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによつて前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない。

## 日本国憲法 第13条

すべて国民は、個人として尊重される。生命、自由及び幸福追求に対する国民の権利については、公共の福祉に反しない限り、立法その他の国政の上で、最大の尊重を必要とする。

## 同第25条

1. すべて国民は、健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有する。
2. 国は、すべての生活部面について、社会福祉、社会保障及び公衆衛生の向上及び増進に努めなければならない。

特に、緊急通報（警察機関、海上保安機関又は消防機関への緊急通報）に関しても音声伝送役務しか基礎的電気通信役務に含まれていないということは、音声電話を利用できない聴覚障害者等にとって、日本国憲法の第13条、および第25条で保障されている権利を侵害されている可能性があります。これは公衆電話についても同じですが、全国のどの地域の聴覚障害者等も使用することができない、という点において「適切、公平かつ安定的な提供」は実現しておらず、電気通信事業法施行規則第14条が聴覚障害者等に「不当な差別的取扱い」を強いているのではないかという懸念が生じます。

### 3.3. ユニバーサルサービス基金制度

---

基礎的電気通信役務は「国民生活に不可欠であり、あまなく日本全国で提供されるべきもの」ですが、利用者の少ない過疎地では採算性が低いのが事実です。そのため、当初は日本電信電話公社が過疎地の赤字分を、都市部の収益で補うことで、サービスの提供を続けてきました。しかし、同社の民営化・分社化以降、通信業界の競争が激化し、不採算地域の赤字を都市部の収益で補填するのが難しくなったため、採算性の低い地域にかかる運用コストをNTT東日本とNTT西日本以外の通信会社も負担する仕組みとして、平成19年より「ユニバーサルサービス基金制度」が導入されました。これは一般社団法人電気通信事業者協会（TCA）が、各通信会社からユニバーサルサービス料という名目で費用を徴収し、基礎的電気通信役務の提供義務を担うNTT東日本とNTT西日本に交付金として交付する、という仕組みで成り立っています。尚、総務省のウェブサイトによると、負担金を各通信会社が自己負担するか、利用者に負担を求めるかは、各社に委ねられていますが、多くは利用者に転嫁しているのが実態です。

過去に日本で電話リレーサービスに取り組んだ事業者が、通話にかかる高額な費用負担を利用者に求めたため、利用件数が伸びず、撤退せざるを得なかったことは先に述べた通りです。例えば、通話費用の問題と解決する方法として、このユニバーサルサービス基金のような仕組みを利用し、通話費用をすべての通

信会社で分担することも考えられます。しかし、実際には既存のユニバーサルサービス基金は、あくまで音声伝送役務の地域的な不平等の解消のみを目的としており、聴覚障害者等の情報アクセシビリティを確保するための費用負担の枠組として利用することはできません。

NTT東日本のホームページには、ユニバーサルサービス基金について「加入電話、公衆電話、緊急通報の電話サービス（これを「ユニバーサルサービス」といいます。）を全国どの世帯でも公平で安定的に利用できるよう．．．」と記されています。この「ユニバーサルサービス」とは、「電話サービスをあまねく（ユニバーサルに）提供すること（義務）」を意味するのではなく、「あまねく（ユニバーサルに）提供すべきサービス」、すなわちサービスそのものの内容を指します。このユニバーサルサービスの対象となるのが、電気通信業法に定められる「基礎的電気通信役務」であり、その定義に含まれない音声以外の電話は「ユニバーサルサービス」の対象とならないのです。

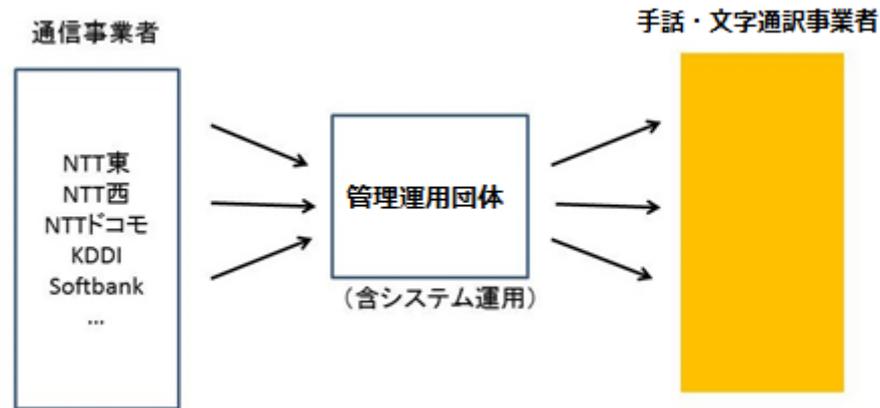
電話リレーサービスの運用に、ユニバーサルサービス制度を利用するには、少なくとも「電気通信事業法施行規則の第14条の基礎的電気通信役務の範囲に音声以外を含める」ことが必要です。ただ、電話サービスの根幹に関わる規則であり、改正するには関連法規等も併せて見直す必要が生じることになります。その影響がどこまで及ぶかの検討については別稿に譲ることとしますが、日本国憲法や障害者基本法で保障されている権利を鑑みると、早急な改正が望ましいと考えられます。

## 4. 考察

---

前節で見たように、公的な枠組の下で電話リレーサービスを運用するには、電気通信事業法や電気通信事業法施行規則、更には関連する法令の見直しが必要となります。この見直しは、障害者権利条約や障害者基本法の趣旨に則り、一刻も早く検討されるべきです。ただ、法律等の改正は時間のかかるプロセスであることに加え、電話リレーサービスに対応できるシステム基盤の構築、その普及に至るまでには更に時間がかかることが予想されます。法令改正がまず優先して検討されるべきではあるものの、聴覚障害者等が電話を利用できないという現状を、可能な限り速やかに解消できるアプローチを別途、並行して探る必要もあります。

法律面以外では、通訳等の費用負担スキームの設計が課題となりますが、下記に示すように、ユニバーサルサービス基金の仕組みを参考に、通信会社各社が費用の原資を拠出し、それを第三者団体が管理する仕組みの構築による解決が考えられます。



図：聴覚障害者向け電話サービスのための第三者団体を活用したスキーム例

第三者団体が通訳事業者に交付金を交付することで、聴覚障害者等が自ら高額な費用を負担することなく、直接、電話サービスを利用することが可能となります。また、通訳事業者による費用負担も発生しないことから、安定的にサービスの提供を継続することができます。

過去に日本でも、電話リレーサービス事業に取り組んだ通訳事業者があることを鑑みると、まずはこの費用負担の課題をクリアすることで、より短期的に聴覚障害者等が電話リレーサービスを利用する機会の拡大に繋がり、電話のバリアフリー化が進展すると考えられます。

## 5. 参考文献

---

- 日本財団 電話リレーサービス・モデルプロジェクト <http://trs-nippon.jp/>
- 内田育恵, 杉浦彩子, 中島務, 他: 「全国高齢難聴者数推計と10年後の年齢別難聴発症率—老化に関する長期縦断疫学研究 (NILS—LSA より)」日本老年医学会雑誌49: 222-227, 2012
- 山岨達也, 越智篤: 聴覚に関わる社会医学的諸問題「加齢に伴う聴覚障害」Audiology Japan 57, 52-62, 2014
- 細川 正嗣, (2013) 「日本の聴覚障害者の電気通信政策をめぐる方向性と先進諸外国における政策展開の動向」情報通信学会、第30回大会 個人研究発表
- 国際電気通信連合 (ITU) “Model ICT accessibility Policy Report” <http://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Persons-with-Disabilities/Documents/ICT%20Accessibility%20Policy%20Report.pdf>
- 身体障害者福祉法 <http://www.houko.com/00/01/S24/283.HTM>
- 世界保健機構 (WHO) “Make Listening Safe”: <http://www.who.int/pbd/deafness/activities/MLS/en/>
- 茨城県: 「ヘッドホン-長時間聞くと難聴誘発」(平成8年8月30日) <http://www.pref.ibaraki.jp/kikaku/tokei/fukyu/tokei/furusato/omoshiro/010.html>

## 6. 付録資料

---

### 6.1. 付録資料1: 電話リレーサービス利用者からの意見・感想

---

- 私は学生ですが、今後も電話予約やバイト探しは親が居ないと何も出来ないのかという心配がありました。今回「電話リレーサービス」を初めて利用して、宿泊地予約やバイト探しを自分でできてすごく嬉しかったです。利用して初めて私は「自立できるんだ、もう心配なくて良い」と思いました。(九州・沖縄 女性 10代)
- 今まで病院などに確認し忘れたことがあった時は、わざわざもう一度病院まで足を運んだり、気を使いながら手話のできる友人に電話をかけてもらっていた。電話リレーサービスを使うようになってからは、自宅で解決できることが増えて自立したと感じられ、大変うれしく思っている。また、電話リレーサービスを使うことによって「電話」のためあきらめていたことがたくさんあったことに気付いた。(関東 女性 30代)

- 人に頼むと話した内容すべてではなく、必要なことしか教えてくれないが、電話リレーサービスは初めから終わりまですべて通訳してくれたので電話対応のやり方を初めて知りました。感動しました。（中部 女性 30代）
- まわりに聞こえる人がいないときにも電話ができるのが良い。仕事でお客様に急いで連絡しないといけないことがあり、まわりに電話を頼めるスタッフがいなかったけれど、電話リレーサービスを活用したらスムーズに対応できた。（中部 女性 30代）
- 私は団体活動などしていきうえで、電話で手配しなければならぬこともあったので、その際に電話リレーサービスが利用できたことを大変うれしく思います。健聴者は電話というコミュニケーション手段があるからすぐ段取りが早くできるということもわかりました（笑）。もっとこのようなサービスが拡充していけば、ろう者も健聴者のフィールド上で活動ができていくのだらうと思います。（関東 男性 20代）
- 今まで他人にお願いしてたが、プライベートな内容もあるので気をつけていた。電話リレーサービスなら、他人に知られたくない情報を漏らすことなく済むので非常に助かっています。（関東 男性 40代）
- 電話の世界を知らなかったのが、相手とのやり取りが新鮮に感じられた。リアルタイムで通じる事の素晴らしさも知った。（関東 男性 40代）
- 何か連絡したい事があると、以前はメールアドレスを真っ先に探していたが、今は電話番号を探して電話リレーサービスを躊躇なく利用できるようになった。誰かに頼まないで利用しているという点で、先方と対等にコミュニケーションがとれている気がする。（関東 女性 20代）
- いつも、ホンマに助かっています。（九州・沖縄 女性 30代）
- 利用して良かったことは、電車で忘れ物した時にすぐに電話リレーサービスを使って連絡し、忘れ物を早めに取りに行けたことです。また、仕事を探す時にも活用し、今までよりも早く面接を受けることが可能になってきました。（関東 男性 20代）
- 直接会話する事により、健聴者の社会の一面を知った。なるほどなあって思う事がたくさんありました特にデフファミリーにとって必要なサービスだと思います。（中部 女性 40代）

## 6.2. 付録資料2：電話リレーサービスモデルプロジェクト事業者

日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクト事業者一覧

2016年8月15日現在

| 事業者                | アイセック・ジャパン              | 沖縄<br>聴覚障害者情報センター  | 熊本県<br>聴覚障害者情報提供センター                              | 滋賀県立<br>聴覚障害者センター                         | シュアール               | プラスヴォイス             |
|--------------------|-------------------------|--|---|---|---------------------|---------------------|
| サービスの種類            |                         |  |   |   |                     |                     |
| 手話                 | -                       | ●  | ●   | ●   | ●                   | ●                   |
| 文字                 | ●                       | ●  | ●   | ●   | ●                   | ●                   |
| 手話付電話（音声併用）        | -                       | ●  | ●   | ●   | ●                   | ●                   |
| 文字付電話（音声併用）        | ●                       | ●  | ●   | ●   | ●                   | ●                   |
| 利用ソフト・アプリ          |                         |  |   |   |                     |                     |
| 電話リレーサービス専用ソフト・アプリ | ●                       | ●  | ●   | ●   | ●                   | ●                   |
| Skype              | -                       | ●  | ●   | ●   | -                   | ●                   |
| FaceTime           | -                       | ●  | ●   | ●   | -                   | ●                   |
| LINE               | ●                       | -  | -   | ●   | -                   | ●                   |
| 専用ウェブチャット（事業者指定）   | ●                       | -  | -   | -   | -                   | ●                   |
| Tango              | -                       | ●  | -   | -   | -                   | ●                   |
| iMessage/iChat     | -                       | -  | -   | -   | -                   | ●                   |
| フレックスフォン（IP/V光）    | -                       | -  | -   | -   | -                   | ●                   |
| TeleBB             | -                       | -  | -   | -   | -                   | ●                   |
| ビデオフォン（オレンジハート）    | -                       | -  | -   | -   | -                   | ●                   |
| サービス提供時間・休日        | 08：00～22：00<br>年中無休     | 09：00～18：00<br>休日：土日・祝祭日・<br>慰霊の日（6/23）<br>年末年始（12/29-1/3） | 平日：09：00～18：00<br>土日祝日：09：00～17：00<br>休日：水曜日・年末年始 | 10：00～18：00<br>休日：土日祝日<br>年末年始（12/29-1/3） | 09：00～17：00<br>年中無休 | 08：00～21：00<br>年中無休 |
| ホームページ             | www.isceej.co.jp        | www.otjc.org   | www.kumajou.jp                                    | www.shigajou.or.jp                        | shur.jp             | www.plusvoice.co.jp |
| サービスセンター所在地        | 沖縄県うるま市・<br>福弁東三方上中郡若狭町 | 沖縄県那覇市   | 熊本県熊本市  | 滋賀県草津市                                    | 東京都品川区              | 宮城県仙台市・東京都渋谷区       |
| メールアドレス            | isceej-j@isceej.co.jp   | oki-deaf@otjc.org  | center@kumajou.jp                                 | shigajou@eos.ocn.ne.jp                    | ms@shur.co.jp       | pv@plusvoice.co.jp  |
| FAX番号              | 098-923-2897            | 098-943-6556   | 096-385-7821                                      | 077-565-6101                              | 03-6417-9004        | 03-6300-0867        |
| 電話番号               | 098-923-2896            | 098-943-6617   | 096-383-5595                                      | 077-561-6111                              | 03-6417-9003        | 03-6300-0866        |

※1手話付電話(音声併用)1文字付電話(音声併用)は日本財団電話リレーサービス専用ソフト・アプリのみでご利用いただけます。

## 7. 関連法規抜粋

### 7.1. 日本国憲法抜粋

第11条 国民は、すべての基本的人権の享有を妨げられない。この憲法が国民に保障する基本的人権は、侵すことのできない永久の権利として、現在及び将来の国民に与えられる。

第12条 この憲法が国民に保障する自由及び権利は、国民の不断の努力によつて、これを保持しなければならない。又、国民は、これを濫用してはならないのであつて、常に公共の福祉のためにこれを利用する責任を負ふ。

第13条 すべて国民は、個人として尊重される。生命、自由及び幸福追求に対する国民の権利については、公共の福祉に反しない限り、立法その他の国政の上で、最大の尊重を必要とする。

第14条 すべて国民は、法の下に平等であつて、人種、信条、性別、社会的身分又は門地により、政治的、経済的又は社会的関係において、差別されない。

第25条 すべて国民は、健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有する。

2 国は、すべての生活部面について、社会福祉、社会保障及び公衆衛生の向上及び増進に努めなければならない。

## 7.2. 障害者基本法 抜粋（平成25年6月26日法律第65号）

---

### （目的）

第1条 この法律は、全ての国民が、障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有するかけがえない個人として尊重されるものであるとの理念にのっとり、全ての国民が、障害の有無によつて分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会を実現するため、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策に関し、基本原則を定め、及び国、地方公共団体等の責務を明らかにするとともに、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策の基本となる事項を定めること等により、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策を総合的かつ計画的に推進することを目的とする。

### （定義）

第2条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- 1 障害者 身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であつて、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。
- 2 社会的障壁 障害がある者にとつて日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。

### （地域社会における共生等）

第3条 第1条に規定する社会の実現は、全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することを前提としつつ、次に掲げる事項を旨として図られなければならない。

- 1 全て障害者は、社会を構成する一員として社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会が確保されること。
- 2 全て障害者は、可能な限り、どこで誰と生活するかについての選択の機会が確保され、地域社会において他の人々と共生することを妨げられないこと。
- 3 全て障害者は、可能な限り、言語（手話を含む。）その他の意思疎通のための手段についての選択の機会が確保されるとともに、情報の取得又は利用のための手段についての選択の機会の拡大が図られること。

### （差別の禁止）

第4条 何人も、障害者に対して、障害を理由として、差別することその他の権利利益を侵害する行為をしてはならない。

2 社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でないときは、それを怠ることによつて前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない。

3 国は、第1項の規定に違反する行為の防止に関する啓発及び知識の普及を図るため、当該行為の防止を図るために必要となる情報の収集、整理及び提供を行うものとする。

(国際的協調)

第5条 第1条に規定する社会の実現は、そのための施策が国際社会における取組と密接な関係を有していることに鑑み、国際的協調の下に図られなければならない。

(国及び地方公共団体の責務)

第6条 国及び地方公共団体は、第1条に規定する社会の実現を図るため、前3条に定める基本原則(以下「基本原則」という。)にのつとり、障害者の自立及び社会参加の支援等のための施策を総合的かつ計画的に実施する責務を有する。

(情報の利用におけるバリアフリー化等)

第22条 国及び地方公共団体は、障害者が円滑に情報を取得し及び利用し、その意思を表示し、並びに他人との意思疎通を図ることができるようにするため、障害者が利用しやすい電子計算機及びその関連装置その他情報通信機器の普及、電気通信及び放送の役務の利用に関する障害者の利便の増進、障害者に対して情報を提供する施設の整備、障害者の意思疎通を仲介する者の養成及び派遣等が図られるよう必要な施策を講じなければならない。

2 国及び地方公共団体は、災害その他非常の事態の場合に障害者に対しその安全を確保するため必要な情報が迅速かつ的確に伝えられるよう必要な施策を講ずるものとするほか、行政の情報化及び公共分野における情報通信技術の活用の推進に当たっては、障害者の利用の便宜が図られるよう特に配慮しなければならない。

3 電気通信及び放送その他の情報の提供に係る役務の提供並びに電子計算機及びその関連装置その他情報通信機器の製造等を行う事業者は、当該役務の提供又は当該機器の製造等に当たっては、障害者の利用の便宜を図るよう努めなければならない。

### 7.3. 障害者の権利に関する条約第9条（日本政府公訳文）

---

#### 第9条 施設及びサービス等の利用の容易さ

1 締約国は、障害者が自立して生活し、及び生活のあらゆる側面に完全に参加することを可能にすることを目的として、障害者が、他の者との平等を基礎として、都市及び農村の双方において、物理的環境、輸送機関、情報通信（情報通信機器及び情報通信システムを含む。）並びに公衆に開放され、又は提供される他の施設及びサービスを利用する機会を有することを確保するための適当な措置をとる。この措置は、施設及びサービス等の利用の容易さに対する妨げ及び障壁を特定し、及び撤廃することを含むものとし、特に次の事項について適用する。

(a) 建物、道路、輸送機関その他の屋内及び屋外の施設（学校、住居、医療施設及び職場を含む。）

(b) 情報、通信その他のサービス（電子サービス及び緊急事態に係るサービスを含む。）

2 締約国は、また、次のことのための適当な措置をとる。

(a) 公衆に開放され、又は提供される施設及びサービスの利用の容易さに関する最低基準及び指針を作成し、及び公表し、並びに当該最低基準及び指針の実施を監視すること。

(b) 公衆に開放され、又は提供される施設及びサービスを提供する民間の団体が、当該施設及びサービスの障害者にとっての利用の容易さについてあらゆる側面を考慮することを確保すること。

(c) 施設及びサービス等の利用の容易さに関して障害者が直面する問題についての研修を関係者に提供すること。

(d) 公衆に開放される建物その他の施設において、点字の表示及び読みやすく、かつ、理解しやすい形式の表示を提供すること。

(e) 公衆に開放される建物その他の施設の利用の容易さを促進するため、人又は動物による支援及び仲介する者（案内者、朗読者及び専門の手話通訳を含む。）を提供すること。

(f) 障害者が情報を利用する機会を有することを確保するため、障害者に対する他の適当な形態の援助及び支援を促進すること。

(g) 障害者が新たな情報通信機器及び情報通信システム（インターネットを含む。）を利用する機会を有することを促進すること。

(h) 情報通信機器及び情報通信システムを最小限の費用で利用しやすいものとするため、早い段階で、利用しやすい情報通信機器及び情報通信システムの設計、開発、生産及び流通を促進すること。

7.4. 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（抜粋）  
（平成25年法律第65号）

---

（定義）

第2条

2 社会的障壁 障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。

（国及び地方公共団体の責務）

第3条 国及び地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策を策定し、及びこれを実施しなければならない。

（社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備）

第5条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。

（行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）

第7条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

（事業者における障害を理由とする差別の禁止）

第8条 事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならない。

## 7.5. 電気通信事業法（昭和59年12月25日法律第86号）

最終改正：平成27年5月22日法律第26号

---

（利用の公平）

第6条 電気通信事業者は、電気通信役務の提供について、不当な差別的取扱いをしてはならない。

（基礎的電気通信役務の提供）

第7条 基礎的電気通信役務（国民生活に不可欠であるためあまねく日本全国における提供が確保されるべきものとして総務省令で定める電気通信役務をいう。以下同じ。）を提供する電気通信事業者は、その適切、公平かつ安定的な提供に努めなければならない。

（業務）

第107条 支援機関は、次に掲げる業務を行うものとする。

1 次条第1項の規定により指定された適格電気通信事業者に対し、当該指定に係る基礎的電気通信役務の提供に要する費用の額が当該指定に係る基礎的電気通信役務の提供により生ずる収益の額を上回ると見込まれる場合において、当該上回ると見込まれる額の費用の一部に充てるための交付金を交付すること。

2 前号に掲げる業務に附帯する業務を行うこと。

（適格電気通信事業者の指定）

第108条 総務大臣は、支援機関の指定をしたときは、基礎的電気通信役務を提供する電気通信事業者であつて、次に掲げる基準に適合すると認められるものを、その申請により、適格電気通信事業者として指定することができる。

- 1 総務省令で定めるところにより、申請に係る基礎的電気通信役務の提供の業務に関する収支の状況その他総務省令で定める事項を公表していること。
- 2 申請に係る基礎的電気通信役務を提供するために設置している電気通信設備が第一種指定電気通信設備及び第二種指定電気通信設備以外の電気通信設備であるときは、当該電気通信設備と他の電気通信事業者の電気通信設備との接続に関し、当該基礎的電気通信役

務を提供する電気通信事業者が取得すべき金額及び接続条件について接続約款を定め、総務省令で定めるところにより、これを公表していること。

3 申請に係る基礎的電気通信役務に係る業務区域の範囲が総務省令で定める基準に適合するものであること。

2 前項の規定による指定は、総務省令で定める基礎的電気通信役務の種別ごとに行う。

3 適格電気通信事業者（第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者又は第二種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者以外の電気通信事業者に限る。）は、第1項第2号に規定する接続約款を変更しようとするときは、総務省令で定めるところにより、その実施前に、総務大臣に届け出るとともに、これを公表しなければならない。

4 第17条第1項の規定による電気通信事業者の地位の承継があつた場合において、当該電気通信事業者が適格電気通信事業者であつたときは、当該電気通信事業者の地位を承継した電気通信事業者は、適格電気通信事業者の地位を承継するものとする。

5 総務大臣は、適格電気通信事業者が次の各号のいずれかに該当するとき、又は適格電気通信事業者から第1項の指定の取消しの申請があつたときは、その指定を取り消すことができる。

1 次条第2項又は第3項の規定に違反したとき。

2 第1項各号のいずれかに適合しなくなつたと認められるとき。

第109条（交付金の交付） 支援機関は、年度（毎年4月1日から翌年3月31日までをいう。以下この節において同じ。）ごとに、総務省令で定める方法により第107条第1号の交付金（以下この節において単に「交付金」という。）の額を算定し、当該交付金の額及び交付方法について総務大臣の認可を受けなければならない。

2 適格電気通信事業者は、総務省令で定めるところにより、交付金の額を算定するための資料として、前年度における前条第1項の指定に係る基礎的電気通信役務の提供に要した原価及び当該指定に係る基礎的電気通信役務の提供により生じた収益の額その他総務省令で定める事項を支援機関に届け出なければならない。

3 前項の原価は、能率的な経営の下における適正な原価を算定するものとして総務省令で定める方法により算定しなければならない。

4 支援機関は、第1項の認可を受けたときは、総務省令で定めるところにより、交付金の額を公表しなければならない。

## 7.6. 電気通信事業法施行規則（昭和60年4月1日郵政省令第25号）

最終改正：平成28年5月19日総務省令第57号

---

第14条（基礎的電気通信役務の範囲）法第7条の総務省令で定める電気通信役務は、次に掲げる電気通信役務（卸電気通信役務を含む。）とする。

1 アナログ電話用設備（事業用電気通信設備規則（昭和60年郵政省令第30号）第3条第2項第3号に規定するものをいう。以下この条、第27条の2第2号イ並びに第27条の5第1項第3号及び第11号並びに別表第1号において同じ。）を設置して提供する音声伝送役務であつて、次のイからハまでに掲げるもの（手動により通信の交換を行うもの及び公衆電話機を用いて提供するものを除く。）

イ アナログ電話用設備である固定端末系伝送路設備のみを用いて提供される電気通信役務アナログ電話用設備である固定端末系伝送路設備に対応する部分に係るもの

ロ アナログ電話用設備に係る離島特例通信 次のいずれかに掲げる通信のうち、電気通信役務に関する料金の計算に用いられる距離区分について、本来の距離区分より有利なものを適用することにより、料金の特例が適用される通信に係るもの（イに掲げるものを除く。）

- (1) 離島（本土に附属する島をいう。以下この条において同じ。）のみで構成される単位料金区域（電気通信役務に関する料金の計算に用いられる距離区分を設定するための単位となる区域として、電気通信事業者が全国の区域を分けて設定する区域をいう。以下同じ。）の内に設置されるアナログ電話用設備である固定端末系伝送路設備の一端に接続される端末設備から発信する通信であつて、当該単位料金区域の外に設置される固定端末系伝送路設備の一端に接続される端末設備又は無線呼出しの役務に係る相互接続点に着信する通信
- (2) 離島のみで構成される単位料金区域の外に設置されるアナログ電話用設備である固定端末系伝送路設備の一端に接続される端末設備から発信する通信であつて、当該単位料金区域の内に設置される固定端末系伝送路設備の一端に接続される端末設備又は無線呼出しの役務に係る相互接続点に着信する通信

ハ アナログ電話用設備に係る緊急通報 警察機関、海上保安機関又は消防機関への緊急通報に係るもの（イに掲げるものを除く。）

2 第一種公衆電話機（社会生活上の安全及び戸外での最低限の通信手段を確保する観点から市街地（最近の国勢調査の結果による人口集中地区をいう。）においてはおおむね500メートル四方に一台、それ以外の地域（世帯又は事業所が存在する地域に限る。）においてはおおむね1キロメートル四方に一台の基準により設置される公衆電話機をいう。以下同じ。）を設置して提供する音声伝送役務であつて、次のイからハまでに該当するもの（前号に掲げるもの及び手動により通信の交換を行うものを除く。）

イ 第一種公衆電話機に係る市内通信 第一種公衆電話機から発信する通信であつて、当該第一種公衆電話機が設置される単位料金区域と同一の単位料金区域の内に設置される固定端末系伝送路設備の一端に接続される端末設備又は無線呼出しの役務に係る相互接続点に着信する通信に係るもの

ロ 第一種公衆電話機に係る離島特例通信 次のいずれかに掲げる通信のうち、電気通信役務に関する料金の計算に用いられる距離区分について、本来の距離区分より有利なものを適用することにより、料金の特例が適用される通信に係るもの

（1） 離島のみで構成される単位料金区域の内に設置される第一種公衆電話機から発信する通信であつて、当該単位料金区域の外に設置される固定端末系伝送路設備の一端に接続される端末設備又は無線呼出しの役務に係る相互接続点に着信する通信

（2） 離島のみで構成される単位料金区域の外に設置される第一種公衆電話機から発信する通信であつて、当該単位料金区域の内に設置される固定端末系伝送路設備の一端に接続される端末設備又は無線呼出しの役務に係る相互接続点に着信する通信

ハ 第一種公衆電話機に係る緊急通報 警察機関、海上保安機関又は消防機関への緊急通報に係るもの

3 第1号に掲げる電気通信役務を提供する電気通信事業者が、事業用電気通信設備規則第3条第2項第6号に規定するインターネットプロトコル電話用設備（電気通信番号規則（平成9年郵政省令第82号）第9条第1項第1号に規定する電気通信番号を用いて音声伝送役務の提供の用に供するものに限る。以下この号において同じ。）を設置して 提供する音声伝送役務であつて、次のイ及びロに掲げるもの

イ インターネットプロトコル電話用設備である固定端末系伝送路設備（当該設備に係る回線の全ての区間が光信号伝送用であるもの（共同住宅等内にVDSL設備その他の電気通信設備を用いるものを含む。）に限る。以下同じ。）のみを用いて提供される電気通信役務 インターネットプロトコル電話用設備である固定端末系伝送路設備に対応する部分に係るもの（当該電気通信役務がその他の電気通信役務と併せて一の種類の電気通信役務として提供されている場合であつて、当該一の種類の電気通信役務に係る固定端末系伝送路設備の大部分がインターネットプロトコル電話用設備である固定端末系伝送路設備で提供されているときは、当該一の種類の電気通信役務に係るものを含み、それ以外の場合は、その種類の電気通信役務に係るものを除く。以下「光電話役務」という。）であつて、次のいずれかに掲げるもの

(1) 基本料金（利用者が電気通信役務の利用の程度にかかわらず支払を要する一月当たりの料金（付加的な機能に係るものその他これに類するものを除く。）をいう。以下このイにおいて同じ。）の額（当該光電話役務の契約において、当該光電話役務以外の役務の契約（以下「他の役務契約」という。）が必要とされる場合にあつては、当該他の役務契約により利用者が支払うこととなる基本料金を合算した額とする。）が次のいずれかで提供されるもの

(イ) 適格電気通信事業者が提供する第1号イに掲げる電気通信役務のうち住宅用として提供されるもの（施設設置負担金（電気通信事業者が電気通信役務の提供を承諾する際に利用者から交付を受ける金銭をいう。以下このイにおいて同じ。）の支払を要しない契約に係るものを除く。）の基本料金（以下「月額住宅用基本料金」という。）の最高額を超えない額

(ロ) 当該光電話役務の提供に係る区域における適格電気通信事業者が提供する第1号イに掲げる電気通信役務（施設設置負担金の支払を要しない契約に係るものを除く。）の基本料金の額（押しボタンダイヤル信号とそれ以外とに区分されている場合は押しボタンダイヤル信号に係る額とし、住宅用とそれ以外とに区分されている場合は利用の態様に応じた区分に係る額とする。）を超えない額（（イ）に掲げるものを除く。）

(2) 地方公共団体（地方公共団体が出資する法人を含む。）が所有する電気通信設備に長期かつ安定的な使用权を設定することにより提供される光電話役務であつて、（1）に規定する基本料金の額が、月額住宅用基本料金の最高額に当該額の一割に相当する額を加えた額未満で提供されるもの

(3) 光電話役務の提供区域における当該電気通信事業者以外の者が提供する他の役務に係る事情、提供の方法等からみて(1)又は(2)に規定する光電話役務に相当するものとして別に告示で定めるもの

ロ インターネットプロトコル電話用設備である固定端末系伝送路設備(イに該当する電気通信役務に係るものに限る。)に係る緊急通報 警察機関、海上保安機関又は消防機関への緊急通報に係るもの(イに掲げるものを除く。)



発行者：日本財団  
(平成29年10月発行)

無断転載、複製および訳転載を禁止します。  
引用の際は本書が出典であることを必ず明記してください。

本報告書に関するご意見・お問い合わせは、下記までお願いします。

日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクト

住 所：〒107-8404 東京都港区赤坂1-2-2

電話番号：03-6229-5111（代表）

メールアドレス：trs@ps.nippon-foundation.or.jp