

仕様書（案）

1 業務名

電話リレーサービスにおける新たな料金プランの導入に関する調査

2 背景・目的

電話リレーサービス（手話・文字による電話リレーサービス（以下「手話・文字リレーサービス」という。）のほか、文字表示電話サービス（以下「ヨメテル」という。）を含む。以下同じ。）の利用料金は、聴覚障害者等の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。以下「基本方針」という。）において、「一般の電話と同等の低廉なものとしなければならない」旨の考え方が示された上で、具体的な定め方として、「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」とされている。

これに基づき、現在は次表のとおり従量制の二つの料金プラン（月額料ありプラン・月額料なしプラン）を設定している。

【現行の料金プラン】

料金プラン	月額料	通話料 (固定電話・特定 IP 電話着)	通話料 (携帯電話着)
月額料あり プラン	178.2 円/月 (税抜き 162 円/月)	5.5 円/分 (税抜き 5 円/分)	33 円/分 (税抜き 30 円/分)
月額料なし プラン	無料	16.5 円/分 (税抜き 15 円/分)	44 円/分 (税抜き 40 円/分)

※：緊急通報・フリーダイヤルは無料。

※：ナビダイヤルへの通話料は、料金プランにかかわらず、33 円/分（税抜き 30 円/分）。

一方、当時と比べ、固定電話の回線数が減少し、携帯電話の回線数が増加している中、現在、大手携帯電話会社3社は、従量制の料金プランに加え、オプションとして準定額制の料金プラン（880 円/月の5分以内かけ放題プラン）、定額制の料金プラン（1,980 円/月の完全かけ放題プラン）を導入している。

また、電話リレーサービスは通訳等オペレータを介するため、一般の電話における通話時間と比較すると長い時間を要し（※）、利用料金が割高になっている可能性もある。

※：電話リレーサービスにおける平均通話時間は手話：5 分 39 秒、文字：5 分 38 秒（2023 年度実績）。一方、一般の電話における平均通話時間は加入電話・IP 電話：1 分 50 秒前後、携帯電話：3 分（2023 年度「通信量からみた我が国の音声通信利用状況」）。

こうした状況下、電話リレーサービスの在り方に関する検討会報告書（2026 年 3 月）においては、利用料金について、「基本方針に明記された一般の電話の通話料金と同等の低廉な利用料金での提供を基本とすること、また、通訳オペレータを介することによる通話時間や一般の電話の通話料金の変化を踏まえ、提供機関は、収益シミュレーションを行いつつ、例えば一定時間の定額制、完全定額制等を含めた利用者にとって使いやすい料金体系を検討していくことが適当である」と指摘されている。

さらに、電話リレーサービスの利用料金は基本方針において従量制に限定されていたところ、本年 6 月、これが改正され、当該利用料金を柔軟に設定するため、従量制に限定しないこととされたところである。

本調査は、こうした状況も踏まえ、大手携帯電話会社 3 社の導入している準定額制の料金プラン、定額制の料金プランの電話リレーサービスにおける導入について調査を行うこととし、外部の専門機関に委託をするものである。

3 業務内容

（1）現在の料金プランの検証

現在の料金プランは、固定電話・特定 IP 電話着については加入電話の通話料金、携帯電話着については携帯電話の通話料金を参考に算定している。

新たな料金プランの導入に係る検討の前提として、現在の料金プランが引き続き基本方針に定める「一般の電話と同等の低廉なものとしなければならない」、「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」等の要件を満たしていることについて、現在の料金プランにおける月額料・通話料の算定方法を確認しつつ、昨今の日本の通信サービスの利用環境等の変化を踏まえつつ、現在の加入電話の通話料金、携帯電話の通話料金を、参考に改めて試算することにより、検証する。

具体的な内容については、当財団と協議の上、決定すること。

（2）新たに導入する料金プランの検討

大手携帯電話会社 3 社は、準定額制の料金プランとして 880 円／月の 5 分以内かけ放題プラン、定額制の料金プランとして 1,980 円／月の完全かけ放題プランを導入している。これを踏まえ、基本方針に定める「一般の電話と同等の低廉なものとしなければならない」、「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」等の要件を満たすために、どのような料金プランを導入することが適当か、検討する。

その際、大手携帯電話会社 3 社における準定額制・定額制の料金プランは従量制の料金プランのオプションとして設定されていること、現在の月額料なしプランの通話料は、月額料ありプランの月額料・通話料を基礎として算定していることを踏まえ、現在

の料金プランと新たに導入する料金プランの関係についても整理する。

また、準定額制の料金プランについて、大手携帯電話会社3社では880円／月の5分以内かけ放題プランを導入しているところ、電話リレーサービスの場合平均通話時間が一般の携帯電話の2倍程度であることも踏まえる。

具体的な内容については、当財団と協議の上、決定すること。

(3) 登録数・利用料金収入に与える影響の検討

新たな料金プランの導入は、短期的には登録者がより効率的な料金プランに移動することにより利用料金収入の減少をもたらすことが想定されるが、長期的には料金プランの柔軟化による登録数の増加、利用料金収入の増加をもたらすことが期待される。そうした登録数、利用料金収入に与える影響について、利用料金実績データを利用したシミュレーションの実施により検討するとともに、その結果を基に、新たな料金プランの導入の是非について考察する。

なお、利用料金実績データとしては、令和7年6月の1か月間の全データ（手話・文字リレー約3万5千件、ヨメテル約2千件）を用いることとする。

具体的な内容については、当財団と協議の上、決定すること。

(4) 利用料金の収支に与える影響の検討

電話リレーサービスに係るワーキンググループ報告(2019年12月)では、利用料金について、「オペレーターと健聴者の間は音声通話であり、健聴者同士の通話に相当すると考えることができる」とされ、「当該通話料金に相当する額を発信者が従量制により負担すると整理することが合理的」とされている。

すなわち、利用料金について、基本方針では「一般の電話と同等の低廉なものとしなければならない」、「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」等の要件が設定されているが、その前提として、当財団と通話相手との間の音声通話に係る費用を賄うものであることが期待されていると見るのが妥当である。

具体的には、IP 電話会社に支払う番号維持費・通話料、料金回収代行会社に支払う手数料がこれに該当すると考えられる。

そこで、新たな料金プランの導入がこの利用料金の収支に与える影響について、(3)と同様に利用料金実績データを利用したシミュレーションの実施により検討するとともに、その結果を基に、当該収支の改善に向けた方策について考察する。

4 納入成果物等

(1) 納入成果物

- ① 3 (1) ～ (4)に係る調査報告書概要版 (A4 版 (パワーポイント)) 1 部

② 調査報告書（A4 版（パワーポイント））1 部

③ 調査データ一式

（2）納入場所

一般財団法人日本財団電話リレーサービス

（3）納入期限

令和9年3月31日（水）

6 知的財産権等

- （1）受託者は、本契約に関して当財団の開示した情報及び契約履行過程で生じた納入成果物に関する情報（公知の情報及び受託者自らが本業務外で既に入手しているものと認められる情報を除く。以下同じ。）を、本契約の目的以外に使用又は第三者に開示若しくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。

なお、当該情報を本契約以外の目的に使用又は第三者に開示する必要がある場合は、事前に当財団の書面による承認を得ること。

- （2）本契約の納入成果物に関し、著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に定める権利を含む全ての著作権及びノウハウ（営業秘密）は当財団に帰属し、当財団が独占的に使用するものとする。ただし、受託者が本契約履行前から保有していた著作権で納入時にその範囲を当財団に示したもののについてはこの限りではない。

なお、受託者は当財団に対し、一切の著作者人格権を行使しないこととし、また、第三者にも行使させないものとする。

- （3）納入成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれている場合は、当財団が特に使用を指示した場合を除き、当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約に係る一切の手続を行うこと。この場合、受託者は当該契約等の内容について事前に当財団の承認を得ることとし、当財団は当該著作物について当該許諾条件の範囲内で使用するものとする。

- （4）本仕様書に基づく作業に関し、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争が生じた場合は、当該紛争の原因が専ら当財団の責めに帰す場合を除き、受託者の責任及び負担において一切を処理すること。この場合、当財団は当該紛争の事実を知ったときは、受託者に通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を受託者に委ねる等の協力措置を講ずるものとする。

- （5）受託者は、本契約の履行に当たり、本契約の全部を一括して第三者に再委託することはできないものとする。ただし、本契約の適正な履行を確保するために必要な範囲において、本契約の一部を再委託する場合は、受託者はあらかじめ当該第三者の住所、氏名、再委託する業務の範囲、その必要性及び契約金額について記載した書面を当財団に提出し、書面による承認を受けなければならないこととする。

なお、受託者は当財団から承認を受けた内容を変更しようとするとき、あるいは、当

該第三者が更に再委託する場合についても、同様に当財団から書面による承認を受けなければならないこととする。

7 個人情報等の取扱い

- (1) 受託者は、本契約に基づく作業により知り得た個人情報を他に漏らし、又は自己の利益のために利用しないこと。このことは契約の終了後においても同様とする。
- (2) 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）等の個人情報保護に関する関係法令を遵守し、個人情報の安全な管理に努めること。
- (3) 受託者の責任に起因する情報の漏えい等により損害が発生した場合は、受託者は自らの責任と負担において一切の処理を行うこととする。
- (4) 受託者は、契約の終了後、原則、個人情報の廃棄等をする。
- (5) 受託者は、個人情報が存在する間は、個人情報の漏えい事故が発生した場合、当財団に報告等をする。

8 業務の実施体制

- (1) 受託者は、契約を履行する業務に従事する受託者の役職員である個人（以下「業務従事者」という。）として、本件業務を実施するにあつて必要な経験、資格、業績等を有する者を確保すること。
- (2) 業務従事者は、履行に必要若しくは有用な、又は背景となる経歴、知見、語学（日本語母語及び外国語能力）、文化的背景（日本国籍等）を有すること。

9 秘密保持

- (1) 本契約において、「秘密情報」とは、次に掲げるものをいう。
 - ① 本業務に関し、本契約の一方当事者（以下「開示者」という。）から本契約の他方当事者（以下「被開示者」という。）に対して、秘密である旨が表示された書面又は電磁的記録によって開示された情報
 - ② 本業務に関し、開示者から口頭、投影その他の書面又は電磁的記録以外の方法により開示された情報であつて、開示時に秘密である旨が伝達され、かつ、当該開示後 14 日以内に当該情報の内容を記載又は記録した書面又は電磁的記録によって秘密である旨が通知された情報
- (2) 前項の秘密情報には次の各号のいずれかに該当するものを含まないものとする。
 - ① 開示される以前に既に自ら保有していた情報
 - ② 開示される以前に公知であつた情報
 - ③ 開示された後、自己の責めによらないで公知となった情報
 - ④ 開示された後、正当な権利を有する第三者から秘密保持義務を課せられることなく取得した情報

⑤ 開示された情報によらずに独自に開発した情報

- (3) 被開示者は、開示者の事前の書面による承諾なしに秘密情報を第三者に開示又は漏えいしてはならない。また、本業務以外の目的にこれを使用してはならない。
- (4) 前項の規定にかかわらず、被開示者は、本業務のために被開示者の子会社の役員及び従業員に対して、被開示者が開示者に対して負うべき義務と同等の義務を負わせた上、秘密情報を開示することができる。
- (5) 第3項の規定にかかわらず、被開示者は、秘密情報を知る必要がある弁護士、公認会計士、税理士その他の法令上の秘密保持義務を負う者に対して、秘密情報を開示することができる。
- (6) 第3項の規定にかかわらず、被開示者は、行政当局、司法機関その他の公的機関、金融商品取引所等から、法令（金融商品取引所の定める規則を含む。）上の権限に基づき開示請求があった場合、当該秘密情報を開示することができる。この場合において、やむを得ない事由があるときを除き、事前に開示者に通知しなければならない。
- (7) 本条の規定は、本業務の終了又は本契約の解約若しくは解除の後も有効とする。

10 その他

- (1) 本件調査は受託者が主体となって行うものであるが、当財団の求めに応じて実施状況をまとめた資料を提出すること。
- (2) 本仕様書の内容及び解釈等について不明な個所がある場合その他特に必要がある場合は、事前に当財団と協議し、決定、解決すること。この場合、当該協議に関し、メール等を含む明示的な方法で当財団の確認を受けること。
- (3) 本仕様書に係る疑義については、当財団に問い合わせること。