

質問第四号

電話リレーサービスの利便性向上及び周知徹底に関する質問主意書

右の質問主意書を国会法第七十四条によって提出する。

令和八年三月二日

石垣のりこ

参議院議長 関口昌一 殿



## 電話リレーサービスの利便性向上及び周知徹底に関する質問主意書

聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律（令和二年法律第五十三号。以下「同法」という。）に基づき実施されている電話リレーサービスは、聴覚障害者等の社会参加を支えるために不可欠な公共インフラである。しかし、同サービスを利用して健聴者へ発信した際、発信番号が〇五〇から始まるために迷惑電話と誤認され着信を拒否されたり、接続時のガイダンス中に切断されたりする事例が後を絶たない。

これらの課題解決を求めるため、特定非営利活動法人インフォメーションギャップバスターは令和八年一月十九日、「電話リレーサービス（〇五〇番号）における発信者番号表示に関する制度整備についての要望」（以下「要望書」という。）を総務省に提出したと承知している。同法人は、「電話リレーサービスが「制度として存在する」だけでなく、実際の生活の中で、確実に「使えるインフラ」として機能することが重要だ」と訴えている。

以上を踏まえて、以下質問する。

一 政府は、要望書の内容をどのように認識し、具体的にどのような検討を行っているか、要望事項一、

二、三のそれぞれについて進捗状況を示されたい。

二 要望書においても指摘されているとおり、電話リレーサービスからの着信が〇五〇から始まる番号であるために、営業電話や自動音声案内と誤解され受話されない事案が頻発している。利用者が希望する場合に、自身の固定電話番号や携帯電話番号を通知できる番号表示（ワンナンバー）機能の導入について、事業用電気通信設備規則（昭和六十年郵政省令第三十号）第三十五条の二の六の例外規定の適用要件を含め、技術的・制度的課題をどのように整理し、いつまでに解決する方針か示されたい。

三 接続時のガイダンスが長いために、内容が理解される前に切断される事案が頻発している。電話リレーサービスの提供機関に対し、ガイダンスの短縮化や聴覚障害者等からの電話であることを即座に伝える文言への改善に向けた指導を行う考えはあるか、政府の見解を示されたい。

四 行政機関、金融機関、医療機関等の窓口において、電話リレーサービス経由の着信を拒否せず、適切に対応することを徹底させるため、同法の趣旨に基づき、より強力に周知する措置を講ずるべきと考えるが、政府の見解を示されたい。

五 迷惑電話対策として広く普及している着信拒否サービスや番号識別アプリにおいて、電話リレーサービス

スの番号が誤って迷惑電話と判定されないよう、電気通信事業者やアプリ開発者等と連携した対策を講ずる予定はあるか、政府の見解を示されたい。

右質問する。