

内閣参質二二一第四号

令和八年三月十三日

内閣総理大臣 高市 早苗

参議院議長 関口 昌一 殿

参議院議員石垣のりこ君提出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に対し、別紙答弁書を送付する。

参議院議員石垣のりこ君提出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に対する答
弁書

一及び二について

御指摘の「要望書」の「要望事項一」における「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ついて、事業用電気通信設備規則第三十五条の二の六の「例外規定」が、どのような条件下で適用され得るのかを整理し、明確化」すること、「要望事項」「二」における「利用者本人が所持する電話番号を表示する「ワンナンバー的運用」について、現行制度の枠組みの中で検討対象となり得るか・・・明示」すること及び「要望事項」「三」における「発信者番号表示と折り返し（コールバック）を含めた一体的な運用設計について、利用当事者・事業者・関係団体と対話を行いながら、制度的整理やガイドライン化を検討」することのいずれについても、聴覚障害者等が意思疎通を行う上での課題として重要なものと「認識」している。

その上で、電話リレーサービス（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）第二条第二項に規定する電話リレーサービスをいう。以下同じ。）の提供状況やその課題を

総括し、より適正かつ確実なサービス提供等を実現するために、総務省大臣官房総括審議官（情報通信担当）が参集を求めて開催している、「利用当事者・事業者・関係団体」を含む、電話リレーサービスに関する知見を有する有識者等によって構成される「電話リレーサービスの在り方に関する検討会」における議論を踏まえ、令和八年二月三日から同月二十四日までの間にパブリックコメントを実施した「電話リレーサービスの在り方に関する検討会報告書（案）」（以下「報告書案」という。）において、「電話リレーサービスの利用者が一番号のみでサービスを利用可能とするための技術仕様については、利用者の不公平感の払拭、負担軽減等に向けて、提供機関は、「双方向性の通話」を前提としつつ、「利用者が一番号のみでサービスを利用可能となること」との両立も図る観点から、必要となるシステム構築の在り方について技術的、制度的、経済的な観点から諸外国の成功事例を含めて調査研究し、その結果を踏まえ、国や電話提供事業者等の関係者との協議を継続し、公平性の観点から最適な方策を見出していくことが適当である。その際、電話提供事業者は、提供機関等からの求めに応じて情報通信技術の観点からの必要な助言を行うことが適当である」とされ、引き続き、報告書の取りまとめに向けた議論が行われているところ、「いつまでに解決する方針か」とのお尋ねについて、現時点で答えすることは困難であるが、いずれに

せよ、御指摘の「要望事項一、二、三」及び「技術的・制度的課題」の「整理」のいずれについても、取りまとめられた報告書も踏まえ、速やかに検討を進めてまいりたい。

三について

お尋ねに関しては、報告書案において、「冒頭のアナウンスについては、提供機関は通話相手に電話を切られにくい内容や長さ等を含む具体的な方法について研究し、その結果を踏まえ、通訳オペレータの運用等の見直しに繋げていくことが求められる。併せて、国及び地方公共団体をはじめとする関係機関においても、電話リレーサービスに対する社会的理解の促進や周知に継続的に取り組むことが重要である」とされ、引き続き、報告書の取りまとめに向けた議論が行われているところ、取りまとめられた報告書も踏まえ、お尋ねの点も含め、必要な取組について検討してまいりたい。

四について

お尋ねに関しては、報告書案において、「国、地方公共団体、電話提供事業者、提供機関、支援機関は、連携して国民の理解を深めるための周知広報等を行うことが適当であり、その周知広報等に当たっては、特に、（中略）国には、地方支分部局も通じつつ、地方公共団体や民間企業に対する制度周知に関する

る協力依頼に継続的に取り組むことに加え、地方公共団体の長等で構成される会議等において・・・「地域登録」制度のような取組を好事例として周知を行うことが求められる」とされ、引き続き、報告書の取りまとめに向けた議論が行われているところ、取りまとめられた報告書も踏まえ、電話リレーサービスに係る適切な対応のための周知、啓発等を強化してまいりたい。

五について

現時点でお尋ねのような「対策を講ずる予定」はないが、いずれにせよ、電話リレーサービスの御指摘の「利便性向上」に向けて、一及び二について並びに三についてでお答えしたとおり、報告書も踏まえ、必要な検討を行うこととしており、その中で、御指摘のような「対策」の要否についても、必要な検討を行ってまいりたい。