

2019.12.13

総務省など 電話による緊急通報と同レベルの環境に 電話リレーサービスワーキンググループ報告

総務省及び厚生労働省は、平成31年1月から「電話リレーサービスに係るワーキンググループ」を開催してきた。同ワーキンググループにおいて報告が取りまとめられ公表した。

電話リレーサービスの実現に向けた様々な課題について検討するため、総務省及び厚生労働省は、平成31年1月から、デジタル活用共生社会実現会議ICTアクセスシビリティ確保部会の下に「電話リレーサービスに係るワーキンググループ」を設置し検討を行ってきた。これまでの検討の結果を踏まえ、「電話リレーサービスに係るワーキンググループ」報告が取りまとめられた。

この報告は、平成14年に民間事業者により提供が開始されたが、事業性などの課題もあり、必ずしも普及しているとは言えない状況であった。このようなか、平成25年から（公財）日本財団が電話リレーサービスモデルプロジェクトを開始し、平成

29年から厚生労働省が電話リレーサービスを実施する情報提供施設に対して財政的支援を行ってきた。

このモデルプロジェクトを通じて、電話リレーサービスに関する様々な課題が浮き彫りとなり、ともに、電話リレーサービスの実現の社会的な要請が高まってきた。

この電話リレーサービスの利用用途については以下の通りとした。

▽「基本的考え方」を踏まえ、電話リレーサービスの利用用途や内容については、電話の利用環境と同等の利用環境を整備することを指すことが適当であること▽仕事での利用を可能とすることと、聴覚障害者の社会進出にも資すること▽利用用途や内容に制限を設けることは、現実的には困難であると考えられる

こと▽利用料金を従量制とし、効率的な利用を促せば、現時点では利用の上限を設定する必要は小さいと考えられること

▽「基本的考え方」を踏まえ、電話リレーサービスの利用用途や内容に制限を設けないことが適当であること

▽「基本的考え方」を踏まえ、電話リレーサービスの利用用途や内容に制限を設けないことが適当であること

緊急通報については、電話の利用環境と同等の利用環境を整備することを指すことが適当であることとして、可能なものを段階的に導入することとし、当初は他のサービスも活用することなどにより取り組み、改善を重ねて、最終的には可能な限り電話による緊急通報と同等の利用環境を整備することを指すことが適当であることとした。