

# 利用者ガイドライン

日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクトは、一般財団法人日本財団電話リレーサービス（以下、「財団」といいます。）が、公共性の高いインフラである電話に聴覚障害者も平等にアクセスできるべきであるとの考えに基づき、わが国における電話リレーサービスの普及と定着を目指し試験的に実施するものであります。

## 1. 目的

本ガイドラインは、電話リレーを利用するすべての利用者が遵守すべき事項を定めたものです。利用者が電話リレーを利用した場合、本ガイドラインに同意したものとみなします。

## 2. 用語の定義

本ガイドラインにおいて使用する用語の定義は以下のとおりとします。

- 「利用者」とは、電話リレーを利用する聴覚障害者をいいます。
- 「かけ先」とは、電話の相手方をいいます。
- 「事業者」とは、通訳サービスを提供する通訳事業者をいいます。通訳事業者には、財団が通訳業務を委託した事業者（以下、「委託事業者」といいます。）と、財団が運用するシステムを利用して財団の定める規則等に従い、厚生労働省の補助金を受け自ら電話リレーサービスを実施する事業者（以下、「自主事業者」といいます。）があり、それぞれの事業者が委託事業者であるか自主事業者であるかは以下の URL にてご確認いただけます。

URL : [https://trs-nippon.jp/about\\_project](https://trs-nippon.jp/about_project)

- 「通訳オペレーター」とは、事業者に登録している手話通訳者や文字通訳者をいいます。なお、財団と通訳オペレーターには直接の契約関係はありません。
- 「発言内容」とは、利用者の手話、文字、音声による発言内容をいいます。
- 「電話リレー」とは、財団の専用システムで実施される電話リレーサービスをいいます。

## 3. サービスの利用

- 電話リレーは、財団が指定する一定の要件を満たした事業者が提供する手話・文字を介して、電話がかけられるサービスです。
- 電話リレーでは、用件を預かり、代わりに質問や交渉して連絡調整した結果だけをまとめてお伝えするような使い方はできません。
- かけ先が話し中や不在の場合は、かけ先への発信を中断し、しばらく経ってからおかけ直しをお願いする場合があります。その場合、通訳オペレーターとの通話も切断させていただきます。
- 電話リレーは、遠隔通訳サービスとは異なりますので、利用者とかけ先が同じ場所にいると判明した場合には、電話リレーを中止します。
- 電話リレーの提供日・時間は、各事業者の電話リレー提供日・時間に依るものです。事業者の事情により変更となる場合がありますが、財団はその変更は一切責任を負いません。
- 電話リレーに係る通訳料は無料です。また、利用者の通話については通訳オペレーターからかけ先までの通話料は無料といたします。ただし、利用者と通訳オペレーター間の通信料及び端末機器は利用者負担となります。
- 電話リレーにおける文字通訳は音声を即時に文字に変換し、同時性の高いコミュニケーションの実現を優先しているため、発言内容が要約されていること、また通信状況の不具合や同時性を優先することから生じる間違いの可能性から、通訳オペレーターが入力した文字データは会話記録とは異なります。
- 電話リレーにおける通訳・文字通訳は、その確実性・正確性を保証するものではありません。利用者にて確実・正確な通訳が必要であると判断される場合には、別途の方法により意思伝達の確実性・正確性を担保するなどの方策を取ってください。
- 通話が長時間となる場合は、途中で通訳者が交代する場合があります。
- 電話リレーの通話履歴については、財団の管理するシステムに記録され、財団が任意に定める期間保管し、調査・研究、等の目的に利用することがあります。なお、通話内容は記録しません。

#### 4. 利用者登録

- 電話リレーの利用を希望する聴覚障害者は利用者登録が必要です。利用者登録は身体障害者手帳の交付を受けている聴覚に障害のある方に限ります。該当しない人が利用者登

録して、電話リレーを利用した場合は違約金（1時間あたり10,000円）を課すことがあります。（2017年3月末時点で利用者登録されている方は除きます）

- 利用者登録は一人一回に限ります。本ガイドラインに同意の上、所定の申込をされた方は、登録手続完了後に利用者としての資格を有します。登録手続は、利用者となるご本人が行ってください。代理による登録は一切認められません。なお、過去に利用者資格が取り消された方やその他財団が利用者として相応しくないと判断した方からの申込はお断りする場合があります。
- 利用者が本ガイドラインの内容または趣旨に違反した、あるいは本ガイドラインの目的に照らして不適切な行為等を行った、または利用者として適当でないと認められる客観的な事由が生じたとき財団が判断した場合、財団は当該利用者の利用資格を取消し、その登録を抹消できるものとします。
- 電話リレーの利用期間は、ホームページ及び専用システムでお知らせしているとおりますが、財団の判断により期間内であってもサービスの提供を終了できるものとします。

## 5. サービスの際の告知事項

- 電話リレーでは利用者と通訳オペレーターがつながった際に、委託事業者の通訳オペレーターは利用者に対して「日本財団電話リレーサービスです」と最初に通知します。ただし、自主事業者の通訳オペレーターは施設名と電話リレーサービスである旨を通知します。
- 委託事業者の通訳オペレーターは、かけ先に対して最初に聴覚障害者の通訳で電話をしていること、次に日本財団電話リレーサービスである旨を通知します。ただし、自主事業者の通訳オペレーターは施設名と電話リレーサービスである旨を通知します。
- 通訳オペレーターの氏名は規則により、利用者・かけ先に名乗ることはできません。必要に応じて通訳オペレーター番号を通知します。

## 6. 利用の制約

- 電話リレーの利用は日本国内に限定します。
- 電話リレーは登録した利用者本人のみが利用できます。
- 電話リレーの利用についてかけ先から同意が得られない場合（本人確認ができないために受け付けられない等）、電話リレーのシステムそのものや電話リレーを提供する通訳

オペレーターの立場を理解せず通訳オペレーターに不利な状況が起こる場合は、電話リレーは利用できません。

- 電話リレーでは、緊急通報「110（警察）」、「119（消防・救急）」、「118（海上保安本部）」への発信はできません。
- 公序良俗に反する内容や違法性の高い内容については、電話リレーを提供しません。また、利用の途中であっても電話リレーを中止します。その判断基準は、電話リレーを提供する事業者または通訳オペレーターの判断に委ねられます。
- 電話リレーにおけるすべての映像及び文字データは、いかなる場合にも記録として使用・保持（画面の撮影、スクリーンショット等）することを禁じます。

## 7. 登録情報の取り扱い

- 利用登録の際に入手した情報は、個人が特定されない形で調査等の報告に利用する場合があります。
- 電話リレーの追加・変更等の案内、または緊急連絡のために財団から利用者へ登録情報をもとに直接連絡する場合があります。
- 利用登録の際に入手した個人情報は、事業者及び通訳オペレーター以外の第三者に提供することはいたしません。ただし、次の場合には、利用者の同意を得ることなく、個人情報を第三者に提供することがあります。
  - ①法令に基づく場合。
  - ②人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、利用者の同意を得ることが困難である場合。
  - ③公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、利用者の同意を得ることが困難である場合。
  - ④国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けたものが法令の定める事務を遂行することに対して協力する場合であって、利用者の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合。

## 8. アンケートへの協力

- 利用者は、財団または財団がアンケート調査を委託する企業等からのアンケート調査を登録情報に基づき行なうことに同意したものとします。

## 9. 免責

- 電話リレーによる通訳は確実性・正確性を保証するものではないため、通訳の確実性・正確性について財団は一切の責任を負いません。
- 電話リレーを使用したことにより、利用者が第三者から損害賠償責任の追及をされた場合、利用者が一切の責任と負担をもってその解決にあたるものとし、財団、事業者及び通訳者は一切の責任と負担を負いません。ただし、財団または委託事業者の責に帰すべき事由があった場合（故意または重過失がある場合を除く）には、利用者に現実に生じた通常かつ直接の損害の範囲内で財団が責任と負担を負います。なお、自主事業者が行った電話リレーについては、財団はそのシステム上の責任以外（システム上の責任については本条に定める免責規定が適用されます）は一切の責任と負担を負いません。
- 利用者が本ガイドラインに反して事後に記録として利用したとしても、財団、通訳事業者および通訳者個人は一切の責任を負わず、免責されるものとしします。
- 財団は、電話リレー提供のための通信システムの障害等による通話の切断、遅延及びそれ以外のいかなる原因に基づき生じた損害について賠償する義務を一切負わないものとしします。ただし、財団の責に帰すべき事由があった場合（故意または重過失がある場合を除く）には、利用者に現実に生じた通常かつ直接の損害の範囲内で財団が責任と負担を負います。
- 財団は、利用者が使用するコンピュータ、IT 端末、回線、ソフトウェア等の環境等に基づき生じた損害について、賠償する義務を一切負わないものとしします。
- 財団は、任意に電話リレーの停止または中止、サービス内容の変更をできるものとし、これらによって受ける損害について賠償する義務を一切負わないものとしします。
- 財団は、電話リレー及び第三者のウェブサイトからのダウンロードやコンピュータウイルス感染等により発生した、コンピュータ、回線、ソフトウェア等の損害について賠償する義務を一切負わないものとしします。
- 利用者は、アカウント情報の管理および使用について責任を負うものとしします。財団はアカウント情報が第三者に使用されたことにより利用者が損害を被った場合、一切の責任を負わないものとしします。

## 10. 本ガイドラインの改訂

- 財団は、随時本ガイドラインを改訂できるものとします。財団は本ガイドラインを改訂した場合、その都度、改定後の本ガイドラインを財団のホームページ等に掲示することによってお客様に告知するものとし、改定後の本規約は当該掲示の時点で効力を生じるものとします。

## 11. 準拠法、協議、管轄

- 本ガイドラインの解釈および運用は日本法に準拠します。
- 電話リレーに関連して利用者、財団ないし第三者との間で疑義、問題が生じた場合、その都度誠意をもって協議し、解決を図るものとします。ただし、自主事業者が行った電話リレーに関して、利用者、自主事業者ないし第三者との間で疑義、問題が生じた場合については、財団は一切関知しないものとします。
- 上記の協議によっても疑義、問題が解決しない場合、これらに関する紛争は財団の本店所在地を管轄する地方裁判所を第1審の専属的合意管轄裁判所とします。

## 附則

2016年2月25日 施行  
2016年8月22日 改訂  
2017年4月1日 改訂  
2017年8月1日 改訂  
2018年8月1日 改訂  
2018年10月1日 改訂  
2019年4月1日 改訂  
2020年10月1日 改訂