



日医発第 2022 号 (健Ⅱ)
令和 8 年 3 月 1 8 日

都道府県医師会担当理事 殿

日本医師会常任理事
江 澤 和 彦
(公印省略)

電話リレーサービスに関する周知啓発等について

電話リレーサービスは、聴覚や発話などに困難のある人ときこえる人との電話の間に通訳オペレーターが入り、「手話又は文字」と「音声」を通訳することにより、電話で即時双方向につなぐサービスで、「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」に基づき、24 時間 365 日、緊急通報への接続に対応した公共インフラとして 2021 年から提供されています。また、2025 年からは、電話で自分の声で話したい難聴などのきこえにくい人を主な利用対象者とし、相手先の声を文字で読むことができる「ヨメテル」というサービスが追加され、どちらも聴覚障害者等の自立した日常生活及び社会生活の確保に大きな意義を有するサービスとなっています。

同法において、国は広報活動等を通じて聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する国民の理解を深めるとともに、その実施に関する国民の協力を求めるよう努めなければならないとされており、サービスの制度や利用方法等が広く電話の受け手側に認知されることが必要となることから、今般、厚生労働省より、本会宛てに別添の通り周知方依頼がありました。

つきましては、貴会におかれましてもご了知のうえ、郡市区医師会、医療機関等に対する周知方についてご高配のほどよろしくお願い申し上げます。

厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長 殿

総務省大臣官房総括審議官(情報通信担当)
(公印省略)

電話リレーサービスに関する周知啓発等について(依頼)

平素より、情報通信行政に御理解と御協力を賜り、深く感謝申し上げます。

電話リレーサービスは、聴覚や発話などに困難のある人ときこえる人との電話の間に通訳オペレータが入り、「手話又は文字」と「音声」を通訳することにより、電話で即時双方向につながるサービスです。法律(以下、「リレー法」)¹に基づき、24時間365日、緊急通報への接続に対応した公共インフラとして2021年から提供されています。

また、2025年からは、電話で自分の声で話したい難聴などのきこえにくい人を主な利用対象者とし、相手先の声を文字で読むことができる「ヨメテル」というサービスが追加されました。

どちらのサービスも聴覚障害者等の自立した日常生活及び社会生活の確保に大きな意義を有するサービスとなっています²。

リレー法において、国は、広報活動等を通じて、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する国民の理解を深めるとともに、その実施に関する国民の協力を求めるよう努めなければならないこととされています。

この点、聴覚障害者等が電話を円滑に利用できるようにするとともに、聴覚障害者等の通話の相手方に電話リレーサービスを介した通話を拒否されないようにするなど、電話リレーサービスの利用を促進していくためには、電話リレーサービスの制度や利用方法等が広く電話の受け手側に認知されることが必要となります。

つきましては、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律(令和4年法律第50号)第11条第3項³に基づき、地方支分部局を含む貴府

¹ 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2年法律第53号)

² サービスは、総務大臣指定の電話リレーサービス提供機関である一般財団法人日本財団電話リレーサービスが提供しており、2025年10月末現在までに約1万9千人の方に利用登録をいただいています

³ 第11条(障害者による情報取得等に資する機器等)

3 国は、障害者による情報取得等に資する機器等の開発及び普及の促進並びに質の向上に資するよう、内閣府、デジタル庁、総務省、厚生労働省、経済産業省その他の関係行政機関の職員、障害者による情報取得等に資する機器等を開発し又は提供する者、障害者等その他の関係者による協議の場を設けることその他関係者の連携協力に関し必要な措置を講ずるものとする。

省庁各部局に対し、下記1～3に関する協力を、各業界の関係団体⁴に対し、下記1及び2に関する協力をご依頼いただくよう、お願いいたします。

記

1 貴府省庁内又は団体内における電話リレーサービスに対する理解の促進

【別添】電話リレーサービスの概要を活用いただき、電話リレーサービスに対する理解を促進いただくよう、お願いいたします。

2 聴覚障害者等の職員が業務で利用するための電話リレーサービスの利用登録（法人登録）

聴覚障害者等が電話リレーサービスを利用する場合、個人又は法人で利用登録する必要があります。法人として利用登録を行うことにより、各府省庁や企業等で勤務する聴覚障害者等のある職員が外部や職場内との連絡等の場面において、電話リレーサービスの活用が可能となり、業務の幅が広がります。法人としての利用登録について、ご検討をお願いいたします。（参考：[「電話リレーサービス」（手話・文字）の法人登録事例集](#)、[登録方法](#)）

3 手話で問い合わせができる「手話リンク」の設定

「手話リンク」は法人の相談窓口等のホームページに設定することで、直接手話で問い合わせができる電話リレーサービスのサービス類型の一つとして提供されています。問い合わせ者の事前登録は不要で、利用料の支払いは設定する法人側が負担します。すでに複数の中央省庁やその出先機関、地方公共団体等を中心に設定されています。特に地方支分部局を含む省庁におかれましては、聴覚障害者等への合理的配慮の提供手段の一つとして、設定のご検討をお願いいたします。（参考：[「手話リンク」のチラシ](#)、[登録方法](#)）

（添付資料）

【別添】電話リレーサービスの概要

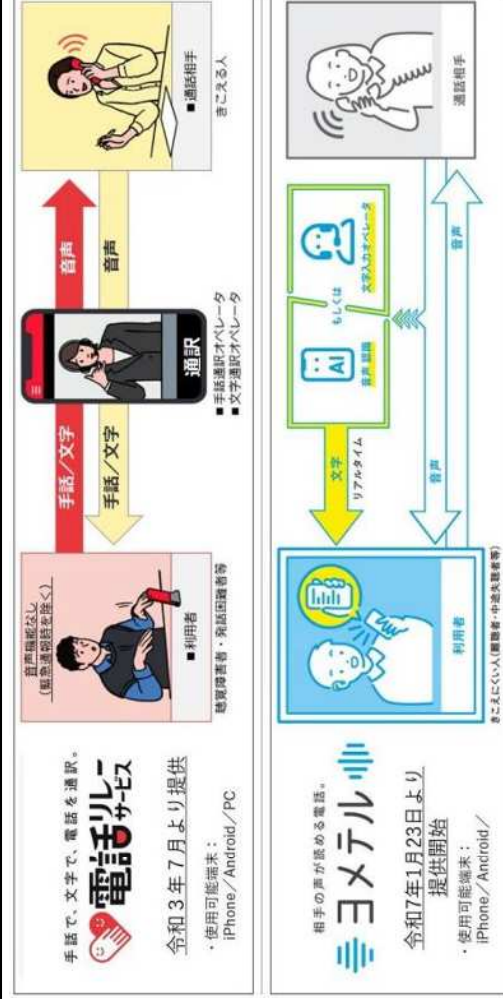
【参考】障害者基本計画（第5次）の実施状況に対する意見

【本件連絡先】

情報流通行政局情報流通振興課情報活用支援室
電 話：03-5253-5685
メール：barrier-free@ml.soumu.go.jp

⁴ 日常的に電話を受けることがある業界に対して幅広く周知をお願いします。電話リレーサービスは通常の電話と同様に仕事のやり取り、病院への連絡、飲食店等店舗への連絡、金融機関やクレジットカード会社への連絡等をはじめとする様々な場面で広く利用されています。

- 電話リレーサービスは、聴覚障害者等と耳の聴こえる人との間の通話を、通訳オペレータが「手話・文字」と「音声」とを
通訳して即時双方向につなぐサービス。電話リレー法の施行に伴い、2021年7月以降提供されている。
- 2025年1月からは、相手の声のみを「文字」にする新サービス「ヨメテル」の提供も開始。



(特徴)

- 総務大臣が指定した「提供機関」が提供
(一財)日本財団電話リレーサービス
- 24時間365日対応する公共インフラとして提供
- 緊急通報(110、119等)にも対応
- 利用者数1.9万人、年間通話件数44万件
- 通訳等に係る費用は「交付金・負担金」制度で広く負担
(一般の電話と同様、通話料は利用者が負担)

(利用者数)



(利用者の声)

日常生活や社会経済活動が便利になったとの声や、自立した生活に不可欠なツールとなったとの声が多く寄せられている。

- [社会的バリア軽減と自立]
きこえる家族、知人等に頼らず自分の意志で連絡・対応ができる
- [即時性とスピード感]
メールやFAXよりも即時性が高く、確認や予約がスムーズにできる
- [生活・業務の質の向上]
病院やホテル等の予約、緊急連絡、業務連絡などで利用
- [精神的負担軽減]
家族や他人に電話を依頼する気まずさや時間的制約から解放
- [安心感・信頼感の向上]
本人確認等が自分で実施でき、内容も把握できる



2020年6月12日公布、同年12月1日施行

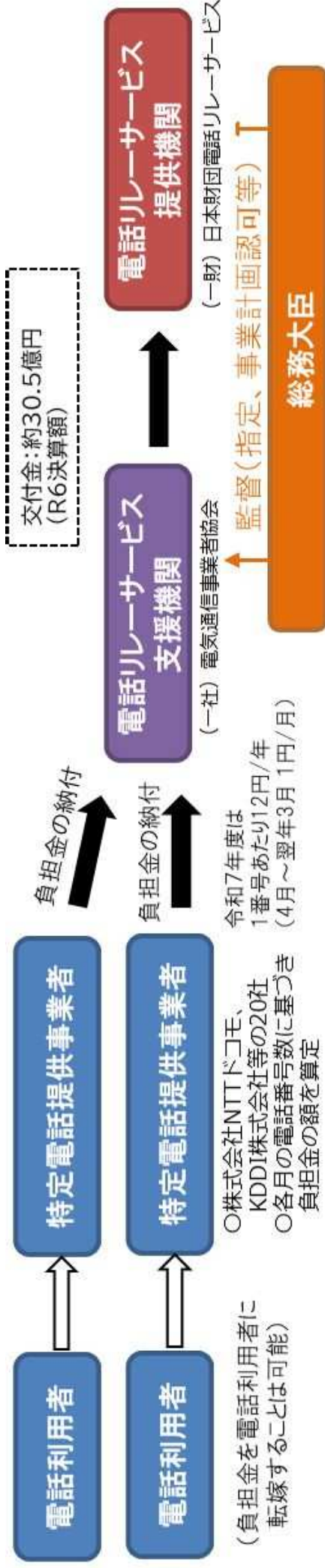
- 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を図るため、
 - ① 国等の責務及び総務大臣による基本方針の策定について定めるとともに、
 - ② 聴覚障害者等の電話による意思疎通を手話等により仲介するサービスの提供の業務を行う者を指定し、当該指定を受けた者に対して交付金を交付するための制度を創設する等の措置を講ずる。

法律のポイント①： 国による基本方針の策定等

国、電話提供事業者等の責務について定めるとともに、総務大臣が聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本方針を定めることを規定。

法律のポイント②： 電話リレーサービスに関する交付金制度の創設等

電話リレーサービスの提供の業務を行う者（電話リレーサービス提供機関）を指定し、電話提供事業者に負担金の納付を義務付け、当該機関に対して電話リレーサービスの提供の業務に要する費用に充てるための交付金を交付するための制度を創設。



- 地方公共団体等の相談窓口等にホームページから直接手話で問い合わせができるサービス
(2025年4月より電話リレーサービスのサービスの1つとして提供開始)
- 中央省庁では、内閣府、総務省、農林水産省、環境省、消費者庁で導入済み(2026年1月末現在)
- 全国の地方公共団体、警察本部等で設置が進んでいる。(2026年1月末現在で約650回線導入済み)
- 利用料金(※)は設置者側が負担。

※ 利用料金(1分あたり)

① 月額料なしプラン通話料 16.5円(税込)

② 月額料ありプラン

・月額料 1番号あたり 178.2円(税込)

・通話料 5.5円(税込)

① 問い合わせ



法人ホームページの
ボタンを押下

② 同意



重要事項への同意

③ 呼出



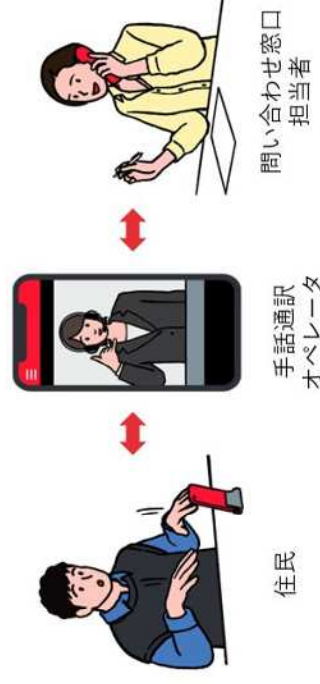
手話通話呼出

④ 接続



手話通話へ接続

⑤ 通話開始



三者通話開始

(参考)

障害者基本計画（第5次）の実施状況（令和6年度）に対する意見（抜粋）

3. 情報アクセシビリティの向上及び意思疎通支援の充実

(1) 情報通信における情報アクセシビリティの向上

○ 公共インフラとしての電話リレーサービスが、国民に広く認知及び理解され、その利活用が推進されるよう関係機関と連携して取組を推進するとともに、利用者ニーズや今後の技術の進展等を踏まえたサービス提供内容の充実を図る。また、銀行や保険会社等の金融機関に対し、顧客に対して電話にて提供されているサービスについては、電話リレーサービスを利用した場合であっても同様に提供されるよう促すとともに、その対応状況をフォローする。[3-(1)-7]

【(一財)全日本ろうあ連盟 石橋委員】

- ・ 現在、金融庁、総務省、厚生労働省など一部の省庁では、電話リレーサービスや手話リンクの導入が進められていますが、他の省庁では未導入のケースが多い状態です。すべての行政機関において、手話言語対応窓口の標準化を推進してください。
- ・ 公共インフラであるにも関わらず、電話で提供されているサービスと同等に利用できないケースが多発しています。関係省庁だけでなく、すべての省庁で電話リレーサービスや手話リンクの普及啓発を各省庁内部や管轄の事業者に対して行ってください。