その他告示

○総務省告示第二百四十号

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）第七条第一項の規定に基づき、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本的な方針（令和二年総務省告示第三百七十号）の一部を次のように改正したので、同条第五項において準用する同条第四項の規定に基づき公表する。

令和八年六月二十六日

総務大臣　林　芳正

次の表により、改正前欄に掲げる規定の下線を付した部分をこれに順次対応する改正後欄に掲げる規定の下線を付した部分のように改める。

改正後	改正前
［一・二　略］	［一・二　同左］
三　電話リレーサービス提供業務の実施方法及び電話リレーサービスの利用に係る料金に関する事項その他電話リレーサービス提供業務に関する基本的な事項	三　［同左］
1　電話リレーサービス提供機関による電話リレーサービスの提供の在り方	1　［同左］
［①～③　略］	［①～③　同左］
④　常時双方向に利用可能であること。（サービス提供の継続性、双方向性） 電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスの継続性のため、業務継続計画を整備しなければならない。また、電話リレーサービスが、聴覚障害者等と健聴者との間において、常時双方向に利用できるようにしなければならない。具体的には、夜間も含め24時間、祝休日も含め毎日、電話リレーサービスを双方向に提供しなければならない。ただし、災害その他のやむを得ない理由により電話リレーサービスの提供が困難な場合は、この限りではない。	④　常時双方向に利用可能であること。（サービス提供の継続性、双方向性） 電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスが、聴覚障害者等と健聴者との間において、常時双方向に利用できるようにしなければならない。具体的には、夜間も含め24時間、祝休日も含め毎日、電話リレーサービスを双方向に提供しなければならない。ただし、災害その他のやむを得ない理由により電話リレーサービスの提供が困難な場合は、この限りではない。
⑤　一般の電話の通話料金と同等の利用料金であること。（低廉な利用料金での提供） 電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスが、一般の電話の通話料金と同等の低廉な利用料金で提供できるようにしなければならない。具体的には、電話リレーサービスの利用料金額は固定電話及び携帯電話の通話料金と同水準となるよう定めなければならない。ただし、上記のほか、番号維持等の実費負担額の基本料金を設けることを妨げない。また、従量制の利用料金体系を採用する場合における距離区分等については、徴収コスト等を勘案して、電話の国内通話料金における平均値と同水準の料金を全国一律で設定するなどの柔軟な設定を行うことも可能とする。 さらに、電話リレーサービス提供機関は、聴覚障害者等の利用料金の設定について、利用者の所属等により差異を設けてはならない。 また、電話リレーサービス提供機関は、利用料金に関して、利用規約に明示しなければならない。	⑤　一般の電話の通話料金と同等の利用料金であること。（低廉な利用料金での提供） 電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスが、一般の電話の通話料金と同等の低廉な利用料金で提供できるようにしなければならない。具体的には、電話リレーサービスの料金体系は従量制に限定し、額は固定電話及び携帯電話の通話料金と同水準となるよう定めなければならない。ただし、上記のほか、番号維持等の実費負担額の基本料金を設けることを妨げない。また、利用料金体系における距離区分等については、徴収コスト等を勘案して、電話の国内通話料金における平均値と同水準の料金を全国一律で設定するなどの柔軟な設定を行うことも可能とする。 さらに、電話リレーサービス提供機関は、聴覚障害者等の利用料金の設定について、利用者の所属等により差異を設けてはならない。 また、電話リレーサービス提供機関は、利用料金に関して、利用規約に明示しなければならない。
［⑥　略］	［⑥　同左］
⑦　電話リレーサービスの品質を適正に担保すること。（サービス水準の確保） 電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスの品質について、一定程度の水準を確保するため、通訳等オペレータは、手話通訳を行う者の知識及び技能の審査・証明事業の認定に関する省令（平成21年厚生労働省令第96号）第２条に規定する認定を受けた手話通訳技能の向上を図るために実施される試験若しくは都道府県、指定都市及び中核市が実施する手話通訳者・要約筆記者養成研修事業における登録試験の合格者又はこれらと同等の資格や技能を有する者であること、文字通訳及び文字入力を行う通訳等オペレータは必要とされる速度でパーソナルコンピュータ等への文字入力が実施できる者であることを要件とし、一定程度の能力を有する者による電話リレーサービス提供体制を確保しなければならない。 意思疎通を行う当事者同士が遠隔地に存在する等の通常の手話通訳等とは異なる電話リレーサービスの特性を踏まえて、電話リレーサービス提供機関	⑦　電話リレーサービスの品質を適正に担保すること。（サービス水準の確保） 電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスの品質について、一定程度の水準を確保するため、通訳等オペレータは、手話通訳を行う者の知識及び技能の審査・証明事業の認定に関する省令（平成21年厚生労働省令第96号）第２条に規定する認定を受けた手話通訳技能の向上を図るために実施される試験若しくは都道府県、指定都市及び中核市が実施する手話通訳者・要約筆記者養成研修事業における登録試験の合格者又はこれらと同等の資格や技能を有する者であること、文字通訳及び文字入力を行う通訳等オペレータは必要とされる速度でパーソナルコンピュータ等への文字入力が実施できる者であることを要件とし、一定程度の能力を有する者による電話リレーサービス提供体制を確保しなければならない。 意思疎通を行う当事者同士が遠隔地に存在する等の通常の手話通訳等とは異なる電話リレーサービスの特性を踏まえて、電話リレーサービス提供機関