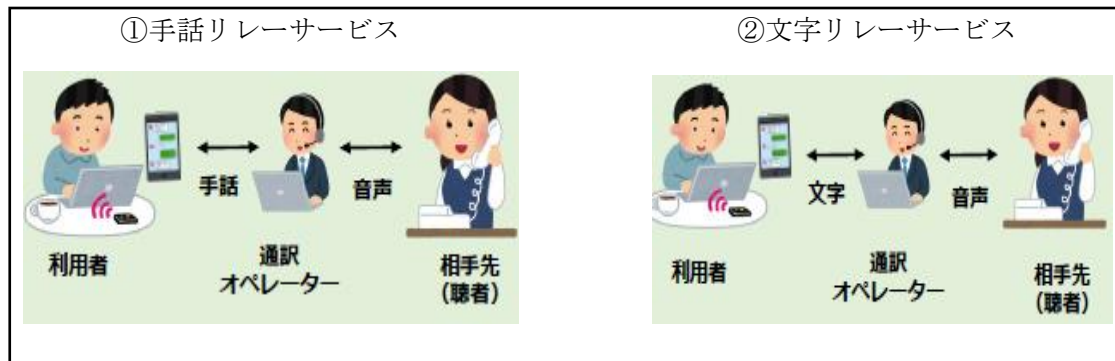


電話リレーサービスについて

1 サービスの概要

耳の聞こえない方と耳の聞こえる方とを、オペレーターが「手話」や「文字」と「音声」とを同時通訳することにより、即時双方向につなぐサービス。手話リレーサービスと文字リレーサービスがある。



【利用例】

- ・ 飲食店や宿泊施設への予約の電話
- ・ 行政機関や金融機関への問合せの電話 など

2 経緯

令和2年度までは（公財）日本財団の電話リレーサービスモデルプロジェクトにより実施されてきたが、夜間の受付や緊急通報（警察・消防等）の利用に課題があったことなどから、令和3年度からは国において公共インフラとして電話リレーサービスの提供が開始されることとなった。

【（公財）日本財団の電話リレーサービスモデルプロジェクトの概要（R1.6月時点）】

- ・ 利用登録者数 約9,600人
- ・ 利用実績 月間約31,000回（時間は約99,000分）
- ・ サービス提供時間 午前8時～午後9時（年中無休）※ただし、緊急通報の利用は不可

3 公共インフラとしての電話リレーサービスの特徴（基本的な方向性）

- ・ 24時間/365日受付
- ・ 緊急通報の利用も可能
- ・ 相手先からの折り返しの電話の利用も可能

（総務省「電話リレーサービスに係るワーキンググループ」報告資料をベースに作成）