

総情活第 128 号  
令和 6 年 12 月 19 日

文部科学省初等中等教育局特別支援教育課 御中

総務省情報流通行政局  
情報流通振興課情報活用支援室

文字表示電話サービスの開始等に関する周知広報について(依頼)

平素より情報通信行政にご理解とご協力を賜り、深く感謝申し上げます。

2020 年 12 月 1 日に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)が施行され、2021 年 7 月 1 日より公共インフラとしての「電話リレーサービス」が開始されました(※)。

※ 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、令和 6 年 10 月末現在までに約 1 万 6 千人の方に利用登録をいただいています。

「電話リレーサービス」は、聴覚や発話に困難がある方(以下「聴覚障害者等」とそうでない方との電話を、「手話」または「文字」と「音声」で通訳して双方向につなぐサービスですが、この度、新たなサービスとして、「文字表示電話サービス」(サービス名:「ヨメテル」)が 2025 年 1 月 23 日より開始されることとなりましたので、お知らせします。

この「文字表示電話サービス」は、難聴や中途失聴などにより、自分の声で話すことはできるが、相手先の声が聞こえにくいことがある人を主な利用対象者とし、電話の際、利用者が自身の声で相手先に伝え、相手先の声を文字で読むことを可能にするサービスです。

こうしたサービスは、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寄与し、さらに、緊急通報を利用できる重要な役割を担っていることから、その意義や利便性を早い段階で認知いただくことが重要です。

つきましては、法第3条第2項及び第4条(※)の規定に基づき、各都道府県の教育委員会に対し、下記について、関係機関及び関係者への周知等を依頼いただきますよう、よろしく願い申し上げます。

## 記

### 1. 特別支援学校(聴覚障害)等に在籍する児童生徒等への周知

利用者として想定される各特別支援学校(聴覚障害)等に在籍する児童生徒やその保護者等に対する周知をお願いいたします。

なお、日本財団電話リレーサービスより、別添資料1及び2のパンフレットを各特別支援学校(聴覚障害)及び難聴・言語障害特別支援学級を設置する公立学校等宛に1月15日頃に到着するよう発送しておりますので、ご活用ください。

#### 【送付物に関するお問い合わせ】

総務大臣指定 電話リレーサービス提供機関 一般財団法人日本財団電話リレーサービス  
文字表示電話チーム 西川・広理・山田 まで  
電話番号: 080-5965-3544

### 2. 業務での利用(法人登録)の検討

教育委員会や学校等で聴覚障害者等を雇用している場合には、教育委員会として法人名義で登録を行うことで、業務において電話リレーサービスが利用できます。別添資料3も御参照の上、職員への合理的配慮の一環として、必要に応じて法人利用についてご検討ください。

#### 【問合せ先】

◎電話リレーサービス カスタマーセンター(受付時間:9時30分~17時 ※年末年始除く)

公式サイト: <https://www.nftrs.or.jp/>

メール/手話・文字チャット: <https://www.nftrs.or.jp/contact>

電話番号: 03-6275-0912

◎文字表示電話サービス(ヨメテル) カスタマーセンター

(受付時間:9時30分~17時 ※年末年始除く)

公式サイト: <https://www.yometel.jp/>

メール/文字チャット/ビデオ通話: <https://www.yometel.jp/contact>

電話番号：0120-328-123

(※)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)

(国の責務)

第三条

1(略)

2 国は、教育活動、広報活動等を通じて、聴覚障害者等による電話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。

(地方公共団体の責務)

第四条

地方公共団体は、国の施策に準じて、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(添付資料)

- 1 電話リレーサービスパンフレット
- 2 ヨメテルパンフレット
- 3 法人登録パンフレット

【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

担当: 輿石補佐、前里主査、板倉官

電話: 03-5253-5685

メール: telephone-relay@ml.soumu.go.jp

## 電話リレーサービスは こんなときに便利!



### 仕事のやりとり

取引先から細かな確認を求められた際にメールでうまく回答できなかったけれど、手話で電話してみたら、スムーズに伝わりました。急な用事も同様に電話を頼む必要がなくなりました。

### 夜間の病院連絡

子どもの体調が急に悪くなったときに、119へ通報し救急車を呼ぶことができました。24時間365日、いつでもかけられるので、いざというときにとても安心です。



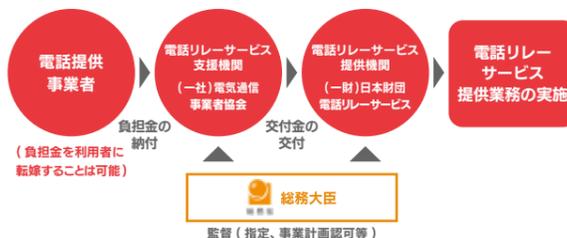
### 急な困りごと

コインパーキングのロックが壊れて車が出せなかったとき、看板に書いてあった緊急連絡先に電話リレーサービスでかけたところ、担当者が駆けつけてくれて、無事に駐車できました。



## 電話リレーサービスの制度概要

電話リレーサービスは、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指定された電話リレーサービス提供機関が提供します。その提供に必要な費用は、電話提供事業者からの負担金を原資とする交付金で成り立つものです。交付金の交付や負担金の徴収業務は、同法に基づき指定された電話リレーサービス支援機関が行います。



## よくあるご質問

Q. 身体障害者手帳を持ってなくても使えますか?  
A. 使えます。詳しくは登録方法をご確認ください。

Q. 目の前にいる相手との会話で、電話リレーサービスを利用できますか?  
A. できません。離れた場所にいる相手と通話するときのみご利用いただけます。

Q. 法人でも契約はできますか?  
A. はい。月額料あり/なしプランをご用意しています。



## 登録方法

### 利用登録の対象

聴覚や発話に困難があり、手話または文字で電話を利用したい方

### 利用するには

きこえない人が利用するには、事前に登録が必要です。アプリをダウンロードして登録手続きをすれば、後日に電話リレーサービス用電話番号が郵送されます。  
きこえる人が利用するには、登録は不要です。きこえない人の電話リレーサービス用電話番号を知っていれば、普段通りに通話を行うことができます。

### 準備するもの

インターネットにつながるスマートフォン、タブレット、パソコン



### iPhoneの方



### Androidの方



## お問い合わせ

カスタマーセンター 9:30~17:00 (年末年始を除く)  
手話・文字チャットでお問い合わせができます。

WEB: <https://www.nftrs.or.jp/contact/>  
TEL: 03-6275-0912 FAX: 03-6275-0913

総務大臣指定 電話リレーサービス提供機関  
一般財団法人日本財団電話リレーサービス



手話動画のあるコンテンツ

手話で、文字で、電話を通讯。



電話の相手先  
音声で電話



通讯オペレータ  
手話や文字と  
音声で通讯



聴覚や発話に  
困難のある人  
手話や文字で電話

## 法律に基づいた公共インフラとしてのサービスです

24時間365日  
使えるサービス  
かけたい時にいつでも  
電話ができます。

双方向でスムーズな  
会話を実現  
通常の電話と同様に  
どちらからでも発信ができます。

緊急通報機関への  
連絡  
災害時や緊急時に  
110、119、118へ連絡ができます。

## 電話の世界がひろがる。 手話で、文字で、電話を通讯。

電話リレーサービスは、聴覚や発話に困難のある人(きこえない人)と、きこえる人(聴覚障害者等以外の人)との会話を通訳オペレータが「手話」または「文字」と「音声」を通讯することにより、電話で即時双方向につながる事ができるサービスです。



手話で、文字で、電話を通讯。



### きこえない人は「手話」か「文字」で電話ができます。

きこえない人が電話をかけるときは、発信するたびに通讯方法を選択できます。  
電話を受けるときは、アプリ等の登録情報から通讯方法を設定できます。

### 料金体系(通話料) きこえない人が利用するには、以下の

月額料なしプラン		
月額料	通話料(固定電話着)	通話料(携帯電話着)
<b>無料</b>	<b>16.5</b> 円/分 税抜き 15 円	<b>44</b> 円/分 税抜き 40 円

※緊急通報、フリーダイヤルは無料です。ナビダイヤル(0570)はプランにかかわらず30円/分です。  
※通話料は発信にかかるものです。「通讯」にかかる料金の負担はありません。

### 2通りの料金体系からお選びください。

月額料ありプラン		
月額料	通話料(固定電話着)	通話料(携帯電話着)
<b>178.2</b> 円/月 税抜き 162 円	<b>5.5</b> 円/分 税抜き 5 円	<b>33</b> 円/分 税抜き 30 円

わらず30円/分です。

## 電話をする前に 知ってほしいこと

### きこえない人へ

#### 事前に内容を伝える

専門用語等を多く使う場合は、通話相手呼び出す前に、通訳オペレータにあらかじめ内容を伝えておくスムーズです。



#### 会話を楽しむ

メールやFAXと違って、電話はリアルタイムで双方向にやりとりをします。通話相手のことを意識することで、よりお互いに気持ちよく会話ができます。

#### 「ちょっと待って」の一言

きこえる人には音声情報のみが伝わっているので、通話中に黙っている時間があると不安を与えます。少し考えたい場合は相手に伝えると丁寧です。



詳しく見る▶



### きこえる人へ

- 電話リレーサービス用電話番号は050から始まる番号です。通常の電話と同様の着信があります。
- 応答後、通訳オペレータから以下のアナウンスがあります。  
“こちらは電話リレーサービスです。耳の聞こえない方などからの電話を通讯しております。双方のお話を全て通讯いたします。よろしくお願ひします。”
- 通訳オペレータは会話の内容をそのまま通讯します。代わりに交渉したり、用件を済ませたりしません。

詳しく見る▶



## こんな時に「ヨメテル」

### 離れていても 声につながる

遠方に住む孫との電話を楽しめるようになりました。以前は聞き取りが難しく、何度も聞き返してしまい会話が続きませんでした。今は孫の声を読みながら話せるので、毎週末の孫との電話が習慣になりました。



### ビジネスシーンも 主体的に

取引先との電話で「専門用語や数字がよく聞こえない」不安から解放されました。相手の発言を文字で確認しながら会話ができるので、とっさの受け答えなど自信を持ってやりとりができるようになりました。

### 急な着信にも すぐ対応できる

イヤホンや補聴器をつけていなくても不意の着信にすぐに対応できます。相手の声が読めるのでためらいなく会話を始められます。聞き取りのためにスマホを強く押しつけることもなくなり耳への負担も減りました。



### 音声ガイドも読める

クレジットカードの本人確認や再配達依頼などの音声ガイドがよく聞こえず、これまで家族に頼っていました。そういった日々の用事も自分で簡単に済ませられるようになったことが嬉しいです。

## よくあるご質問

- Q. 身体障害者手帳を持っていなくても使えますか？  
A. はい、ご利用になれます。電話で相手先の声が聞こえにくいことがある人が利用登録の対象です。
- Q. 通話相手もヨメテルのアプリをダウンロードする必要がありますか？  
A. 不要です。通常の電話でヨメテルの利用者と受信が可能です。
- Q. 目の前にいる相手との会話でヨメテルを利用できますか？  
A. できません。離れたところにいる相手と通話する場合にのみご利用いただけます。
- Q. 通話内容の履歴(文字)を記録として利用することはできますか？  
A. いかなる場合でも、ヨメテルに表示された内容(文字)を記録として利用することはできません。
- Q. 法人でも契約はできますか？  
A. はい、月額料あり/なしプランのいずれかで登録できます。
- Q. 通話相手はヨメテルを使った発信だとわかりますか？  
A. はい。発信・着信の冒頭に、通話相手の声が文字になる旨の音声ガイダンスが流れます。

### 利用登録の対象

電話で相手先の声が聞こえにくいことがある人(以下、きこえにくい人)が利用登録の対象です。電話でのスムーズなコミュニケーションを望むすべての人にご利用いただけます。

### 利用するには

きこえにくい人がヨメテルを利用するには登録が必要です。アプリのダウンロード後にオンラインで登録手続きをすれば、24時間365日いつでもヨメテルを使って電話ができるようになります。本人確認書類がお手元にあるアプリ上で本人確認・認証ができる場合には、即時にヨメテル用電話番号が発行され、すぐにヨメテルを使って通話を始めることができます。通話相手となる方の利用登録は不要です。きこえにくい人のヨメテル用電話番号を知っていれば、普段通りに通話を行うことができます。

### 利用にあたり必要なもの

- ・インターネットにつながるスマートフォンが必要です。
- ・ヨメテルのアプリを端末にダウンロードする必要があります。
- ・インターネット接続は、キャリアのデータ通信またはWi-Fi接続のいずれも利用できます。



総務大臣指定 電話リレーサービス提供機関 一般財団法人日本財団電話リレーサービス

### お問い合わせ

ヨメテル・カスタマーセンター  
受付時間 9:30~17:00 定休日なし(年末年始を除く)  
・メール/文字チャット/ビデオ通話:  
<https://www.yometel.jp/contact>  
・TEL: 0120-328-123



相手の声が、  
わかる。

相手の声が読める電話。

ヨメテル



自分の声で、  
伝える。

### 法律に基づいた公共インフラとしてのサービスです

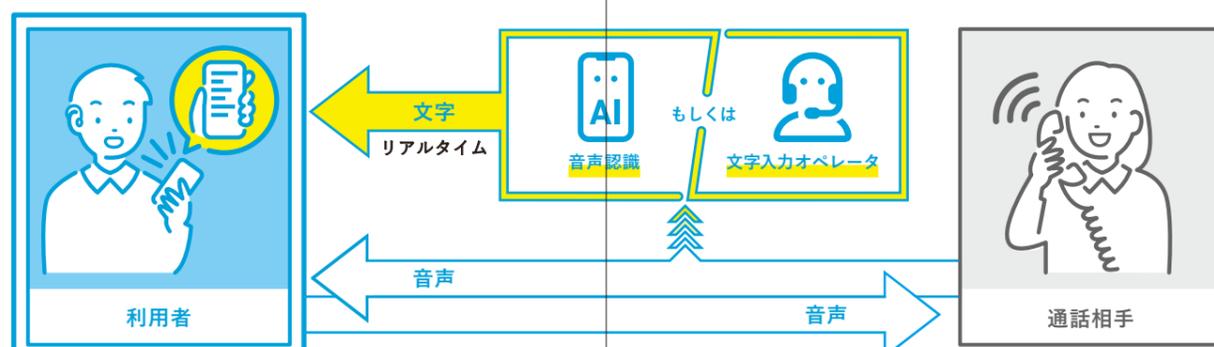
24時間365日  
使えるサービス  
かけたい時にいつでも  
電話ができます。

双方向でスムーズな  
会話を実現  
通常の電話と同様に  
どちらからでも発信ができます。

緊急通報機関への  
連絡  
災害時や緊急時に  
110、119、118へ連絡ができます。

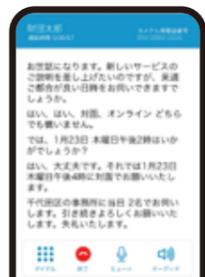
## 通話相手の声をリアルタイムで文字にします。

最新のAI(自動音声認識)、または文字入力オペレータにより、通話相手の声をリアルタイムで文字にします。これにより、通話の内容を視覚的に確認でき、聞こえにくさにより起こりうるコミュニケーションのずれを減らします。また、文字サイズの調整機能により、幅広い年齢層の方々に快適にご利用いただけます。



きこえにくい人(難聴者・中途失聴者等)

通話相手の声がリアルタイムで文字に変換されます



相手の声が読める電話。  
ヨメテル

電話で相手先の声が聞こえにくいことがある人(きこえにくい人)が使う電話アプリです。

料金体系(通話料) きこえにくい人が利用するには、以下の2通りの料金体系からお選びください。

月額料なしプラン			月額料ありプラン		
月額料	通話料(固定電話着)	通話料(携帯電話着)	月額料	通話料(固定電話着)	通話料(携帯電話着)
無料	16.5円/分 税抜き15円	44円/分 税抜き40円	178.2円/月 税抜き162円	5.5円/分 税抜き5円	33円/分 税抜き30円

※緊急通報、フリーダイヤルは無料です。ナビダイヤル(0570)はプランにかかわらず30円/分です。  
※通話料は発信にかかるものです。「音声を文字にする」料金負担はありません。

### ここがポイント「相手の声が読める電話」



#### カンタン登録、スグ使える

オンラインで本人確認書類の確認・認証ができれば登録手続きは簡単。すぐにヨメテル用電話番号が発行され、通話を始めることができます。



#### 会話のずれをなくす

相手の声を文字でも読めるから、気後れすることなく電話で会話ができます。



#### その時々で選べる

電話のかけ先や目的に応じて、文字にする方法を「AI(自動音声認識)」と「文字入力オペレータ」から都度選べます。

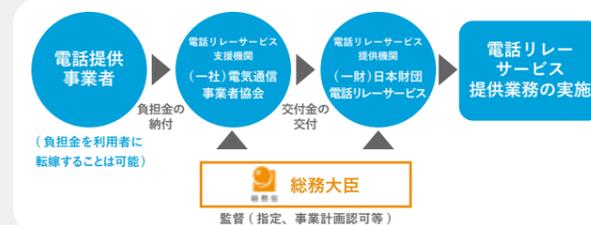


#### 緊急通報にも対応

事故や災害、急な体調不良等いつ起こるかわかりません。ヨメテルは110(警察)、119(消防)、118(海上保安庁)に対応しています。

### 電話リレーサービスの制度概要

ヨメテルを含む電話リレーサービスは、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指定された電話リレーサービス提供機関が提供します。その提供に必要な費用は、電話提供事業者からの負担金を原資とする交付金で成り立つものです。交付金の交付や負担金の徴収業務は、同法に基づき指定された電話リレーサービス支援機関が行います。



# \ぜひ/ 電話リレーサービスの登録を!

聴覚や発話に困難のある従業員に、  
より主体的な業務機会を提供するために

## 「電話リレーサービス」とは

きこえない人(聴覚や発話に困難のある人)と、きこえる人との会話を通訳オペレータが「手話」または「文字」と「音声」を通訳することにより、電話でやりとりができるサービスです。電話の発着信はきこえない人ときこえる人ともに可能で、24時間365日対応しています。



サービス内容・  
ご利用方法の  
詳細はこちら



### 利用シーン

- すぐに返事が欲しいとき
- 相手の返答に応じて質問や確認をするなど、柔軟な会話が必要なとき
- メールアドレスやHPがなく電話番号のみが公開されている相手に連絡したいとき

\* 上記は、電話リレーサービスの利用が特に有効なシーンの例示です。電話リレーサービスの利用は、緊急性や会話の内容に制限されません。いつでも、どのような要件においてもご利用いただけます。

### きこえない人が発信する際の利用料金

2つのプランからお選びいただけます。

	月額料なしプラン	月額料ありプラン
月額料	無料	178.2円/月 (税抜162円)
通話料 (固定電話着)	16.5円/分 (税抜15円)	5.5円/分 (税抜5円)
通話料 (携帯電話着)	44円/分 (税抜40円)	33円/分 (税抜30円)
緊急通報・ フリーダイヤル	無料	無料

## 法人登録の3つのメリット

### コミュニケーション円滑化



電話を使って、やりとりが必要な調整や、急ぎの業務を進めやすくなります!

### 人材配置の多様化



きこえない人も、電話によるコミュニケーションが必要な業務に従事でき、配属先の選択肢が増える!

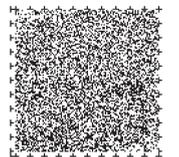
### CSRとしても評価



企業の社会的責任(CSR)として、多様な人材が働きやすい環境を作ることに繋がります!

音声コード  
Uni-Voice

専用アプリなどで読み取ると、内容を音声で聞けます。



## 法人登録が求められる背景

障害のある従業員が働きやすい環境を整えるための対応が求められています。職場のバリアフリー化、合理的配慮の提供、職業能力の開発・向上に関する措置が必要です。(障害者雇用促進法)



雇用者には全従業員が障害の有無に関わらず平等に働ける環境を整備して、合理的配慮を提供することが義務づけられています。(障害者差別解消法)



## 法人登録方法

きこえない人の電話リレーサービスのご利用には利用登録が必要です。電話リレーサービスを業務として利用する場合は、法人名義で登録できます。法人登録をすることで、同じ部署の従業員であれば1つの番号を複数人で使うことができ\*、また利用料を会社宛に請求することが可能となります。

\*共用には条件があります。また、お手続きが必要です。



ご登録方法  
詳細はこちら

- 1 申請書類をウェブサイトからダウンロード、または資料請求し、必要事項を記入
- 2 申請書類と本人確認書類の必要書類を郵送
- 3 電話番号と初期パスワードが郵送で届く
- 4 ログインして利用を開始

ここもポイント!

## 便利と安心

みんなで使える!



登録番号は部署内で共用できます。

安心して使える!



通訳オペレーターには法令遵守や守秘義務などが厳格に課されています。

NEW

2025年

文字表示電話サービス  
提供開始

相手の声が読める電話。

ヨメテル



きこえない人が自分の声で通話相手に話し、通話相手の声を文字で読むサービスです。

利用登録・利用方法・サービスに関するお問い合わせ



電話リレーサービス

一般財団法人日本財団電話リレーサービス  
(総務大臣指定 電話リレーサービス提供機関)

ウェブサイトから

日本財団電話リレーサービス お問い合わせ

☎03-6275-0912 ✉info@nftrs.or.jp

対応時間▶9:30~17:00 休日▶年末年始

手話・文字チャットでの  
お問い合わせ

https://nftrs.or.jp/contact/  
休日▶年末年始



音声コード  
Uni-Voice

専用アプリなどで読み取ると、内容を音声で聞けます。