

一般財団法人日本財団電話リレーサービスからの委託
法人向けアンケート「情報アクセシビリティ意識調査」事務局
株式会社三菱総合研究所

【日本財団電話リレーサービス】法人向けアンケートご協力のお願い（周知のお願い）

本調査では、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する「電話リレーサービス」および「ヨメテル」について、法人・団体における認知状況、電話対応時の受話経験、今後必要な周知・支援策等をお伺いします。

電話リレーサービスとは、聴覚や発話に困難のある人と、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」を通訳することにより、電話で即時双方向につながるができるサービスです。24 時間・365 日、双方向での利用、緊急通報機関への連絡も可能です。（詳細は <https://www.nftrs.or.jp/about> でご確認ください。）

ヨメテルは、電話で相手先の声が聞こえにくいことがある人へのサービスで、通話相手の声を文字にする電話アプリです。24 時間・365 日、双方向での利用、緊急通報機関への連絡も可能です。通話相手の声を文字にすることで、電話でのコミュニケーションをスムーズにします。（詳細は <https://www.yometel.jp/> でご確認ください。）

いずれも、聴覚や発話に困難のある方の電話利用を支えるため、「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）に基づき提供されている公共的なサービスです。回答は、電話窓口、顧客対応、総務、人事、店舗・窓口運営、コールセンター等、電話対応の実態を把握されている方に、法人・団体ごとに 1 回答をお願いしております。電話リレーサービスやヨメテルの受話経験がない場合でもご回答いただけます。

【回答 URL】

電話リレーサービス：<https://forms.cloud.microsoft/r/SaqQNrUggA>

ヨメテル：<https://forms.cloud.microsoft/r/1zru45Zapv>

【回答期限】

2026 年 10 月 15 日（木）

本調査の趣旨をご理解いただき、ご協力賜りますようお願い申し上げます。

【お問い合わせ先】

株式会社三菱総合研究所（一般財団法人日本財団電話リレーサービス委託調査事務局）

担当：川上、齋藤

メール：trs-mri-contact@ml.mri.co.jp