

2026 年 3 月 23 日

公益財団法人 トランスコスモス財団 御中

成果報告書

中京大学 経済学部経済学科 3 年 中山ゼミナール一同

1. 対象助成金

「電話リレーサービス活用法-誰もが平等に社会インフラを活用できる社会に向けて-」

助成金額：100 万円

研究期間：2025 年 4 月 1 日～2026 年 3 月 23 日

2. 研究概要

2025 年 6 月、日本政府は「誰一人取り残さない」デジタル化を掲げたが、依然として聴覚や発話に困難がある人々が社会インフラを十分に活用できない懸念がある。本研究では、手話や文字を介して即時に電話をつなぐ「電話リレーサービス」に着目した。令和 8 年 1 月末時点で登録者は約 1.9 万名に達しているが、公共インフラとしての定着にはまだ課題が残っている。本研究では、利用実態の分析と普及活動を通じ、サービスを社会に浸透させるための具体的な方策を検討した。

3. 研究目的

本研究の目的は、「電話リレーサービスの現状・課題を分析し、社会インフラとしての活用法を提言する」ことである。既存ユーザーが実感している満足度や日常の変化を収集するとともに、健聴者や企業側の認知度不足という障壁を解消し、社会全体の受容性を高めることを目指す。

4. 研究方法

インターネット調査、実当事者へのヒアリング、およびイベント出展を通じた実証実験を行い、多角的な分析を実施した。

5. 研究結果・提言

[ヒアリング]

・供給側（日本財団様）

サービス自体の認知度が低く、着信側が不審電話と勘違いして電話がつながらないため、システムが正常に機能しない場面がある。

・供給側（行政など）

導入事例がまだ少なく、普及が進んでいないために自治体や組織としてのブランディングも不十分な状態にある。

・利用者側

健聴者の認知度不足に加え、通訳オペレーターを介することによるプライバシー保護への不安、およびサービスが有料化されたことによる利用しにくさが指摘された。

[大学祭]

・結果

クイズや声を出さない栞づくり体験などを通じ、参加者の多くが言葉を使わない意思疎通の難しさとサービスの重要性を深く認識することができた。また、10～20代の若年層はネット媒体での情報接触が多いと予測していたが、実際には SNS 広告等を通じた認知度は著しく低いことが判明した。

・提言

若年層への普及には、個人の関心に依存するネット広告よりも、学校教育や企業のコンプライアンス研修などの「公的な学習の場」を活用したアプローチが有効である。

[商業施設でのワークショップ]

・結果

「耳が聞こえない世界」を疑似体験するワークショップ後は、ほぼ全ての参加者がサービスの必要性を自分事として捉え、潜在的ニーズが非常に高いことが確認された。また、企業によるサービス導入は、アンケート回答者の 95%以上から「企業イメージが上がる」と評価され、強力なブランディングや顧客満足度の向上に直結することが定量化された。

・提言

企業や自治体への導入促進においては、社会的責任（倫理面）だけでなく、経営的メリットや「命を守るインフラ」としての重要性を強調すべきである。

[総務省との意見交換]

・結果

認知度向上を目的として「LINE 等の公共性の高い SNS との連携」を提言しましたが、現状では技術的・制度的な課題や、個人情報保護の観点から即時の実現は困難であるとの回答を得た。

・提言

特定の SNS への依存を避けつつ、法制度に基づいた公平な仕組みとして整備を継続し、社会インフラとしての信頼性を高めていくことが不可欠である。

6. まとめ

本研究では、電話リレーサービスの活用法の提言を目的として、実態調査から得られた課題に基づき、具体的な方策を検討した。調査にあたっては、当事者や行政への直接的なヒアリングに加え、大学祭や商業施設での実証実験を通じて、若年層から一般消費者に至るまでの多角的なデータを収集した。

研究の過程で見た SNS 連携の難しさや認知の低さなど、解決すべき課題は依然として存在するが、本研究での提言は、本サービスが真の社会インフラとして定着するための重要な一歩になると確信している。誰もが平等に円滑にコミュニケーションが取れる「誰一人取り残さない」社会の構築に向け、本研究の成果が寄与することを期待する。