

障害者差別解消法に係る対応指針の改正及び電話リレーサービス（総務省）について

令和6年4月に事業者による合理的配慮の提供の義務化等を含む改正障害者差別解消法が施行され、当省においては、経済産業省所管分野の事業者が障害者に適切に対応するためのガイドラインとして、「経済産業省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」を定めていますが、この度、令和8年3月に当該対応指針が改定されましたので、障害者差別解消法の趣旨に沿った運用がなされるよう、ご連絡させていただきます。

また、総務省より「電話リレーサービス」の周知依頼が参りましたので、併せて御案内させていただきます。

経済産業省 製造産業局

障害者差別解消法等に係る周知のお願い

令和 8 年 3 月

経済産業省経済産業政策局経済社会政策室

経済産業省製造産業局生活製品課

平素よりお世話になっております。

日頃より障害者施策の推進に向けてご理解、ご協力等を賜り誠にありがとうございます。

令和 6 年 4 月に事業者による合理的配慮の提供の義務化等を含む改正障害者差別解消法*が施行され、先般ご案内の通り、当省においては、経済産業省所管分野の事業者が障害者に適切に対応するためのガイドラインとして、「経済産業省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」（平成 27 年経済産業省告示第 250 号。以下、「対応指針」という）を定めています。この度、令和 8 年 3 月に当該対応指針が改定されましたので、貴団体の加盟企業等に対し、再度当該対応指針を伝達いただくとともに、障害者差別解消法の趣旨に沿った運用がなされるよう周知をお願いします。

また、総務省より「電話リレーサービス」の周知依頼が参りましたので、併せて御案内させていただきます。

※ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律（令和 3 年法律第 56 号）

1. 障害者差別解消法に基づく経産省所管事業分野における対応指針の改正について

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）は、全ての国民が障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として、平成 25 年 6 月に制定されました。令和 3 年 5 月には同法が改正され、事業者による障害のある人への合理的配慮の提供が努力義務から義務へと改められました（令和 6 年 4 月施行）。

当省においては、経済産業省所管分野の事業者が障害者に適切に対応するためのガイドラインとして、「経済産業省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」（平成 27 年経済産業省告示第 250 号。以下、「対応指針」という）を定めておりますが、この度、令和 8 年 3 月に当該指針が改定されましたので、貴団体の加盟企業等に対し、再度当該対応指針を伝達いただくとともに、障害者差別解消法の趣旨に沿った運用がなされるよう周知をお願いします。

また、経済産業省では、事業者の皆さまに、合理的配慮の提供について理解を深めていただくことを目的として、合理的配慮に関する国内企業における実践事例集を取りまとめています。是非ご覧いただくように併せてご共有いただけますと幸いです。

○対応指針（令和 8 年 3 月 5 日改正）

<https://www.meti.go.jp/policy/economy/jinzai/shougai/kohyo2.html>

○官報（変更箇所）

<https://www.kanpo.go.jp/20260305/20260305g00045/20260305g000450007f.html>

○合理的配慮に関する国内企業における実践事例集

https://www.meti.go.jp/policy/economy/jinzai/shougai/r6fy_gourijirei.pdf

2. 「電話リレーサービス」の周知について（総務省）

聴覚や発話に障害のある方による電話の利用の円滑化のため、手話通訳者などがオペレータとして、聴覚や発話に障害のある方と耳の聞こえる方の意思疎通を仲介する「電話リレーサービス」が、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律（以下、「リレー法」）に基づき、公共インフラとして2021年から提供されています。また、2025年からは、電話で自分の声で話したい難聴などの聞こえにくい人を主な利用対象者とし、相手先の声を文字で読むことができる「ヨメテル」というサービスが追加されました。

これらを踏まえ、以下2点ご確認いただき、理解を深めていただくとともに、会員企業の皆様への周知にご協力いただけますと幸いです。

① 電話リレーサービスに対する理解の促進

本メールに添付されている【別添】電話リレーサービスの概要を活用いただき、当該サービスに対する理解を促進いただくよう、お願いいたします。

② 聴覚障害者等の職員が業務で利用するための電話リレーサービスの利用登録（法人登録）

聴覚障害者等が電話リレーサービスを利用する場合、個人又は法人で利用登録する必要があります。法人として利用登録を行うことにより、各府省庁や企業等で勤務する聴覚障害者等のある職員が外部や職場内との連絡等の場面において、電話リレーサービスの活用が可能となり、業務の幅が広がります。法人としての利用登録について、ご検討をお願いいたします。

○電話リレーサービス

<https://www.soumu.go.jp/info-accessibility-portal/telecomrelay/service/>

○ヨメテル

<https://www.soumu.go.jp/info-accessibility-portal/telecomrelay/mojihyouji/>

○「電話リレーサービス」（手話・文字）の法人登録事例集

https://www.soumu.go.jp/info-accessibility-portal/assets/documents/telecomrelay/service/examples_of_corporate_use.pdf

○電話リレーサービスの登録方法

<https://www.nftrs.or.jp/learn-more/registrations#sec-5>

【本件お問い合わせ先】

情報流通行政局情報流通振興課情報活用支援室

電話：03-5253-5685

メール：barrier-free@ml.soumu.go.jp

■参考資料

- 障害者差別解消法（内閣府 HP）

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>

- 障害者の差別解消に向けた理解増進のポータルサイト

<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/>

- 障害者政策関連ページ（経済産業省 HP）

<https://www.meti.go.jp/policy/economy/jinzai/shougai/>

- ニューロダイバーシティに関する 国内企業における実践事例集

https://www.meti.go.jp/policy/economy/jinzai/diversity/neurodiversity/r6fy_ndjirei.pdf

- 障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法について

概要：https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jouhousyutoku/pdf/jouhou_gaiyo.pdf

本文：https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jouhousyutoku/pdf/jouhou_honbun.pdf

- 手話に関する施策の推進（内閣府 HP）

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jsl.html>

【対応指針の趣旨等に関するお問い合わせ先】

経済産業省経済産業政策局経済社会政策室

担当：小迫、太田

電話：03-3501-1511（内線：2131）

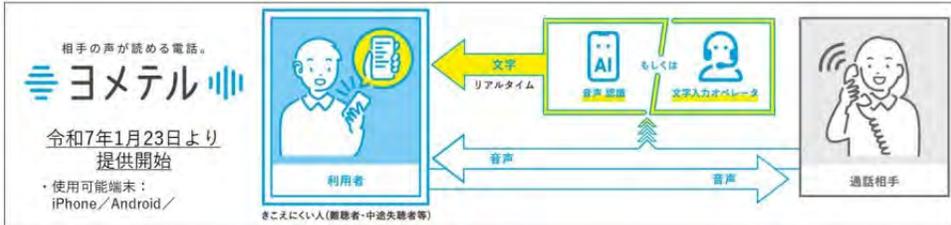
※各個別産業に関するお問い合わせにつきましては、各業所管課（対応指針に記載の相談窓口）にご連絡ください。

経済産業省製造産業局生活製品課

担当：古賀、伊藤

電話：03-3501-1511（内線：3861）

- 電話リレーサービスは、聴覚障害者等と耳の聴こえる人との間の通話を、通訳オペレータが「手話・文字」と「音声」とを
通訳して即時双方向につなぐサービス。電話リレー法の施行に伴い、2021年7月以降提供されている。
- 2025年1月からは、相手の声のみを「文字」にする新サービス「ヨメテル」の提供も開始。



(特徴)

- 総務大臣が指定した「提供機関」が提供
(一財)日本財団電話リレーサービス
- 24時間365日対応する公共インフラとして提供
- 緊急通報(110、119等)にも対応
- 利用者数1.9万人、年間通話件数44万件
- 通訳等に係る費用は「交付金・負担金」制度で広く負担
(一般の電話と同様、通話料は利用者が負担)

利用シーン



(利用者の声)

日常生活や社会経済活動が便利になったとの声や、自立した生活に不可欠なツールとなったとの声が多く寄せられている。

- **【社会的バリア軽減と自立】**
きこえる家族、知人等に頼らず自分の意志で連絡・対応ができる
- **【即時性とスピード感】**
メールやFAXよりも即時性が高く、確認や予約がスムーズにできる
- **【生活・業務の質の向上】**
病院やホテル等の予約、緊急連絡、業務連絡などで利用
- **【精神的負担軽減】**
家族や他人に電話を依頼する気まずさや時間的制約から解放
- **【安心感・信頼感の向上】**
本人確認等が自分で実施でき、内容も把握できる

(利用者数)

概ね年間3,000人弱の伸び率で推移



2020年6月12日公布、同年12月1日施行

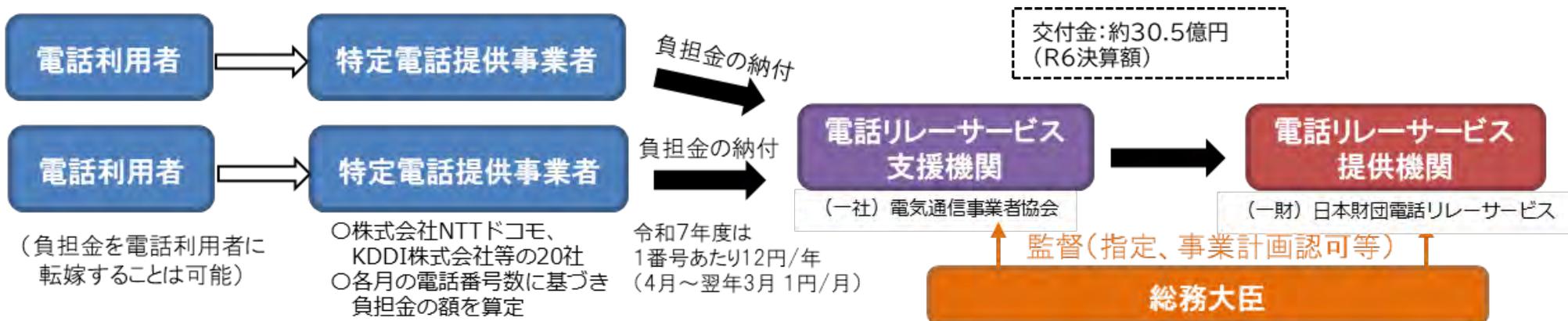
- 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を図るため、
 - ① 国等の責務及び総務大臣による基本方針の策定について定めるとともに、
 - ② 聴覚障害者等の電話による意思疎通を手話等により仲介するサービスの提供の業務を行う者を指定し、当該指定を受けた者に対して交付金を交付するための制度を創設する等の措置を講ずる。

法律のポイント①： 国による基本方針の策定等

国、電話提供事業者等の責務について定めるとともに、総務大臣が聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本方針を定めることを規定。

法律のポイント②： 電話リレーサービスに関する交付金制度の創設等

電話リレーサービスの提供の業務を行う者（電話リレーサービス提供機関）を指定し、電話提供事業者に負担金の納付を義務付け、当該機関に対して電話リレーサービスの提供の業務に要する費用に充てるための交付金を交付するための制度を創設。



- 地方公共団体等の相談窓口等にホームページから直接手話で問い合わせができるサービス（2025年4月より電話リレーサービスのサービスタイプの1つとして提供開始）
- 中央省庁では、内閣府、総務省、農林水産省、環境省、消費者庁で導入済み（2026年1月末現在）
- 全国の地方公共団体、警察本部等で設置が進んでいる。（2026年1月末現在で約650回線導入済み）
- 利用料金（※）は設置者側が負担。

※ 利用料金（1分あたり）

①月 月額料なしプラン通話料 16.5円（税込）

②月 月額料ありプラン

・月額料 1番号あたり 178.2円（税込）

・通話料 5.5円（税込）

① 問い合わせ

② 同意

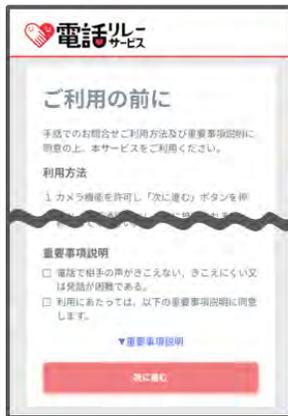
③ 呼出

④ 接続

⑤ 通話開始



法人ホームページの
ボタンを押下



重要事項への同意



手話通訳呼出



手話通訳へ接続



三者通話開始