

要望書

総務省 情報流通行政局長 豊嶋 基暢 殿

総務省 情報流通行政局 情報流通振興課 情報活用支援室 御中

2026年1月19日

特定非営利活動法人 インフォメーションギャップバスター
理事長 伊藤 芳浩

電話リレーサービス(050番号)における発信者番号表示に関する制度整備についての要望

貴省におかれましては、電話リレーサービスをはじめとする情報・通信分野におけるアクセシビリティ施策の推進に、日頃よりご尽力されていることに、心より敬意を表します。

電話リレーサービスは、聴覚障害者等が電話による意思疎通を行うための不可欠な社会インフラとして、公的制度のもと整備されてきました。

当法人も、制度化の過程において、利用当事者団体として総務省からヒアリングを受け、意見や課題認識をお伝えしてきた経緯があります。

一方で、制度が本格運用される中、運用段階における新たな課題が顕在化しています。その一つが、電話リレーサービス利用時に表示される「050番号」に起因する問題です。

記

1. 背景・現状の課題

現在、電話リレーサービスを利用して発信した場合、着信先には050番号が表示されます。しかしこの番号は、営業電話や自動音声案内と誤認されやすく、

- 病院、自治体、企業などの重要な連絡先であっても電話に出てももらえない
- 通話途中で切断されてしまう
- そもそも折り返しの連絡が来ない

といった事例が、当事者の間で少なからず発生しています。

このような状況を背景に、聴覚障害当事者からは以前より、「自分が実際に所持している携帯電話番号(090／080等)を表示できないか」といわゆるワンナンバー制を求める声が挙がっていました。

これは利便性向上を目的としたものではなく、電話番号表示の段階で不信感を持たれ、意思疎通の機会そのものが失われてしまう現状を改善したいという、切実な要望です。

2. 制度上の整理と未整理の点

事業用電気通信設備規則(第三十五条の二の六)においては、

「ただし、他の利用者に対し、発信元を誤認させるおそれがない場合は、この限りでない」

と規定されており、法律レベルで例外の存在自体は認められています。

また、これを前提として、固定電話(いわゆる0AB～J番号)を中心に、
本人確認が可能であること、
折り返し(コールバック)が可能であること、
契約関係が確認できること、
といった条件を満たす場合に、発信回線と異なる番号表示を認める運用整理が進められてきました。

一方で、電話リレーサービス(050番号)については、

- 上記例外規定がどのように適用され得るのか
- ワンナンバー的な発信者番号表示を検討する余地があるのか

といった点について、制度上の考え方が明確に整理・提示されているとは言い難い状況にあります。

3. 要望事項

以上を踏まえ、当法人は以下の点について要望いたします。

要望①

電話リレーサービス(050番号)における発信者番号表示について、
事業用電気通信設備規則第三十五条の二の六の「例外規定」が、
どのような条件下で適用され得るのかを整理し、明確化してください。

要望②

本人確認が可能であり、コールバックが確保され、誤認のおそれを低減できる設計を前提とした場合、利用者本人が所持する電話番号を表示する「ワンナンバー的運用」について、
現行制度の枠組みの中で検討対象となり得るかどうかを明示してください。

要望③

発信者番号表示と折り返し(コールバック)を含めた一体的な運用設計について、
利用当事者・事業者・関係団体と対話を行いながら、
制度的整理やガイドライン化を検討してください。

本要望は、新たな権利の創設や過度な規制緩和を求めるものではありません。

既存の法令・制度の枠組みの中で、実際の利用実態に即した整理が可能かどうかを確認し、
電話リレーサービスが「つながるインフラ」として機能し続けるための改善を求めるものです。

貴省におかれましては、本要望の趣旨をご理解いただき、
今後の制度運用・検討に反映していただきますよう、お願い申し上げます。

以上