

文字入力オペレータ運用指針

1 目的

本指針は、一般財団法人日本財団電話リレーサービス（以下「財団」という。）が法に基づいて提供する文字表示電話サービスの提供に従事する全ての文字入力オペレータが遵守する事項をまとめたものである。

2 用語の定義

本指針において使用する用語の定義は、以下のとおりとする。

- ①「法」とは、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律（令和2年法律第53号）をいう。
- ②「基本方針」とは、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本的な方針（令和2年総務省告示第370号）をいう。
- ③「電話リレーサービス」とは、法第2条第2項に規定する電話リレーサービスであって、財団が法第2条第3項に規定する電話リレーサービス提供機関として提供するものをいう。
- ④「文字表示電話サービス」とは、電話リレーサービスのうち、利用者が、自身の発話その他の方法により通話相手に音声で伝え、通話相手の音声を文字でも読めるサービスをいう。
- ⑤「利用者」とは、利用規約第4条の登録を受けて文字表示電話サービスを利用する者をいう。
- ⑥「通話相手」とは、利用者の電話の相手方となる者をいう。
- ⑦「文字入力オペレータ」とは、文字表示電話サービスにおいて、通話相手の音声を文字化する者をいう。
- ⑧「監督者」とは、文字入力オペレータを管理監督する責任者をいう。
- ⑨「アプリ」とは、財団が提供する文字表示電話サービスの利用及び登録に用いるアプリケーションをいう。

3 役割

文字入力オペレータは、通話相手の音声を聞いて2人で連係して文字入力する役割を果たすものであり、次に掲げることは行わない。

- ① 通話相手の意思決定に関与すること。
- ② 利用者に対し、通話相手の音声の内容と異なる文字入力をする事。

4 業務

- 1 文字入力オペレータは、前条に規定する文字入力オペレータの役割を認識して、その業務にあ

たなければならない。

- 2 文字入力オペレータは、個人的偏見を持たず、公正・中立的な立場を保たなければならない。
- 3 文字入力オペレータは、通話相手の音声を、できる限り正確に文字入力しなければならない。
- 4 文字入力オペレータは、通話相手から聞き取った内容を利用者以外に伝えてはならない。
- 5 文字入力オペレータは、文字表示電話サービスの提供中に、個人的な助言や意見を文字入力してはならない。
- 6 文字入力オペレータは、文字入力を終了した後は、利用者に業務の範囲を超えて文字表示をしてはならず、速やかに通話を終了しなければならない。
- 7 文字入力オペレータは、緊急通報受理機関からの折り返し電話の際、折り返し先の利用者を特定するために音声で会話するものとし、利用者と呼び出した後は基本的に音声をミュートにして文字入力をしなければならない。

5 法令遵守

文字入力オペレータは、法その他の関係法令の規定を遵守しなければならない。

6 利用者及び通話相手への告知

- 1 文字入力オペレータは、自らの氏名その他の情報を利用者及び通話相手に告知してはならない。ただし、緊急通報受理機関から求められた際は、この限りではない。
- 2 文字入力オペレータは、通話の途中で通話相手の音声を文字入力することに支障がある場合、原因を利用者に表示して告知することができる。

7 正確性

- 1 文字入力オペレータは、通話相手の音声をできる限り正確に文字入力しなければならない。
- 2 文字入力オペレータは、表示した文字入力内容が誤っている場合には、できる限り訂正しなければならない。
- 3 文字入力オペレータは、理由の如何にかかわらず、文字表示電話サービスにおける通話の音声を録音又は録画してはならない。
- 4 文字入力オペレータは、通話相手の音声が聞き取れず文字入力できない場合は「***」で表示することができる。

8 守秘義務

- 1 文字入力オペレータ又はその職にあった者は、通話に関する全ての情報を文字表示電話サービスの業務以外の用途に利用し、又は第三者に漏洩してはならない。
- 2 文字入力オペレータ又はその職にあった者は、第1項の情報のほか、文字表示電話サービスで

知り得た情報を文字表示電話サービスの業務以外の用途に利用したり、又は第三者に漏洩したりしてはならない。

- 3 文字入力オペレータ又はその職にあった者は、文字表示電話サービスで知り得た情報を記録した物・媒体を個人的に所持してはならない。
- 4 文字入力オペレータは、前3項に規定することのほか、個人情報保護規程その他財団が定める情報セキュリティに関する規定を守らなければならない。

9 情報セキュリティ

- 1 文字入力オペレータは、文字入力の業務を行うエリアへの入退室に用いるものとして貸与されたICカードを他人に使用させてはならない。
- 2 文字入力オペレータは、文字表示電話サービスの業務に従事しない場合に監督者の許可を受けずに文字入力の業務を行うエリアに入室、又は文字表示電話サービスの業務に関係のない者を文字入力の業務を行うエリアに入室させてはならない。
- 3 文字入力オペレータは、監督者の許可を受けずに、他の文字入力オペレータの取り扱う通話内容を見聞きしてはならない。
- 4 文字入力オペレータは、文字表示電話サービスの業務に用いるものとして付与された文字表示電話サービスのアプリケーションにアクセスするためのアカウントを、他の文字入力オペレータ又は職員に使用させてはならない。
- 5 文字入力オペレータは、財団から貸与され、若しくは指定された端末以外の端末から文字表示電話サービスのアプリケーションへアクセスし、又は当該端末にソフトウェア等のダウンロードをしてはならない。
- 6 文字入力オペレータは、文字表示電話サービスの提供に使用する端末以外の端末又は個人で保有する記録媒体を用いて業務を行ってはならない。
- 7 文字入力オペレータは、業務を一時的に中断し、又は業務を終了する場合には、文字表示電話サービスのアプリケーションからのログアウトをしなければならない。電話サービスの提供に使用する端末の画面ロック若しくは電源の切断、保存した電子データの削除等の措置を行わなければならない。
- 8 文字入力オペレータは、第1項から前項までのほか、個人情報保護規程その他財団が定める情報セキュリティに関する規定を守らなければならない。

10 文字入力の終了

- 1 文字入力オペレータは、次に該当する場合に限り、文字入力を継続できない旨のメッセージを表示し終了することができる。
 - ① 利用者又は通話相手の通信環境等の理由により文字入力を継続することが困難な場合

- ② 利用者が第三者に文字表示電話サービスを利用させていることが分かった場合
 - ③ 利用者が、文字表示電話サービスを海外からの通話に利用し、又は海外への通話に利用していることが分かった場合
 - ④ 利用者と通話相手と同じ場所において文字表示電話サービスを利用していることが分かった場合
 - ⑤ 利用者又は通話相手が文字表示電話サービスの提供・運営を妨げる行為を行った場合
 - ⑥ 利用者又は通話相手が文字表示電話サービス又は財団に対する信頼性の低下を助長する行為を行った場合
 - ⑦ 利用者又は通話相手が文字入力オペレータ又は第三者を誹謗・中傷する行為を行った場合
 - ⑧ 利用者又は通話相手が文字入力オペレータに対して公序良俗に反する行為又は法令に違反する行為を行った場合
 - ⑨ ②から⑧までに掲げるほか、利用者が利用規約に違反する行為を行っていることが分かった場合
 - ⑩ ②から⑧までに掲げるほか、財団が不適切であると認める行為を行った場合
- 2 文字入力オペレータは、前項に記載の文字入力による表示を終了した場合には、直ちに監督者へ報告しなければならない。

11 通話の終了

- 1 文字入力オペレータは、通話が終了するまで、文字入力を終了してはならない。
- 2 文字入力オペレータは、第1項の規定にかかわらず、その他やむを得ない状況がある場合、文字入力を終了することができる。

12 業務への従事

- 1 文字入力オペレータは、文字表示電話サービスの提供に係る業務に従事している間、文字入力オペレータとしての業務以外の業務を行ってはならない。
- 2 文字入力オペレータは、かかってきた通話に対して速やかに応答しなければならない。
- 3 文字入力オペレータは、休憩に入る場合以外は通話終了後速やかに待機し、次の着信に応答できる体制を整えなければならない。
- 4 文字入力オペレータは、正当な理由がある場合を除き、文字表示電話サービスの提供に必要な文字入力を拒んではならない。
- 5 文字入力オペレータは、判断に迷うときは一人で判断せず、監督者の指示を仰ぐようにしなければならない。

13 交替

- 1 文字入力オペレータは、十分な休憩をとるため、1 通話 15 分を目安として、文字入力時間がそれ以上にわたる場合には、他の文字入力オペレータと交替しなければならない。ただし、通話内容等により続行できると判断した場合には、この限りではない。
- 2 文字入力オペレータは、文字入力時間にかかわらず、体調不良等により文字入力を継続することが困難な場合には、監督者に報告の上で、速やかに交替しなければならない。

14 態度、振る舞い

- 1 文字入力オペレータは、文字表示電話サービス、財団及び電話リレーサービス関係者に対して悪評を招くような行為又はこれらの者を貶めるような行為をしてはならない。
- 2 文字入力オペレータは、文字表示電話サービスに従事する文字入力オペレータとして適切な振る舞いに努めなければならない。
- 3 文字入力オペレータは、文字表示電話サービスを提供する上で、利用者及び通話相手から信用されるよう努めなければならない。

15 知識、スキルの維持・向上

- 1 文字入力オペレータは、基本方針で定められた基準を満たすものとして厚生労働省が作成したカリキュラムを準拠(通訳オペレータの技能に関する講座は除く)し、養成講座を受講しなければならない。
- 2 文字入力オペレータは、1 の養成講座の受講のほか、定期的な研修の受講等により、利用者のコミュニティの傾向や現状を把握するなど、文字表示電話サービスを提供する上で必要となる新しい知識や情報を習得し、利用者の様々なコミュニケーション能力や傾向に対応できるよう文字表示の技術を自己研鑽に努めなければならない。

附則

本指針は、2025 年 1 月 23 日から施行する。