

令和7年度 認知度調査結果サマリ

手話で、文字で、電話を通訊。

相手の声が読める電話。



令和7年12月に認知度調査を実施した。電話リレーサービス（以下、TRS）の認知率は20%で前年度(19%)と比較するとやや上昇し、初回調査となる文字表示電話サービス（以下、ヨメテル）は、12%の認知率であった。そのうち、電話対応業務がある対象者（以下、BtoC電話対応従事者）の傾向をみると、全体より認知の浸透が見られた。

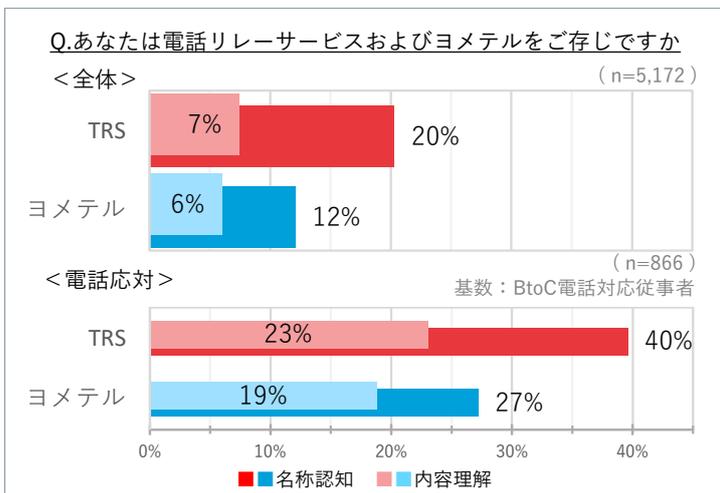
印象評価は、両サービスともに「公共インフラとして必要なサービス」等概ね高水準であったことを踏まえ、今後一層社会に普及浸透するには、名称認知に加えて内容理解の状況にも留意し、情報を得たい経路と実際の傾向を把握の上、引き続き関係機関と連携し、効果的かつ効果的な情報発信等を継続していく必要性を認識した。

調査概要

手法：インターネット調査
 地域：全国
 対象者：20～80代男女個人
 実施期間：令和7年12月18日～12月22日

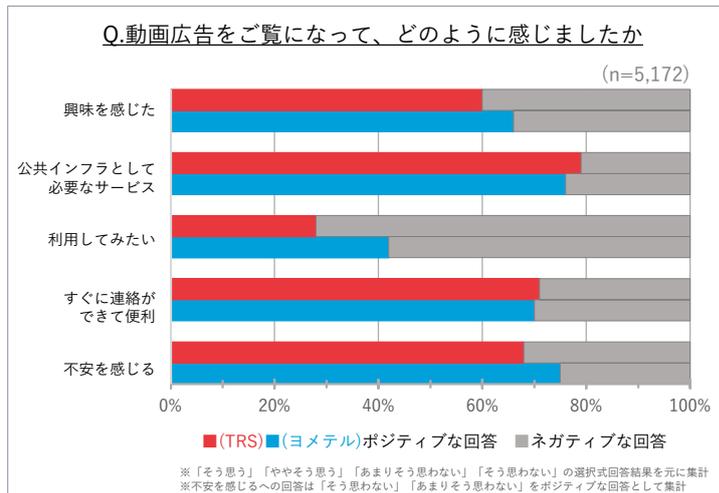
サンプル数：合計5,172ss
 ※日本全国の人口構成比に合わせて回収
 ※自身もしくは親族が聴覚障害者等およびそれらに関与がある人は246人（全体の5%）

【認知度】電話対応従事者は認知が高い傾向



電話対応（BtoC電話対応従事者）の内訳をみると、両サービスともに半数以上が「内容を理解する層」で占められ、普及浸透の状況が高水準だと伺える。

【印象】必要性等に高水準の評価



全体的に過半数以上が肯定的な印象を持つ層で、昨年度に引き続き概ね高水準の評価が得られた。一方、利用意向との間に差がみられたが、サンプル数の95%が聴覚障害者等と関与がない層であることが影響していると考えられる。

【認知経路】「テレビ」と「インターネット」での情報提供が有用な傾向

