

電話バリアフリー化を！ ～電話リレーサービス制度～

IoT新時代の未来づくり検討委員会
障害者SWG ヒアリング

一般財団法人 全日本ろうあ連盟

仕事でお客様や取引先の会社の人とお話ができない

子供が高熱を出した、学校や病院に連絡できない

お父さんが倒れた、救急車を呼ぶことができない

駅に大切な書類の入ったカバンを忘れた、駅に連絡できない

聞こえない人は「電話」が使えない

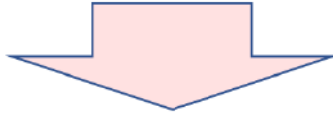
家に泥棒が入った、警察を呼ぶことができない

高速道路で車が故障した、故障の状況を説明できない

お店やホテルに予約を入れることができない

商品やサービスのコールセンターを利用できない

「電話」は、人々の「命」や「生活」を守り、社会の「安心」や「安全」を支える大切な役割を担っている



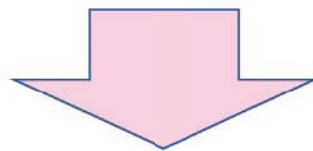
しかし、今の「電話」は聞こえない人々の「命」「生活」を守ることができない

東日本大震災では多くの聞こえない人が命を失った (死亡率2倍)

病院をたらい回しにされ、命を失くした

「助けて」「逃げろ」の声を届けることや聞くことができず、ろうの家族が命を失った

「電話」が、聞こえない人の「命」や「生活」を守るためには



「電話リレーサービス」
が必要である

聞こえない人には、手話を生活言語としているろう者、補聴器、人工内耳を装用している難聴者や中途失聴者など様々な人がいます



手話を必要としているろう者は手話通訳、音声が聞こえない、聞こえにくい難聴者や中途失聴者は筆談、要約筆記、文字通訳、ヒアリンググループなどを必要としています

聞こえない人を助けるための、音声認識を活用した通信コミュニケーション・ツールが多く開発されています



しかし、現在の音声認識技術は認識率が高くなく、あらゆる分野で活用することは難しく、多くの聞こえない人を満足させる状況ではありません



あらゆる聞こえない人すべてに対応し、最善かつ最高の通信コミュニケーション・ツールは「電話リレーサービス」です

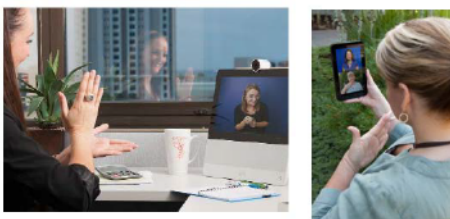
あらゆる聞こえない人の期待に応えることのできる「電話リレーサービス」とは



- ・聞こえる人と通訳オペレーターとのやりとりにICT（情報通信技術）を取り入れる
- ・通訳オペレーターと聞こえる人は電話回線をつなぎ、音声で伝える。

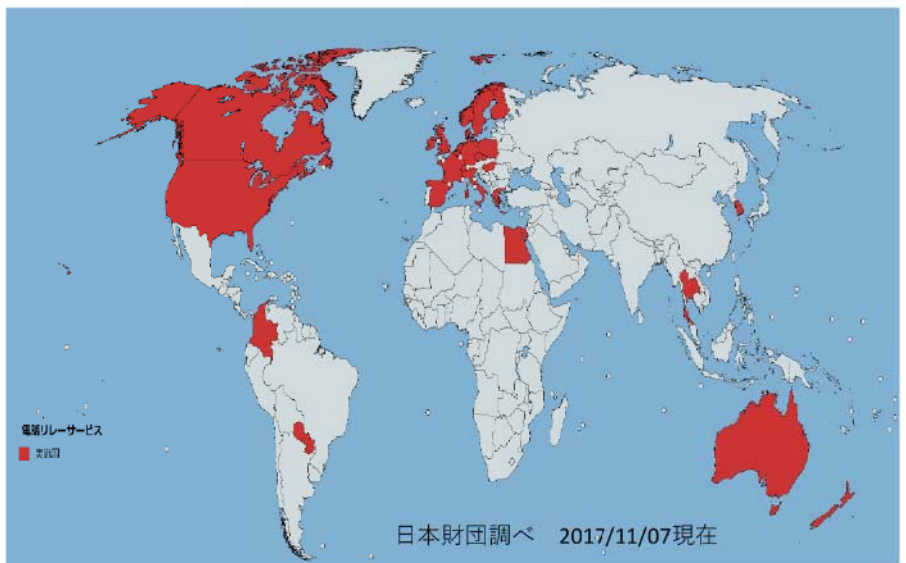
（日本財団で試行サービス中、厚生労働省助成あり）

「電話リレーサービス」は、最高かつ最善の電話システムとして世界中に広がっています



電話のバリアフリー化のために、電話リレーサービスが公共サービスとして実施されている国々は合計25か国

G7先進国の中では、**日本だけが未実施**



アイルランド、イギリス、イタリア、オランダ、ギリシャ、スイス、スウェーデン、スペイン、チェコ、デンマーク、ドイツ、ノルウェー、ハンガリー、フィンランド、フランス、ベルギー

アメリカ、カナダ、コロンビア、パラグアイ

オーストラリア、ニュージーランド、韓国、タイ、エジプト

米国はADA法（1990年成立）により義務化

国連の条約や日本の法律では、障害者を排除してはならないと定めていますが、日本の「電話」は障害者を排除しています。

- (1) 障害者権利条約
- (2) 障害者基本法
- (3) 障害者差別解消法
- (4) 電気通信事業法
- (5) 国際パラリピック委員会 (IPC)
アクセシビリティ・ガイド

(1) 障害者権利条約

第九条 施設及びサービス等の利用の容易さ

1 締約国は、障害者が自立して生活し、及び生活のあらゆる側面に完全に参加することを可能にすることを目的として、障害者が、他の者との平等を基礎として、都市及び農村の双方において、物理的環境、輸送機関、情報通信（情報通信機器及び情報通信システムを含む。）並びに公衆に開放され、又は提供される他の施設及びサービスを利用する機会を有することを確保するための適当な措置をとる。この措置は、施設及びサービス等の利用の容易さに対する妨げ及び障壁を特定し、及び撤廃することを含むものとし、特に次の事項について適用する。

-中略-

(b) 情報、通信その他のサービス（電子サービス及び緊急事態に係るサービスを含む。）

第二十一条 表現及び意見の自由並びに情報の利用の機会

締約国は、障害者が、第二条に定めるあらゆる形態の意思疎通であって自ら選択するものにより、表現及び意見の自由についての権利を行使することができることを確保するための全ての適当な措置をとる。この措置には、次のことによるものを含む。

(a) 障害者に対し、様々な種類の障害に相応した利用しやすい様式及び機器により、適時に、かつ、追加の費用を伴わず、一般公衆向けの情報を提供すること。

(b) 公的な活動において、手話、点字、補助的及び代替的な意思疎通並びに障害者が自ら選択する他の全ての利用しやすい意思疎通の手段、形態及び様式を用いることを受け入れ、及び容易にすること。

(中略)

(e) 手話の使用を認め、及び促進すること。

(2) 障害者基本法

第二十二條 国及び地方公共団体は、障害者が円滑に情報を取得し及び利用し、その意思を表示し、並びに他人との意思疎通を図ることができるようにするため、障害者が利用しやすい電子計算機及びその関連装置その他情報通信機器の普及、電気通信及び放送の役務の利用に関する障害者の利便の増進、障害者に対して情報を提供する施設の整備、障害者の意思疎通を仲介する者の養成及び派遣等が図られるよう必要な施策を講じなければならない。

2 国及び地方公共団体は、災害その他非常の事態の場合に障害者に対しその安全を確保するため必要な情報が迅速かつ的確に伝えられるよう必要な施策を講ずるものとするほか、行政の情報化及び公共分野における情報通信技術の活用の推進に当たっては、障害者の利用の便宜が図られるよう特に配慮しなければならない。

3 電気通信及び放送その他の情報の提供に係る役務の提供並びに電子計算機及びその関連装置その他情報通信機器の製造等を行う事業者は、当該役務の提供又は当該機器の製造等に当たっては、障害者の利用の便宜を図るよう努めなければならない。

(3) 障害者差別解消法

第八條 事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならない。

(4) 電気通信事業法

(利用の公平)

第六条 電気通信事業者は、電気通信役務の提供について、不当な差別的取扱いをしてはならない。

(基礎的電気通信役務の提供)

第七条 基礎的電気通信役務（国民生活に不可欠であるためあまねく日本全国における提供が確保されるべきものとして総務省令で定める電気通信役務をいう。以下同じ。）を提供する電気通信事業者は、その適切、公平かつ安定的な提供に努めなければならない。

(5) 国際パラリンピック委員会 アクセシビリティ・ガイド

国際規格： Accessibility Guide International Paralympic Committee (IPC)

公衆電話とインターネット環境

電話

それぞれの有料／公衆電話エリアには、聴覚障がい者または難聴者のために、少なくとも1台はTTY (TDD) を設置しておく必要がある

(注) TTY／TDDとは、「Tere Type Writer/Telecommunication Device for the Deaf」の略語で、電話機にキーボードが付帯し文字による対話が可能装置や、手話通訳者を介して音声・文字情報で電話を使ったコミュニケーションを実現する仕組みなどのことである。

なお、東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会が作成したTokyo 2020 アクセシビリティ・ガイドラインでは、IPCが義務として定めたこの部分が削除された。

障害者権利条約、障害者基本法、障害者差別解消法、国際パラリンピック委員会アクセシビリティ・ガイドで定める「社会的障壁の除去」の視点でだれもが使える基礎的電気通信役務の提供を！

東京2020オリパラまでに 「電話リレーサービス」 の実施を！



**「電話リレーサービス」が
共生社会への扉を開きます**



**一人ひとりが自らの能力を
最大限に活用し、聞こえない人も
社会を支える時代へ**



雇用拡大 + 就労意欲向上 + 生産性向上

**一人ひとりの満足度100%を目指す
技術開発が、国際競争力の強化につながります**