



カナダ・ラジオテレビ通信委員会 カナダのビデオリレーサービス

社会・消費者政策部長 ナナオ・カチ



Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

Canada



カナダ・ラジオテレビ 通信委員会 (CRTC)

(Canada Radio, Television and
Telecommunication Commission)



カナダ・ラジオテレビ 通信委員会 (CRTC)とは?

カナダの放送・通信産業を規制・監督する行政審判機関

- 主に、カナダの放送法、通信法、ならびに迷惑メール対策法令で定められている政策目標の達成
- 連邦議会に直属し、カナダ民族遺産大臣を通して議会に報告する。

包括的目標

障害者も含めてすべてのカナダ国民が利用できる
国際水準の通信システムへのアクセスを確保

通信サービスのアクセシビリティに関する 規制の仕組み

- ・ カナダ人権憲章に則った形で機能し、カナダの人権を擁護する先進的とりくみ
- ・ 「信頼性が高く、手頃な料金の通信サービスをすべてのカナダ人に提供する」などの、通信法で定められている政策目標を実施
- ・ できるだけ市場原理に委ね、市場で問題がある場合に規制する
- ・ 通信サービス提供において不当な差別の有無を検討
- ・ アクセシビリティ関連規程を策定する際には、アクセシビリティ方針（2009年）に定められた原則を適用
- ・ 適切な便宜提供とのバランスを考慮

「平等は公共の利益の基本的な価値となる柱である」

カナダ・ラジオテレビ通信委員会の 政策の仕組みを補強する新法案

- 2018年6月20日に「アクセシブル・カナダ法」が議会上程
- 法案の適用対象は、連邦省庁、ならびに、通信・放送産業を含む、連邦政府が規制監督する事業者
- 目的: バリアを特定・除去し、次のような特定分野での新しいバリアの発生を防ぐこと
 - 情報通信技術
 - プログラムとサービスの提供





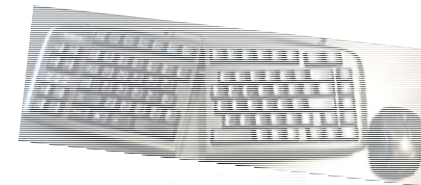
カナダにおける ビデオリレーサービス

カナダの電話リレーサービス

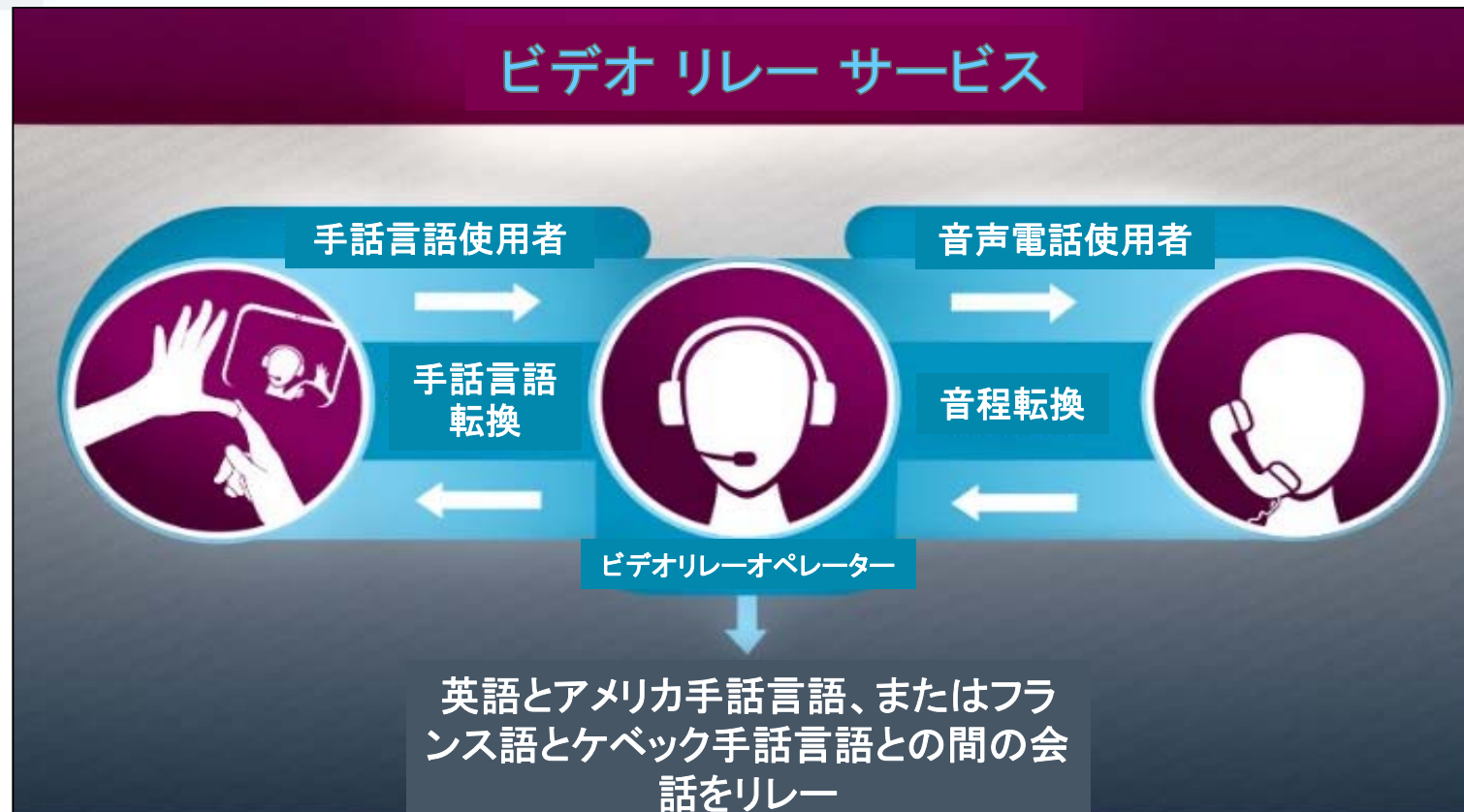
原則:

ろう者・難聴者のカナダ国民も他のカナダ国民と同様に
電話サービスを利用する能力を有するべき

- カナダの文字ベースの電話リレー
 - 1. 1985年以降、CRTCはテレタイプ端末 (TTY) リレーサービスを義務付け
 - 2. 2009年以降、CRTCはインターネット・プロトコル (IP) リレーサービスを義務付け
- カナダのビデオリレーサービス(VRS)
 - 2016年9月28日に開始



ビデオリレーサービス



ビデオリレーサービスへの道のり

2009年

カナダ・ラジオテレビ通信委員会 (CRTC) のアクセシビリティ方針

- カナダの通信サービス企業 (BellおよびTELUS) がビデオリレーサービスの実証実験を実施
- CRTCの承認があれば企業は全国でビデオリレーサービス提供が可能

2012年

Bell とTELUSがビデオリレーサービス試験結果をCRTCに報告

2013年

ビデオリレーサービス義務化について**CRTC**が諮問開始

2014年

ビデオリレーサービス規制方針

- 過去に、ビデオリレーサービスの恒久的提供を選択した通信サービス企業は無し
 - カナダにおけるビデオリレーサービスの不在＝不当な差別
 - 市場原理に頼るのは非実用的
- ビデオリレーサービスは基本的通信サービスのひとつ – ビデオリレーサービス利用者が、通信施設を使って公衆交換電話網 (PSTN)上で電話することを可能にする
- 結論: ビデオリレーサービスはカナダで提供されなければならない。コスト負担は通信サービス企業、監督・実施は独立の管理機関

ビデオリレーサービスの 資金手当てと管理

- 検討された2つのモデル

モデル	サービス提供	資金手当て
分散型	各通信サービス企業がその顧客にサービス提供	各企業がその顧客層全体にコスト負担を広げる
中央集中型	ひとつの中央サービス管理者が実施者と契約を結び、全国にサービス提供	中央集中基金から資金支出

- 中央集中管理モデルを選択

- 不要な重複を避け、効率向上
- より一律のサービスの質を提供
- 一定水準上の手話言語通訳者の数が限られているという課題に対処

- 既存の全国拠出基金（NCF）から資金提供

- 基金の目的: 高コスト分野で基礎的通信サービスへの継続的アクセス提供を支援
- 大手通信サービス企業（通信収益1000万カナダドル超）のみが基金に拠出義務
- 通信サービス企業の基金への拠出額は各社の収益に基づく

- ・ すべての管理・ビデオリレーサービス関連コストをまかなう上限額として年間総拠出額を3000万カナダドルに設定

ビデオリレーサービス方針の その他のポイント- 1

- サービス提供能力をカナダ内で構築し、カナダの状況に適したものにすることが重要
- 以下を含むビデオリレーサービスの最低要件を設定
 - アメリカ手話言語 (ASL)とケベック手話言語 (LSQ)両方のビデオリレー通話
 - 従来の電話番号を使用 - 直接ダイヤルすることを可能にし、利用経験は音声電話サービスに近づける
 - 聴覚障害または言語障害があることを本人が申告し、利用者合意書に署名し登録したユーザーに提供
 - 利用は無料、ただし、ユーザーはインターネット接続契約をしていることが必要
 - かける人の住所で緊急通報サービス (911) にアクセス
 - 長距離電話
 - すべての曜日でサービスを提供し、ビデオリレーサービス実施初年度中に週毎の利用可能時間を72時間以上にする目標
- ビデオリレーサービスはビデオ遠隔手話サービス(VRI)としては利用しない

ビデオリレーサービス方針の その他のポイント- 2

- 以下を含むビデオリレーサービス管理者の要件を設定
 - サービスの質の基準と苦情対応プロセスを確立
 - 利用・需要、財政情報、苦情、サービスの質について追跡記録
 - 年次報告書をCRTCに提出
 - 年次補助金申請をCRTCに提出
 - オペレーターは一定水準上の手話言語通訳者でなければならない
 - 障害を持つ人と持たない人の両方に対してビデオリレーサービスの採用を勧めるために教育・一般市民への認知向上キャンペーンを策定
 - 理事会は通信サービス提供企業および手話言語使用者組織(アメリカ手話言語とケベック手話言語両方)、ならびにその他の関連専門分野の人材から構成
- CRTCはビデオリレーサービス実施開始から3年後に評価・再検討を行う予定



カナダビデオリレーサービス 管理組織

Canadian Administrator of Video Relay Service

カナダビデオリレーサービス 管理組織 (CAV)



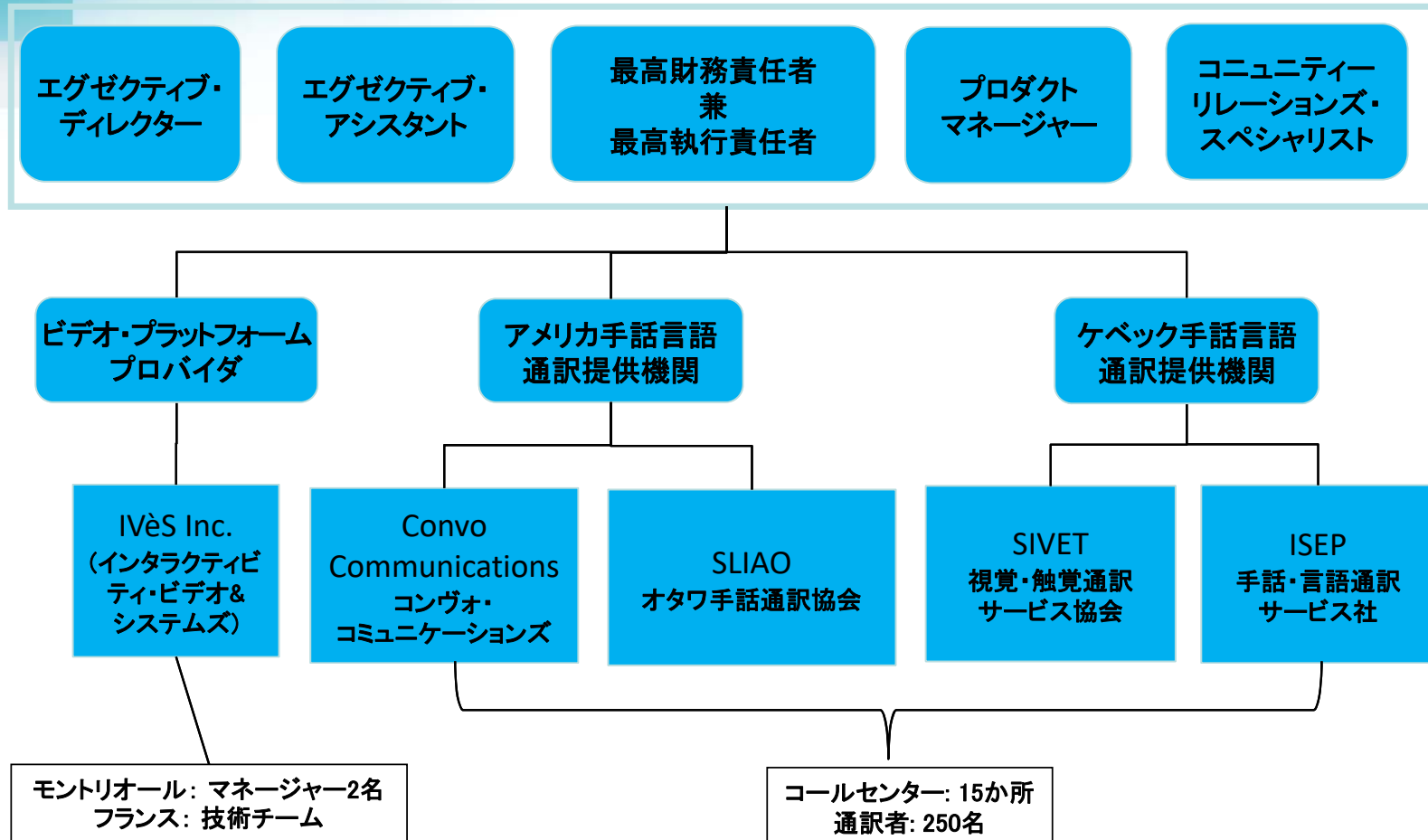
- ビデオリレーサービス方針と同時に、CRTCは同サービス管理組織の構成、使命、ガバナンスに関する提案を募集
 - 結果として、独立・非営利法人のCAVを創設
 - 創設にあっては、ろう者・難聴者を代表する団体、ビデオリレーサービスの潜在的利用者、手話言語通訳者組織、通信サービス企業に諮問
- 2014年にCRTCがCAVを承認(一定の変更を加えた後)
- CAVの目的
 - 「カナダにおいてアメリカ手話言語およびケベック手話言語の全国ビデオリレーサービスを効率的に提供し、手話言語を使うろう者・難聴者にCRTCの決定と整合性のある形で通信サービスを提供するとともに、ビデオリレーサービスについての一般の認知度向上と教育を推進する」
 - CRTCとは独立してビデオリレーサービスの実施状況を監督する



カナダビデオリレーサービス 管理組織 (CAV) 理事会

- CAV 理事会
 - 複数のろう者・難聴者団体から3名の理事を選任
 - 通信サービス企業が2名を選任
 - 上記の理事が他2名理事を選任
 - 手話言語通訳団体が任期無期限のアドバイザーを2名選任

カナダビデオリレーサービス 管理組織 (CAV)

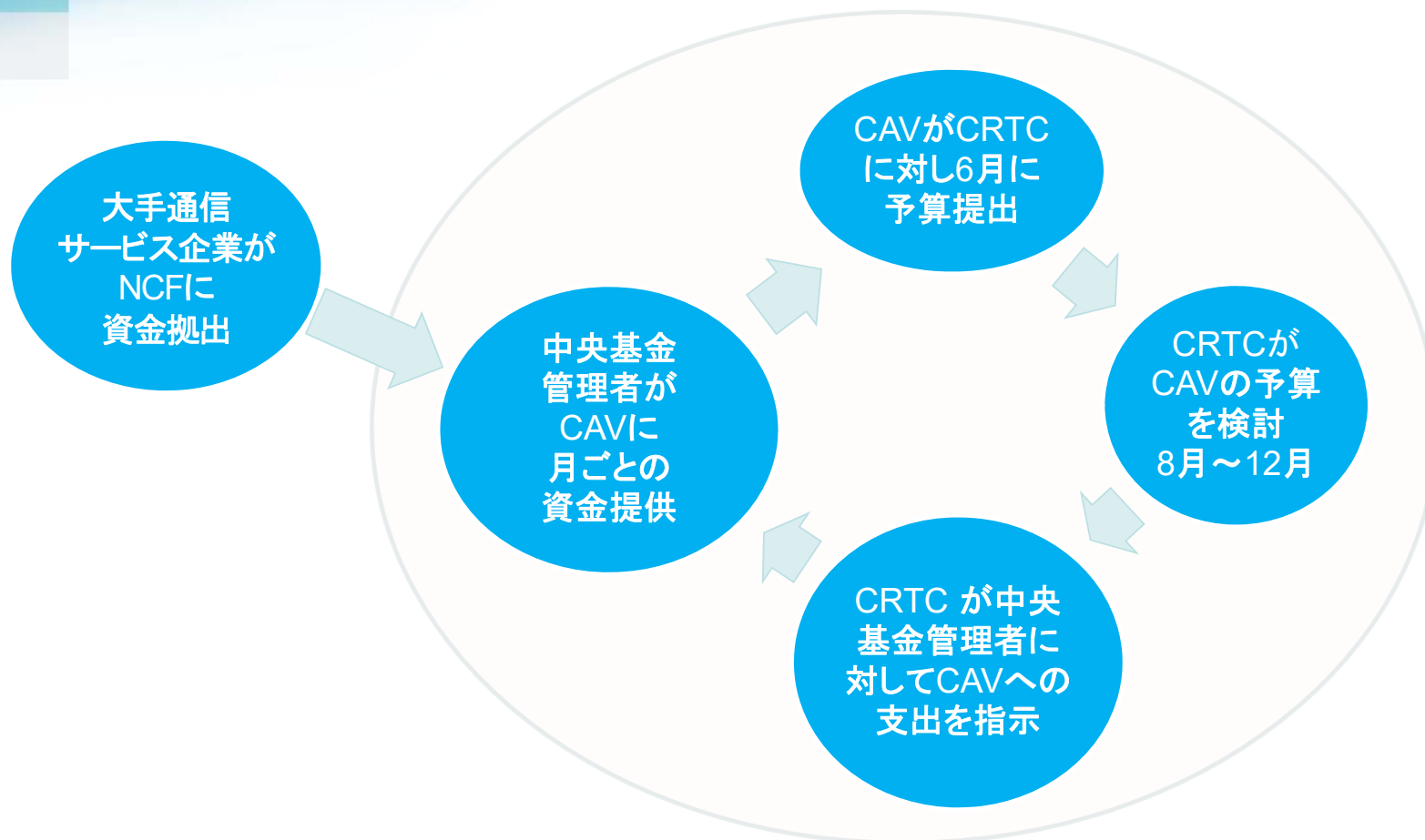


ビデオリレーサービス 開発経過



段階	年月
CRTC によるCAVの使命と組織構成の承認	2014年12月
戦略的インフラおよび組織インフラの開発	2015年春
提案依頼プロセス開始	2015年8月
IVèS Inc.とのプラットフォーム契約締結	2015年12月
ビデオ通訳サービス提供者選択 (Convo, SLIAO, SIVET)	2016年2月～4月
プラットフォームのインストールとビデオ通訳サービス提供者の統合	2016年1月～6月
利用者アンケート調査/ アルファ版テスト	2016年6月～7月
システム・ベータ版テスト(利用者約50名)	2016年7月～8月
システム運用開始	2016年9月

ビデオリレーサービス管理組織



注: NCFはNational Contribution Fund(全国拠出基金)の略
大手通信サービス企業は、通信事業年間収益が1000万カナダドルを超える企業

CAVの予算内訳

2018年支出見積り（単位: 100万）		
内容	カナダドル	日本円
事業運営	\$15.54	1,323.96
各種専門サービス	1.58	134.46
事業運営予備費	1.43	122.05
賃金	0.64	54.75
マーケティング、教育、広報	0.42	35.61
事務管理	0.39	33.03
理事会費用	0.15	12.82
合計	\$20.15	1,716.67

種類別の通話数



種類	2017年 第1四半期	2017年 第2四半期	2017年 第3四半期	2017年 第4四半期	2018年 第1四半期
通話数合計	67,617	75,674	82,374	92,815	110,274
ろう者・難聴者から きこえる人へ	81%	83%	78%	80%	77%
きこえる人から ろう者・難聴者へ	17%	16%	21%	19%	22%
ろう者・難聴者から ろう者・難聴者へ	2%	1%	1%	1%	1%
緊急通報 (911)	28	59	78	118	173
平均通話継続時間	5.6	5.3	5.5	5.4	5.1

カナダにおける ビデオリレーサービスの現状

- 2016年9月28日にサービス開始
- カナダ国民はCAVホームページで登録可能
 - － 当初は18歳以上のみが登録可。現在は子供も可
- アプリは無料で、ほとんどの主要プラットフォームに対応
- 週あたり76時間でサービス開始（午前9時から午後9時）
- サービス開始1年後に1日24時間、週7日にサービス拡大
- コールセンター数15、手話言語通訳者数250人
- 登録利用者5,120人
- 2017年の 対応通話数318,480件
- 2017年に各種広報活動を実施

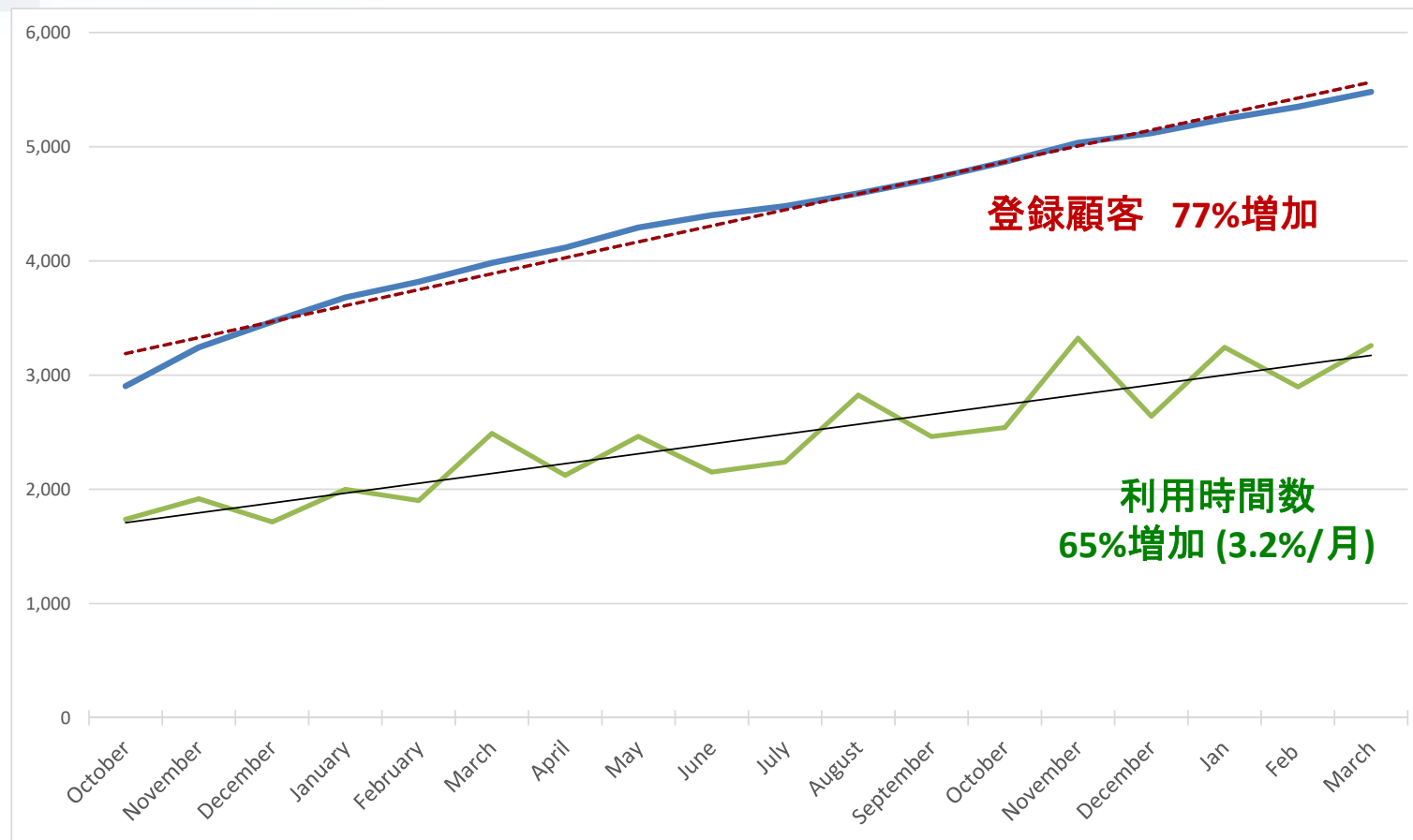


スライド 21

KN11 could we add a slide or notes about the CAV's outreach activities? They should be described in the last annual report.

Kachi, Nanao, 2018/07/19

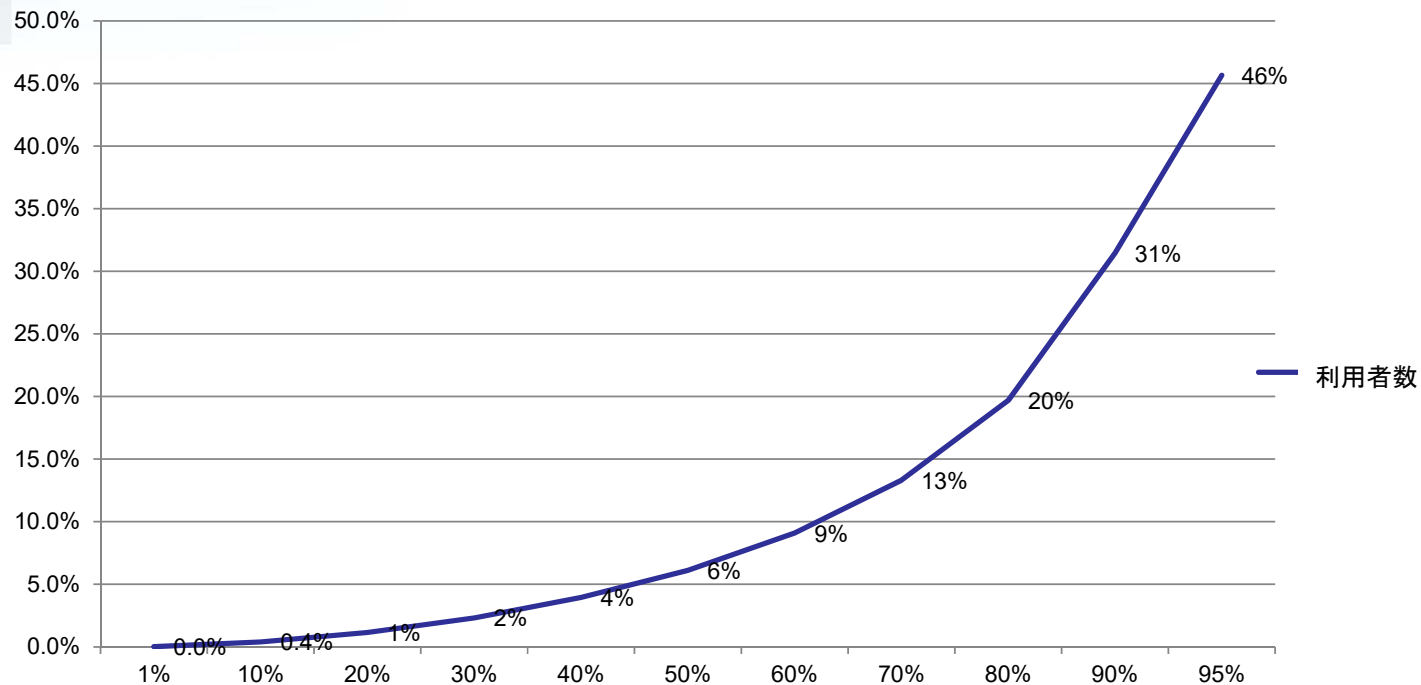
サービス開始以来の 顧客数・利用時間の増加



利用分布



30%の利用者が利用時間の90%を占める



- 最も利用が多かった利用者の通話時間は平均14時間/月
- 90%の利用者 (1573人) の通話時間は約10分/月



お問い合わせ先

詳細情報: www.srvcanadavrs.ca

社会・消費者政策部長 ナナオ・カチ

Nanao Kachi, Director of Social and Consumer Policy

Eメール: nanao.kachi@crtc.gc.ca

電話: 1-819-997-4700

ホームページ: www.crtc.gc.ca