

日本における 電話リレーサービスの現状

電話リレーサービス検討委員会
検討委員：井上正之

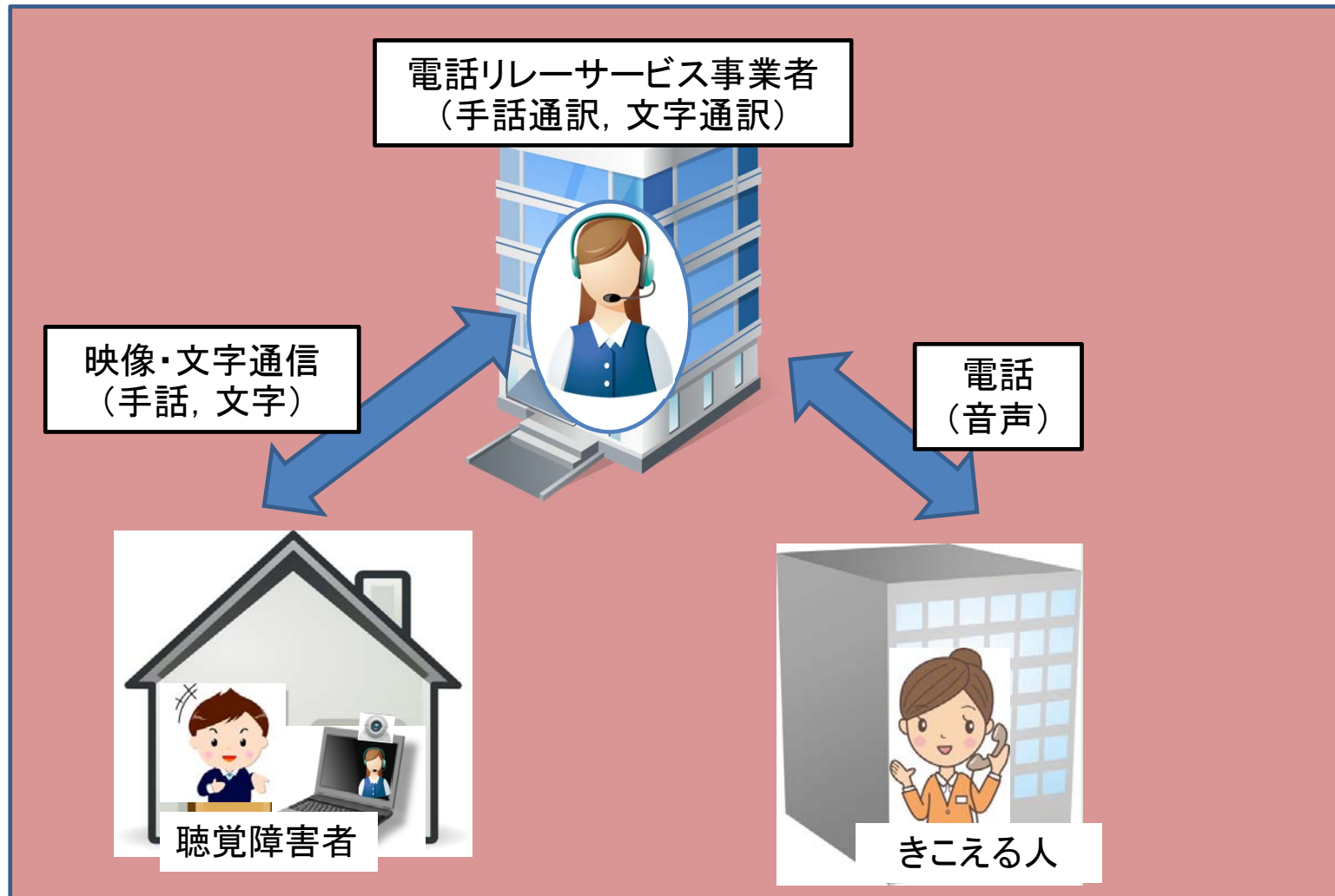
電話は世界で最も普及している

- 日本: 2016年度末で, 2億3千万ユーザ
(携帯, 固定, IP電話など全て含む)
 - 海外:
 - 米国: 5億ユーザ
 - 中国: 15億ユーザ
 - 韓国: 8800万ユーザ
 - ロシア: 2億6千ユーザ
 - ...
- ※携帯電話に限ると, 2016年時点で全世界で
73億ユーザ

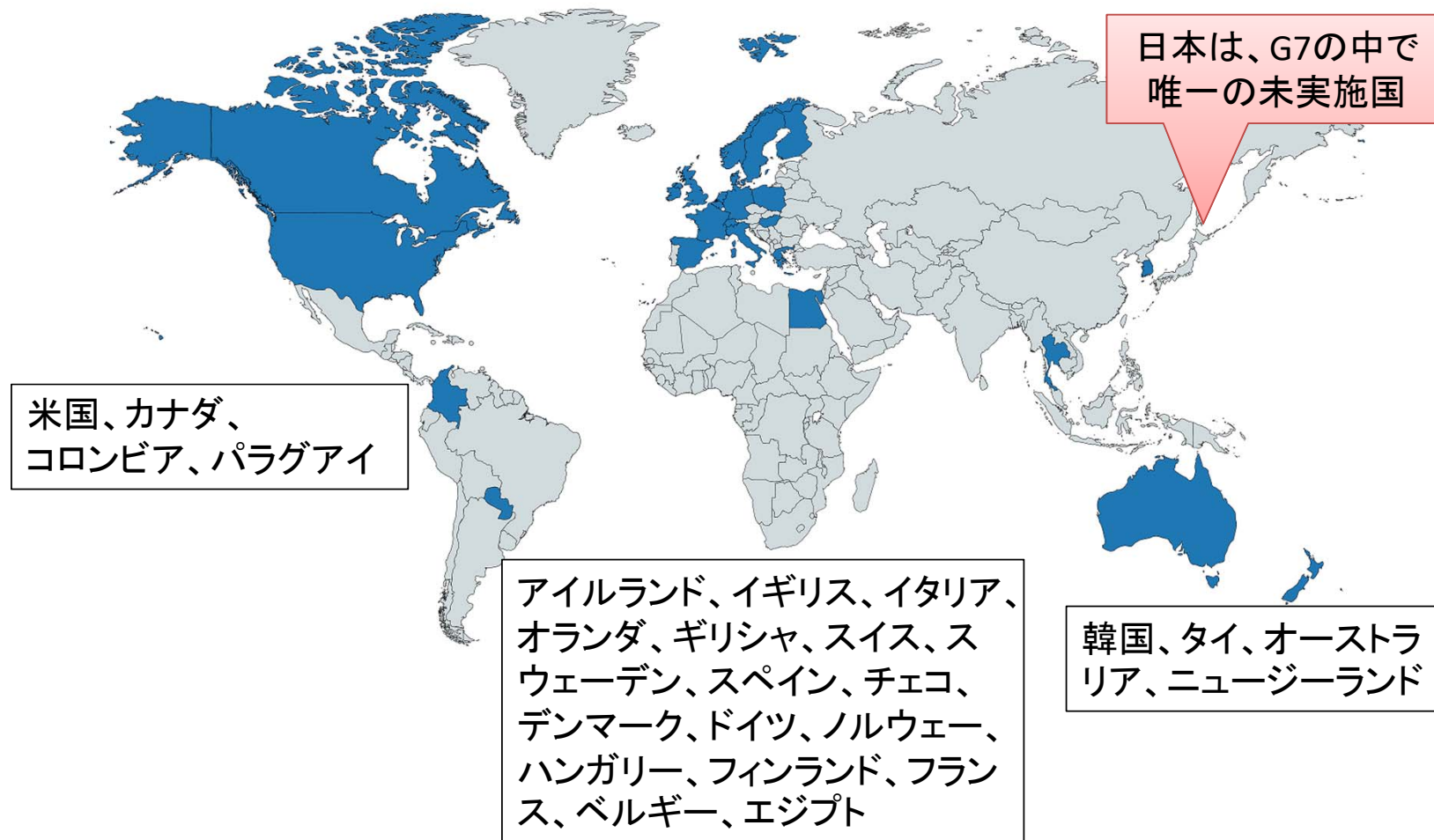
現在の電話が持つ特徴

- 24時間・365日 いつでも安定して使える
- 世界のどこでも, 同じように容易に使える
- 電話番号がわかれば世界の誰とでも話せる
- 自分の「言語」で話せる
- 適正なコストで使える
- リアルタイムかつ双方向である

電話リレーサービス



公的な電話リレーサービスを実施している国：



- 日本では、聴覚障害者の通信手段としてファクシミリが先に普及（1980年代）
- 手話通訳者派遣制度の枠内で、いくつかの県でファクス中継サービスを実施



日本で最初の電話リレーサービス:

- 2000年12月から民間企業(自立コム社)による本格的な電話リレーサービス公開運用実験(6か月間)
→2002年12月、本格運用開始
 - WWW チャットなどによる文字リレーサービス
 - 個人:3000円/年
 - 午前9時～午後9時まで、年中無休
 - 聴覚障害ユーザからの発信のみ可能
- 2004年3月に、採算性の問題により中止



※写真:
自立コムより提供

- その他、電話リレーサービスを実施する企業はいくつかあったがいずれも採算性の問題により、数年で中止
- 現在、いくつかの企業で電話リレーサービスを提供中
 - ある企業の例（プラスヴォイス社：2004年から現在まで継続中）：
朝8時～夜9時まで、年中無休
聴覚障害者からの発信のみサポート
料金は一回324円～／使い放題月5400円
通信手段はテレビ電話・チャット・メールなど
※電話リレーサービスだけでは赤字→他事業で補填

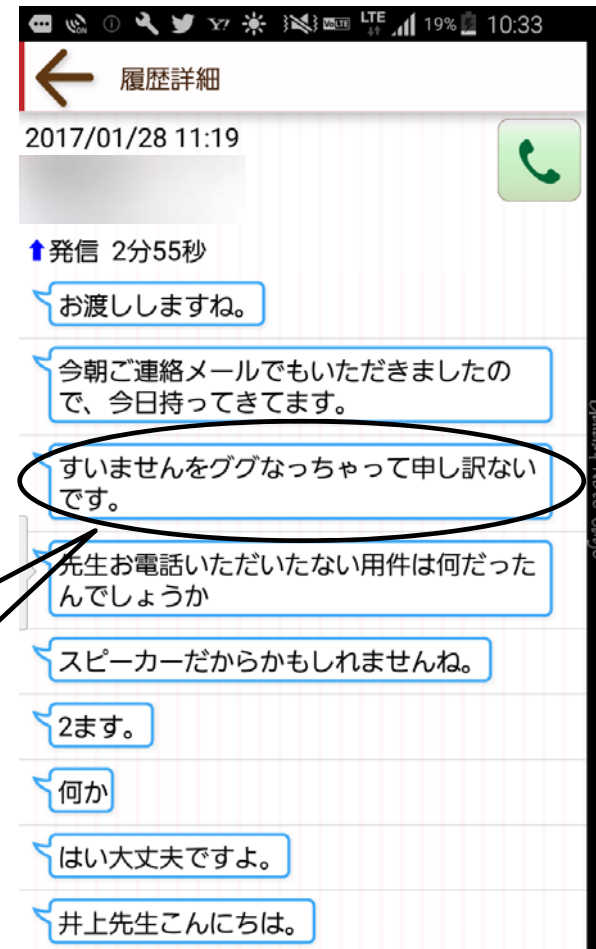
日本財団による電話リレーサービスモデルプロジェクト

- 2013年9月～継続中
- 電話リレーサービスの利用料については日本財団が負担することで、ユーザは無料で利用可能（インターネット接続のための通信料は自己負担）
 - － 24時間・毎日ではない（夜間はサービス提供なし）
 - － 聴覚障害ユーザへの着信が困難である
 - － 緊急通報など電話できない番号がある
 - － セキュリティの厳しいネットワーク環境（職場など）では利用できないケースがある

その他...

- NTTドコモ 「みえる電話」サービス
(現在, モニター募集中)
 - 相手からの音声を音声認識によりリアルタイムに文字に変換
 - オペレータが介在しないので24時間いつでも使えるが, 誤認識がある。
 - 聴覚障害者への着信もサポート。聴覚障害者は, 自分の声で直接話るか, 文字入力して音声合成で音声化するかいずれか選べる。

すいません、遅くなっちゃって申し訳ないです。



音声電話	日本の電話リレーサービス
24時間・365日 安定して利用可能	夜間にサービス提供している業者は皆無。また、情報提供施設では定休日がある
適切なコストで利用できる(3分8.5円～)	一回324円～／使い放題月5400円 ※日本財団のサービスを利用すれば無料だがいつまで続くか不透明
電話番号がわかれば世界の誰とでも相互に通話可能	現状では、緊急通報(110番・119番・118番)・フリーダイヤルなど通話できない番号がある。また、聴覚障害者への着信も困難。
世界のどこでも、同じように容易に使える	一般に、PCやスマートフォンにソフトやアプリをインストールして利用する形であり、高齢者には特にハードルが高い

民間

- アイセック・ジャパン
 - 文字のみ, 年中無休 朝8時～夜9時
- シュアール
 - 手話・文字, 年中無休, 朝9時～夜5時
- プラスヴォイス
 - 手話・文字, 年中無休, 朝8時～夜9時

日本各地における聴覚障害者への福祉サービス（手話通訳派遣等）の拠点となる公的施設

聴覚障害者
情報提供施設

- 沖縄県聴覚障害者情報センター
 - 手話・文字, 土日祝日・慰霊の日・年末年始以外毎日, 朝9時～夜6時
- 熊本県聴覚障害者情報提供センター
 - 手話・文字, 水曜・年末年始以外毎日, 朝9時～夜6時(土日祝日5時)
- 滋賀県立聴覚障害者センター
 - 土日祝日・年末年始以外毎日, 朝10時～夜6時
- 千葉聴覚障害者センター
 - 手話・文字, 年中無休, 朝9時～夜9時(土日祝日夜6時)

- 聴覚障害者情報提供施設：
聴覚障害者への福祉サービス提供の拠点
→管轄：厚生労働省
- 聴覚障害者情報提供施設における電話リ
レーサービス提供にかかわる厚生労働省の
予算：
2017年度：約1,000万円
2018年度：約8,000万円
- 電話等の通信サービスの管轄である総務省
は現時点では電話リレーサービスについては
「ノータッチ」

ユニバーサルサービス

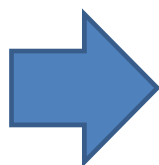
- 日本におけるユニバーサルサービス：
国民生活に不可欠なサービスとしてすべての国民に公平に提供されるべきもの。
 - － 電気
 - － 水道
 - － ガス
 - － 郵便
 - － 放送
 - － 通信

日本におけるユニバーサル サービスとしての電話：

- 電気通信事業法 第6条：
電気通信事業者は、電気通信役務の提供について、不当な差別的な扱いをしてはならない。
- 電気通信事業法 第7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

日本における基礎的電気通信役務

- 電気通信事業法施行規則 第14条：
 - アナログ電話用設備設置して提供する音声伝送役務
 - (第一種)公衆電話機を設置して提供する音声伝送役務
 - インターネットプロトコル電話用設備を用いた音声伝送役務
 - 上記3つ(つまり3つの音声伝送役務)に係る緊急通報 警察機関、海上保安機関又は消防機関への緊急通報に係るもの



映像通信・文字通信を用いる電話リレーサービスは「音声伝送」ではないため「基礎的電気通信役務」の対象外

日本の聴覚障害者は・・・

- 電話が自由に使えないことで、非常に多くのものを失っている。
- しかも、そのことに気が付いていない聴覚障害者が非常に多い。
 - － 幼少時から電話と縁のない生活を送っており、電話の必要性や利便性に気づく機会がほとんどない

我々が失っているものの例：

- 時間
 - ファクスやメールでは、時間がかかり、無駄が多い
- チャンス、機会
 - 電話以外に連絡方法がないケースは非常に多い。
- 命
 - 欧米の聴覚障害者によく聞かれる質問：
「夜、あなたや家族が急病になったらどうするの？」
 - 愛知県での海難事故の事例

今後の課題：

- 技術的には、日本で電話リレーサービスを実施することは現時点でも十分に可能である。
 - － 24時間・365日、一般の音声電話と同程度のコスト負担で聴覚障害者へサービス提供するためには公的サービスとしての提供が必須
 - － 高齢者でも使いやすい通信端末・ソフトの提供
 - － オペレータ(手話通訳者, 文字通訳者)の養成・確保
 - － 関連法の制定・整備
 - － 実施体制の検討

ご清聴ありがとうございました

(協力者:川森雅仁)