

# 電話リレーサービスの設置義務化を求める請願書

平成29年7月12日

総務大臣高市早苗様

特定非営利活動法人インフォメーションギャップバスター 理事長 伊藤芳浩



【件名】

## 電話リレーサービスの設置義務化を求める件

【請願の趣旨(要旨)】

電信電話会社は電話リレーサービスの提供を義務化し、全ての者に公平な通信・通話環境を整えるよう、請願致します。

【請願の理由】

1 私は、聴覚障害を持つなどの理由により、十分に電話を利用することができないため、社会的に不利な状態に置かれている者です。現在、日本財団が提供している試行中の「電話リレーサービス・モデルプロジェクト」にて、電話リレーサービスを利用しています。所属する特定非営利活動法人インフォメーションギャップバスターにおいて、業務委託を委託先の業者と打ち合わせする際、これまではメールを数往復するやり取りをすることで、発注条件や価格などを2週間ほどかけて決めていました。しかし、電話リレーサービスを利用することで、わずか数十分の電話にて全ての打ち合わせを済ませることができました。電話リレーサービスを利用する時としない時とでは、雲泥の差がありました。このような機会は、長い人生の中では、何度なく繰り返されることであり、それを積み重ねると電話リレーサービスを利用することで電話が使えるようになることと、そうでないことの差は非常に非常に大きな格差となります。前出の特定非営利活動法人では、「ハンディのある人もない人も等しく情報を共有できる豊かな社会を創ろう！」という理念のもと、情報のバリア(格差)をなくす活動に取り組んでおります。私は、その団体を代表し、また、別紙「電話リレーサービスの公的義務化のための署名活動」記載の署名者を代表して、本請願に及ぶ者です。

2 2011年度の厚生労働省の調査によれば、障害者手帳を所持する聴覚障害者は全国に32.4万人とされています。しかし、高齢者など聞こえに問題があるにも関わらず、実際には障害者手帳を持っていない場合が非常に多い状態です。なお、日本補聴器工業会が2012年に行った調査によれば、日本全国の難聴者数は1390万人と推定されており、潜在的な問題の大きさは障害者手帳所持者の数だけで論じることができません。聴覚障害者はその障害が外から見てわからないために社会から認識、理解されにくく、日常生活や職場において多大な困難を日々感じています。電話の利用もそのひとつで日常生活や社会参加への大きな障壁になっています。特に、聴覚障害者は電話を活用したリアルタイムの双方向コミュニケーションが十分にできないため、生活や仕事面で必要な情報を得ることができなかつたり、得ることができても健常者以上の時間を要したりする問題が生じ、人生のあらゆる場面で格差が生じています。そのような情報格差を解消する一つの手段である「電話リレーサービス」に関して、次のような事項が指摘されています。

電話リレーサービスは聴覚障害者の電話利用を可能にする仕組みです。聴覚障害者と電話の相手先（聴者）をリレーサービスセンターにいるオペレーターが、手話や文字と音声の通訳をすることにより、電話で即時双方向につながります。パソコンやスマートフォンのチャット機能などで文字を使って行われる文字リレーサービスとテレビ電話などで手話を使って行われるビデオリレーサービスがあります。

国立研究開発法人情報通信研究機構による情報バリアフリー事業助成金により、電話リレーサービスなどに対する助成がなされています。しかし、助成が十分でなく、結果として、緊急電話が対応できなかつたり、電話リレーサービスを利用可能な会員数が限定されていたり、電話リレーサービスの利用可能時間が限定されていたりして、十分なサービスを享受できる状況ではありません。

特に、2017年6月3日夜に、愛知県西尾市一色町沖の三河湾で3日夜、転覆したプレジャーボートにつかまるなどしていた46～51歳の会社員の聴覚障害を持つ男性4人が救助されるという事件が起きました。この時は、本来は緊急電話は受付不可なのですが、電話リレーサービス事業者による特別な厚意により、対応したのですが、管轄部署の特定や位置情報の伝達などに多大な時間を必要とし、5時間以上もかかり、無事に救助されました。電話リレーサービスは、本来は、21時で営業終了なのですが、特別に対応してい

ただきましたが、もしこの厚意がなかったら、助かっていなかった可能性があります。

また、ヨーロッパ15カ国、アメリカ、カナダ、オーストラリア、ニュージーランド、韓国、タイ、合計すると世界の21カ国において、すでに全員がいつでも利用できるような状況になっております。日本では、前述の通りこれらの国と比べてかなり遅れている状態です。

平成28年4月より施行中の「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」の一環として、電話リレーサービスの普及に取り組んでいただき、日本としましても世界の各国と同等に、いつでもどこでも利用できる電話リレーサービスを提供することが望ましいと考えています。

3 現在、地域格差解消のために、総務省ではユニバーサルサービス制度がありますが、ハンディがあるものの格差を解消するための同等の制度を設けることで、財源確保が可能になると考えています。日本財団発行「提言 聴覚障害者が電話を使える社会の実現を！」に記載の試算によれば、1円/回線の負担で十分に賄えるとのこと。電信電話会社はこの財源を元に電話リレーサービスを開始するのが望ましいと考えています。なお、国際電気通信連合の部門の一つのITU-Tは、2014年11月のModel ICT accessibility Policy Reportの10～11ページにおいて、『ユニバーサルサービスの対象に障害者を含めるべきである』と勧告されています。また、第61回国連総会において採択された障害者権利条約の第九条 施設及びサービスの利用可能性においても障害者が、他の者と平等に、通信サービスへのアクセスができることを確保するための適切な措置をとると書かれています。

また、日本財団では、2013年9月から無料で試験サービスを提供するモデルプロジェクトを全国向けに開始し、利用登録者は5,000人、利用回数は一ヶ月13,000件を超えています。2014年1月に実施したアンケートによれば利用者は電話リレーサービスを高く評価しています。「今後も電話リレーサービスを利用し続けたいか？」との設問に、「とてもそう思う」、「そう思う」と答えた割合は95.3%にもものぼり、ほとんどの利用者は電話リレーサービスの有用性を実感し継続を望んでいます。利用者は電話リレーサービスの有用性を二つの面でとらえています。ひとつは「わざわざ店にいかなくも予約ができる、用事が一度で片づく」といった「利便性」です。これは、第一生命経済研究所が2009年に行った「障害者等の対面・非対面窓口の利用実態」調査において、聴覚障害者のサービス利用に関する問題として最も多か

った「電話で連絡できないので、仕方なく窓口や店に行った」に対して電話リレーサービスが解決の手段になり得たことを示しています。もうひとつの有用性は、これまで家族や友人に気を使いながら電話を依頼していたことが自らが主体となって一人で電話を掛けられるようになったという「自立」が出来たことです。アンケートにおいても、「家族や周りの人に頼らずに、より自立した生活ができる」との質問に、「とてもそう思う」、「そう思う」と答えた割合は94.0%にのびりました。「利便性」も「自立」も聴者にとっては普段の生活でごくあたり前に出来ていることですが、これまで聴覚障害者には難しかったのです。職場における電話の必要性はいうまでもありませんが、今回のプロジェクトでは、聴覚障害を持つ自営業者から「電話ですぐに在庫確認できるようになった」、あるいは大学の職員から「仕事電話リレーサービスの有用性の幅が広がり周囲からの評価があがった」などの声が寄せられています。聴覚障害者は電話を使用できないため、職場でも不利な立場におかれています。電話リレーサービスを仕事で活用することは、本人の能力をフルに発揮するだけにとどまらず、社会全体の生産性向上にもつながります。また忘れてならないことは、電話リレーサービスは決して聴覚障害者だけに有用なのではないということです。聴覚障害者が電話をできるということは、聴者から聴覚障害者に電話をかけられることでもあり、電話リレーサービスの有用性を享受するのは社会全体と言えます。

以上