

これからの 電話リレーサービスの 展望

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



150年以上も 公共インフラの中に存在していた バリア

私たちが当たり前のように普段の生活で使っているものの中に、電気、ガス、水道、交通、通信があります。いずれもみんなが最低限の生活を営むのに必要不可欠な物で、地震、台風、洪水などの天災で使えなくなると非常に不便な思いを強いられます。これらは、【公共インフラ】と言われています。インフラとは、生活や産業などの経済活動を営む上で不可欠な社会基盤です。

公共インフラの中に、通信があり、その中に、電話があります。電話は、従来音声でやりとりをすることが前提としてあったため、法律・システム・制度などが、音声のみを使うことを想定されて作り上げられてしまいました。きこえない・きこえにくい人にとって、電話において音声でやりとりをする上でバリアがあり、みんなのための公共インフラであるにも関わらず、結果として一部の方を排除している

状態が続いていました。

1869年（明治2年）の10月23日に、東京～横浜間の電信線架設工事に着手したことにちなんで、10月23日は、「電信電話記念日」と定められていました。この時からずっと150年以上もバリアが公共インフラである電話の中に存在していたことになります。

人間関係に 歪みが生じて気付いた あるべき姿

「夜中にお腹が痛くなったので空いている病院を探したい」

「友だちの都合が急に悪くなったので予約していたレストランをキャンセルしたい」

「クレジットカードを落としたのでカードの利用を停止したい」

こういった緊急の時には、FAXやEメールだとどうしても間に合いません。そんな時、かつては、家族や友人に代わりに電話をお願いしていました。しかし、相手にも都合や事情があるので、すぐに電話をかけてもらうことは

なかなか難しいことがあります。そんなことが頻^{ひんぱん}に続くと、私自身もストレスがたまり、相手にもストレスがたまります。代わりに電話をかけてもらえることは本当に有り難いことなのですが、自分自身で直接やりとりができないので、途中のやりとりのプロセスを知ることができず、結果として期待していた結果が返って来なくてがっかりすることも時々ありました。そのようなことが続いて、人間関係に歪みが生じてしまいました。

そのような状況が続いて、すごく悩みました。電話が自分でできないということは、コミュニケーションの面で「社会的に自立している」とは言えないことが、どうしても心のどこかで引っかかっていました。

悩んだ上で出した結論は、「家族や友人に頼らないで、自力で電話をかけることができる方法を探すしかない」ということでした。

QOL(生活の質)を一変させた 電話リレーサービス

そのような矢先、2013 年度に日本財団が「電話リレーサービスモデルプロジェクト」を開始しました。その時に感じたことは、自分の力で、リアルタイムでコミュニケーションできることの素晴らしさです。

電話リレーサービスとは、きこえない・きこえにくい人ときこえる人を、オペレーターが“手話や文字”と“音声”を通訳することにより、電話で即時双方向につなぐサービスです。電話は「手続き」「問い合わせ」などにより社会にアクセスできるとても大切な公共インフラです。

きこえない・きこえにくい人は、長年の間、電話をスムーズにかけることができないため、この公共インフラを十分に活用することができず、大きな不利益を被っていましたが、電話

リレーサービスを利用して、いつでもどこでも必要なやりとりを自分で電話できるようになりました。また、きめ細かいやりとりや、必要な情報をリアルタイムに得られることで、様々なことに参加したり、購入したりする機会を得られるようになりました。

きこえない・きこえにくい人が、電話リレーサービスを使うメリットは3つあります。

1つ目は、用事をすぐ済ませて、時間を有効に活用できることです。

2つ目は、必要な時にすぐ連絡することで、機会を得たり、機会損失を防いだりすることができることです。

3つ目は、今まで諦めていたことができるようになったことで、参加範囲や活躍範囲が広がるということです。

これらのメリットによって、きこえない・きこえにくい人の生活の質は劇的に向上しました。

公平に自立して 電話が使えるようになる 電話リレーサービス

電話リレーサービスを使ってみて実感したのは、これは、すべてのものが公平に自立して電話を使うことができるようにするためのサービスであるということです。これをイメージしたのが次ページのイラストです。壁の向こう側にあるグラウンドで行われている野球を観戦しているイメージです。

電話はすべてのものに「平等」に与えられているのですが、きこえない・きこえにくい人は十分に活用することができないため、「不公平」であると言えます。また、家族や友人に代わりに電話をかけてもらうことで、用事を済ませることができますが、「自立」しているとは言えません。しかし、電話リレーサービス



▲電話リレーサービスの位置付け

を活用することで、きこえない・きこえにくい人自身が「自立」して電話をかけることができます。

電話リレーサービス 正式化への 活動を開始

日本財団が開始した「電話リレーサービスモデルプロジェクト」は公共インフラのバリアを解消する非常に素晴らしいサービスであり、多くのきこえない・きこえにくい人に使ってもらいたいと思うようになりました。その一方で、試行サービスであるがゆえに、利用時間の制限(24時間365日対応ではない)や緊急電話(警察、消防、救急など)ができないなどの多くの課題があることに気付きました。

その当時、私は、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という主に聴覚障害などによりコミュニケーションに困難を覚える会社員や専門職で構成されるコミュニケーションバリアフリーを推進する団体(2010年12月結成)で活動していました。当団体には、業務や生活で電話が使用できないために、職場での活躍の範囲が狭められ、また、生活上様々な困難と不便を経験した本人及び家族などのメンバーで構成されていま

す。当団体のメンバーも同様に現行の電話リレーサービスは、必要不可欠であるとの認識で、普及啓発すると共に、国による正式な電話リレーサービスをスタートさせることで課題を解決していこうと2014年度より「電話リレーサービス啓発プロジェクト」を立ち上げました。

本プロジェクトは、日本財団から3年に渡ってご支援をいただき、次のような活動を進めました。

- ①電話リレーサービスの早期公的サービス化・24時間365日対応を求める旨の署名を集める
- ②講演・シンポジウム・展示会(対象はコールセンター企業など)出展により、聴覚障害を持つ当事者、その関係者(通訳者、家族など)、電話応対を行う民間企業に対する普及啓発活動

普及活動する中では、様々な反応をいただきました。例えば、次のように必要性を強く認識しているものがありました。

「より密接した社会参加が実現できる」
「親が亡くなった後のことを考えると必要」
「聞こえない生きづらさはその人のせいではない」

その一方で、次のように必要性を感じられないという反応もありました。

「電話は使わないので必要ない」
「親や友人に頼むから大丈夫」
「電話リレーサービスはどんな時に使えばいいかわからない」

当団体は、これまでの音声中心の社会や仕組みにバリアがあるということの一石を投じるために、各種メディア(新聞、ニュースなど)に協力をいただいて、普及啓発をはかってまいりました。中でも、「コールセンター/CRMデモ&コンファレンス in 東京」というコールセンター関連の企業が集まる展示会におい

て、出展及びワークショップを開催したことは、きこえない・きこえにくい人のことを全く知らない人にもバリアに対する問題意識を持ってもらえる非常に良いきっかけとなったのではないかと思います。

また、聴覚障害者団体や通訳団体向けにも、勉強会を実施し、電話リレーサービスを知るきっかけづくりに努めたりしました。これらの活動を通して、延べ約 7,000 人（講演・シンポジウム：約 700 人、展示会：約 6,300 人へ啓発パンフレットの配布）に普及啓発を行うことができました。

その結果、電話リレーサービスの必要性を、社会と当事者の双方において、徐々に認識してもらえるようになりました。

友人が 命拾いした 電話リレーサービス

最終的には、国に電話リレーサービスを正式に始めていただく必要があるために、電話リレーサービスの早期公的サービス化・24 時間 365 日対応を求める旨の署名を集めておりましたが、その中で、とてもショッキングな事件が起きました。

2017年6月3日(土)夜に愛知県西尾市一色町沖の三河湾で、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人の内の一人が電話リレーサービスを使用し、その後に救助されるという事件です。この男性のうちの一人は私の友人であったために、より一層衝撃を覚えました。

日本財団の厚意によって試行サービスとして提供されている電話リレーサービスでは、緊急電話は対象外なのですが、例外的な対応により、電話オペレーターに、非常に骨の折れる対応をしていただき、無事に愛知県を

管轄する第四管区海上保安本部に連絡を取ることができ、無事に救助されました。日本財団が提供している電話リレーサービスは公的サービスではないため、このような緊急対応には、限界があり、また、24 時間 365 日対応ではなく、使用できる人は限られています。

一刻も早く、国を動かしたいという強い思いに駆られた私は、なるべく早く署名を国に提出して、要望しようと、提出の準備を徹夜で行いました。

そして、2017年7月12日(水)に総務省に電話リレーサービスの【24時間 365日対応 / 公的サービス化】の要望の署名8,096筆を提出いたしました。その時の総務省の担当者には、次のようなことを訴えました。一部抜粋します。

「生活のインフラの大切な手段の1つである電話がいつでもどこでも使えないのはなぜなのでしょう？みんなにとっては、当たり前に行えることが、私たちにとっては当たり前ではありません。公平ではありません。世界では既に 20ヶ国以上の国において、電話リレーサービスが公的サービスとして実施されています。日本も世界の各国と同等に、24時間 365日いつでもどこでも使用できる電話リレーサービスを提供して欲しいです。1日でも早く公平に電話が使えて、安心して暮らせるようにしてください。どうぞよろしくお願い申し上げます。」

電話リレーサービス法 の成立

その後、日本財団、全日本ろうあ連盟などの関係団体や議員の皆さまのご尽力もあって、2020年6月5日(金)に「聴覚障害者等に

による電話の利用の円滑化に関する法律案」が成立いたしました。本法案は、電話リレーサービスを公的サービスとして明確に位置付け、どのようなサービスとして進めるかを定義したものです。

今回成立した法案に基づいて、2021年度から提供される電話リレーサービスと日本財団が2013年度から提供してきた試行サービスの大きな違いは、下記の3点です。いずれも必要不可欠なものばかりで、多くの当事者団体から要望として挙げられたものです。

- (1) 24時間 365日電話をかけることができる
- (2) 緊急通報（110番、119番など）をかけることができる
- (3) きこえない・きこえにくい人ときこえる人との双方向のやりとりができる

本法案の成立に向けて、必要性の明確化や問題提起など、長年の間、制度化の取り組みを積み重ねてこられた関係者の皆さま、とりわけ、試行サービスを2013年より続けてこられた日本財団、全日本ろうあ連盟、電話リレーサービス事業者、ご理解・ご支援をいただいた議員や関係者の皆さまに、厚く御礼を申し上げます。

電話リレーサービスの 今後の課題 (運用の面)

今後は、いかにしてきこえる人と同等に電話を使用できるようにするかが重要です。運用の面で言うと次の3点が重要なポイントになります。

- (1) 通訳オペレーターの質・量を確保
 - ・給料・社会保険（健康保険、厚生年金保険、労働者災害補償保険、雇用保険）などの整備による身分保証
 - ・職業としての手話通訳・文字通訳を各種教

育機関で育成・啓発していく

(2) 緊急通報時の位置情報 (GPS) の円滑な伝達の仕組みの構築

・緊急通報先に架電する通訳オペレーターの位置情報ではなく、電話リレーサービス利用者本人のGPS(位置情報)を緊急通報先へかける仕組みが必要

(3) きこえない・きこえにくい人ときこえる人との双方向のやりとりをリアルタイムで実現する仕組みの構築

・きこえない・きこえにくい人にも電話リレーサービスで利用する電話番号を個々に割り当てて、お互いにスムーズに呼び出すことができる仕組みが必要

今後は、総務省のもとで電話リレーサービス基本方針策定において、電話リレーサービスの運用の詳細を規定する形となりますが、上記にあげた3点をしっかりと反映していく必要があります。

電話リレーサービスの 今後の課題 (普及の面)

もう一つの課題としては、社会全体の電話リレーサービスに対する認知度を上げる必要があることです。

現在、きこえない・きこえにくい人の0.1%しか電話リレーサービスは利用されていない状況です。もっと多くのきこえない・きこえにくい人に知ってもらい、どんどん使ってもらう必要があります。

また、きこえない・きこえにくい人本人だけでなく、社会側が電話リレーサービスのことを知らないという課題があります。

例えば、金融庁が2019年に調査した結果では、全金融機関（1304機関）のうち、「聴覚障がい者からの連絡について、電話リレー

サービスを用いた連絡でも対応しているか。」ではたったの3.4%(44機関)しか対応していません。

クレジットカードを紛失した時など、利用停止の連絡をする際は、通話の中で、必ず本人であるかどうかの確認を行います(本人確認)。法律によって、本人確認を行うことは義務付けられている場合がありますが、確認方法までは定義していません。多くの企業では、確認方法や確認事項を内規で定めています。例えば、生年月日などの個人情報が合っているかどうかを確認されます。この時に通訳オペレーターなど第三者を経由した場合、多くの金融機関では、本人の音声でないことを理由に手続きを拒否しています。手続きを拒否することは、手続きを公平に行うことができず、差別に繋がる可能性が高いです。今後は、このような本人確認を電話リレーサービスでもできるようにしていく必要があります。ここでは、金融機関を例に挙げましたが、他には不動産会社、通販会社などでも同様の問題が発生しています。

また、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が日本財団の電話リレーサービス利用者126人に2020年4月に調査した結果、約4割の方が、「電話リレー

サービス」を利用して架電した際、架電先への説明などのために、待たされた経験がありました。多くの場合は、3～10分待たされ、最悪のケースでは、30分以上待たされたケースもあることが判明しました。架電先の電話リレーサービスの理解がないと、きこえる人と同じようにスムーズに用件を済ませることができません。

せっかく電話リレーサービスがはじまって、この課題が残っているため、不便なままであるのは、解決しなくてはならない課題です。電話リレーサービスを使用してかけた先が対応を拒否したり、説明を求めたりすることがないように、国民への理解を得るための啓発が必要になってきます。

きこえない・きこえにくい人本人と社会の両方にある二重の壁「知らない」という普及の壁をまず無くしていく必要があると考えています。

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は、引き続き、関係団体と連携し、電話リレーサービスの当事者視点に立ち、円滑な運用と利便性の確保ができるように提言していく所以です。ご理解・ご支援のほどよろしくお願いいたします。

Let's Try 2 国際手話

来日する海外のろう者とのコミュニケーションを想定した「会話」や「単語」をまとめました。

- 日本の生活でよく使うフレーズを8つのシーンに分けて掲載!
- 会話形式だからすぐに役立つ!

A5判 128頁 定価 1,800円+税

お申し込みは 近くのろうあ団体 または書店まで

【発行】一般財団法人全日本ろうあ連盟
〒162-0801 東京都新宿区山吹町130 SKビル 8階

TEL:03-3268-8847
FAX:03-3267-3445
<https://www.jfd.or.jp/books>

シーンごとの練習

空海・ホナル・田中さん-1 会話

Q 日本は初めてですか?
(Is this your first time in Japan?)

A はい。京都観光が楽しみです。
(Yes, I am looking forward to sightseeing in Kyoto.)

QRコード動画で、国際手話を確認できます!!

動画で確認!!