

デジタル活用共生社会実現会議 ICTアクセシビリティ確保部会

電話リレーサービスに係るワーキンググループ（第3回）

- 1 日時 平成31年3月8日（金）15:00～17:00
- 2 場所 総務省 第1特別会議室（合同庁舎2号館8階）
- 3 出席者（敬称略）

○構成員

酒井善則（主査）（東京工業大学名誉教授・津田塾大学客員教授）、加納貞彦（主査代理）（早稲田大学名誉教授）、有木節二（（一社）電気通信事業者協会専務理事）、石井夏生利（筑波大学図書館情報メディア系准教授）、石井靖乃（（公財）日本財団公益事業部部長）、石原茂樹（（社福）聴力障害者情報文化センター公益支援部門部長）、井上正之（筑波技術大学産業技術学部産業情報学科准教授）、今井正道（（一社）情報通信ネットワーク産業協会常務理事）、小椋武夫（（一財）全日本ろうあ連盟理事）、川森雅仁（慶應義塾大学大学院政策・メディア研究科特任教授）、近藤幸一（（社福）全国手話研修センター）、関口博正（神奈川大学経営学部教授）、西角直樹（株式会社三菱総合研究所主席研究員）、藤沢烈（（一社）RCF代表理事）、三尾美枝子（キューブM総合法律事務所弁護士）

○オブザーバー

黒田勝己（日本電信電話（株））、小竹安治（（特非）全国聴覚障害者情報提供施設協議会）齊藤剛（ソフトバンク（株））、関田賢太郎（岸田隆司オブザーバー代理）（KDDI（株））、三浦宏之（（株）プラスヴォイス）

○総務省

谷脇康彦（総合通信基盤局長）、秋本芳徳（総合通信基盤局電気通信事業部長）、竹村晃一（総合通信基盤局総務課長）、山碕良志（総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課長）、大村真一（総合通信基盤局電気通信事業部料金サービス課長）、大内康次（総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課調査官）、佐伯宜昭（総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課市場評価企画官）

○厚生労働省

内山博之（障害保険福祉部企画課長）、田仲教泰（障害保険福祉部企画課自立支援復興室長）

○プレゼンテーション事業者

大藤純児（全日本空輸（株））、小林健太郎（全日本空輸（株））、山本 仁志（（株）三菱UFJ銀行）、片平麻美（（株）三菱UFJ銀行）

4 議事

（1）プレゼンテーション

（2）意見交換

**【酒井主査】** 主査の酒井です。定刻となりましたので、これより第3回電話リレーサービスに係るワーキンググループを開催いたします。本日は、お忙しいところ、お集まりいただき、ありがとうございます。

本日は、実際に電話リレーサービスを使っている事業者様からもプレゼンテーションをしていただくこととしており、株式会社三菱UFJ銀行様及び全日本空輸株式会社様にお越しいただいております。

それでは、まず、議事に先立ちまして、事務局から資料の確認をお願いいたします。

**【長谷川課長補佐】** 事務局の総務省の長谷川です。

資料の確認をいたします。資料は合計8点あります。資料番号のないものが2点、座席表、議事次第。資料番号のあるものが6点、資料3-1として、井上構成員、日本財団によるプレゼンテーション資料。資料3-2として、川森構成員によるプレゼンテーション資料。資料3-3として、三菱UFJ銀行によるプレゼンテーション資料。資料3-4として、全日本空輸株式会社様によるプレゼンテーション資料。資料3-5として、聴覚障害者情報文化センターによるプレゼンテーション資料。資料3-6として、電話リレーサービスに係るワーキンググループ事務局説明資料の合計8点です。不足等ございましたら、随時手を挙げてください。事務局からお渡しします。

また、会議冒頭のカメラ撮りにつきましては、ここまでとなります。よろしく願いいたします。

**【酒井主査】** 本日は、資料3-1から資料3-5につきまして、各団体にプレゼンテーションをしていただきます。質疑については、すべての説明が終わってからまとめて行います。本日も議事が多いため、1団体あたりの発表時間は15分程度とさせていただきますので、発表時間を超えないようご協力をお願いいたします。

それでは、井上正之構成員及び公益財団法人日本財団より、資料3-1につきましてご

説明いただきます。よろしくお願いいたします。

【井上構成員】 皆様、こんにちは。筑波技術大学の井上でございます。日本財団の石井様と共に、海外における電話リレーサービスの現状につきまして、簡単に報告申し上げたいと思います。よろしくお願いいたします。

後ほど川森先生から具体的な説明がございますが、ITU Tの勧告につきまして、F.930の中で電話リレーサービスにつきまして、文書が出されております。その中で電話リレーサービス等がそこに入っておりますが、主なサービス、4つがございます。簡単に説明を申し上げます。

まず、1番目、文字リレーサービスというものがございます。聞こえない人がオペレーターとの間で文字、チャットを利用して通信をする。そして、その内容をオペレーターが聞こえる人につなぐという手段です。

2番目、ビデオリレーサービスというものがございます。この間、2回目のときにでもいたしました。手話を使うろう者がテレビ電話を使ってオペレーターにつなぎ、かけ先の聞こえる人とのコミュニケーションを図る手法です。

3番目といたしましては、聞こえないが、声の明瞭度があるという人の場合、例えば、まず聞こえていて途中で何らかの事情で失聴したという方の場合は、一般的に普通に声でしゃべることができる。ですから、自分の声をそのまま相手の聞こえる人に伝える。そして、相手の聞こえる人の声だけを文字化して本人に伝えるという特別な機能がついた電話を使った電話リレーサービスというものがございます。

4つ目ですが、これは少し先ほどの3つとは違っていて、言語障害を持たれた方、耳は聞こえる、しかし、音声がうまくいかない。例えば、脳性まひの方、はっきりとしゃべることができない方の場合に使う手段です。特別に訓練したオペレーターが介在します。オペレーターがその声を聞いて、また、明瞭度がある音声を伝える。この場合は、相手の声はそのまま自分で聞いて電話でコミュニケーションをするという方法があります。

この4つが大きな特徴です。この4つのサービスがあるということをご紹介します。

次に、公的な電話リレーサービス、つまり、特別な追加料金は徴収されずに、聞こえない人が電話リレーサービスを利用できる国といたしましては、青で塗ってございます。アメリカ、カナダ、ヨーロッパ、韓国、オーストラリア、二十何カ国ございまして、その中に日本はG7に入っているにもかかわらず、公的な電話リレーサービスは未実施という、たった1つの国になります。

まず、アメリカについて説明をさせていただきます。1960年、世界で最初に電話リレーサービスを実施しました。1990年、ADA法が施行されまして、障害の持つアメリカ人のための法律が制定されました。その結果、電話リレーサービスを実施することが義務化されたわけです。

具体的には、電話リレーサービスを使用するための料金は無料で、聞こえる人が電話するときと同じ負担で電話ができるというシステムになっています。しかも24時間365日、だれでもが利用できるということです。聞こえる人からも電話がアクセスできるという仕組みになっています。

また、緊急通報、110番、119番等につきましても、制限なく利用できる仕組みになっています。

アメリカの電話リレーサービスにつきましては、総務省と同じような部門で連邦通信委員会という組織が管轄しております。この電話リレーサービスのための費用につきましては、電話を利用するすべての方々から少しずつ案分して徴収して基金にするということになります。日本で言えば、ユニバーサルサービス料というものに類するもので、ここで基金を貯めて運用していくというやり方になっています。2017年6月、予算が13億ドルとなっています。

アメリカにおきましては、先ほど申し上げました4つの電話リレーサービスすべてを実施しています。2019年1月時点でそれぞれの状況につきまして一覧表でまとめてございますので、ご参考になさってください。音声リレーは特別で、数は少ないという実情があります。また、字幕表示機能付電話リレーサービスと、手話を使うビデオリレーサービスの2つが、非常に利用頻度が高いということになります。文字リレーサービスというのはキーボードを利用します。そうなりますと、入力得意な人がなかなか少ないということもあります。手話を使う立場で申しますと、文章を打つのが苦手な人も中にはいらっしゃいます。ですから、手話を使う立場では、ビデオリレーサービスが最適な方法だと言えます。また、聞こえないけれども、声を出せる人の場合は、字幕表示機能付電話リレーサービスが最適ではないかという結果がここにあらわれております。

次、お願いします。アメリカの場合には、ビデオリレーサービスを使う場合には、独自の電話番号が付与されます。例えば、聞こえる人が聞こえない人の電話番号にかけた場合には、自動的に電話リレーサービスを経由するという方法になっています。そして、電話でコミュニケーションができるという状況になっています。

日本の隣の韓国の場合を見てみたいと思います。2004年、リレーサービスが始まりまして、電話リレーサービスを使う費用はすべて無料化しています。24時間365日、文字、ビデオということで、2017年で73万という使用回数がありました。予算としては2億円。これは、税金で賄っておりますが、将来的には通信事業社が負担するという方向で進めるという考え方だそうです。

また、カナダ、スウェーデン、各国につきましては、石井さんからご説明をお願いいたします。

以上です。

【石井（靖） 構成員】 日本財団の石井です。

続きまして、カナダについて簡単に情報提供をさせていただきます。カナダの場合、管轄している行政機関は、カナダ・ラジオテレビ通信委員会、英語ではCanadian Radio-Television and Telecommunications Commissionという、放送と通信を所管する行政機関が担当しております。カナダの場合、文字のリレーサービスに関しましては、電話会社さん、あるいは通信サービスの事業者さんに提供義務が課されています。

一方で、ビデオリレー、手話によるリレーの場合、CRTCの政策に基づいて提供されてはおりますが、サービス自体はそのために新たに設立された専門機関が行っておりまして、電話会社や通信サービス事業者が直接に行っているものではありません。

基本的には通信法の第24条の一規程に「障害者による通信サービスへのアクセス」に関する条件が記されており、それに基づいて文字のリレーと手話のリレーが行われているということです。

次のページをお願いします。サービス内容ですけれども、今、申し上げましたように、2009年から文字リレーが義務化され、おくれましてビデオリレーは2017年10月から、両方とも24時間365日のサービスが提供されております。

手話リレーに関しては、スタートから1年間で約30万回の利用実績があったと伺っております。

予算や運営の仕組みですが、文字によるリレーサービスは通信サービスを行っている電話会社がそれぞれに提供しておられまして、費用は電話会社の負担ということで、利用者に広く分散されていると言えます。

一方、手話のリレー、ビデオリレーは、CRTCの承認のもと設立された基金がありまして、そこからのお金で専門の管理組織が運営にあたっております。この管理組織が通訳

事業者による業務委託をする形になっておりまして、2017年度の予算は約20億円で、一定の収入以上の通信事業者さんがこのファンドへ拠出する形になっております。ファンドからの年間の拠出額に上限が定められておりまして、マックスで3,000万カナダドルをビデオリレーに充てるということになっております。

続きまして、スウェーデンです。スウェーデンにつきましては、郵便や通信を管轄しているThe Swedish Post and Telecom Authority、PTSと呼ばれる行政機関が電気通信法に基づいて公共サービスとして実施しているということです。

事業者に関しては、定期的に入札によって選定して、電話リレーサービスの業務を委託していると伺っております。

根拠となる法律は、電気通信法の第5章によるということです。

サービスの内容ですが、2016年度の実績を調べましたが、ビデオリレーサービスは手話によるものですが、利用者数が約3,700名。利用回数が12万7,779回。12万回を超えているということです。

文字によるリレーサービスは、利用者数が公表されておりましたのでわかりませんが、16万回を超える利用があったということです。

井上先生からも説明のあった音声のリレーサービスは、2,940の方が利用して、3万6,000回を超えております。

スウェーデンの場合、費用は韓国と同じで国費によって負担されていまして、ビデオリレーサービスの予算が447万ドルですから、大体5億数千万円ぐらいかと思えます。文字リレーサービスが178万ドル、2億円台ですね。音声リレーサービスは62万ドルとなっております。

以上です。井上先生、お願いします。

**【井上構成員】** 時間もないものですから、簡単に説明を申し上げます。

ほかにも例えば、コロンビアとかエジプト、経済的に決して豊かではない国も電話リレーサービスを実施しているということが1点。

最後にまとめとして、あとで川森先生からのご報告もあるかと思えますが、「機能的な等価性」という考え方。これは聞こえる人たちが使う電話と同じような等価性のあるサービスを提供するという意味になります。カナダ、アメリカ、韓国はまさに等価性のあるサービスとして進んでいると言えます。

音声認識装置につきまして、AI技術も進んでおります。ただ、簡単に導入することに

つきましては、電話リレーサービスに対しては、今は国として取り組んでいるところはないということになります。これをもしやろうとすることがあったとしても、それに対して世界の当事者団体、世界ろうあ連盟も含めて、はっきりと懸念を強く示しているという部分は申し添えておきたいと思います。

以上です。ありがとうございました。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。

それでは、次に川森雅仁構成員より、資料3-2について説明いただきます。お願いいたします。

【川森構成員】 ただいまご紹介にあずかりました、慶應義塾大学の川森です。「国際電気通信連合における電話リレーサービス標準化について」ということで、発表させていただきます。

最初に、国際電気通信連合、International Telecommunication Unionについて、簡単にご紹介いたします。総務省の方たちはもちろんご存じだと思いますが、これは通信と放送を司る国際連合の専門機関です。1865年に創設された、世界で最初の国際機関と言われています。ですので、国連そのものよりずっと古い。日本で言うと慶応時代にできた機関で、今は、基本的には国連に加盟している193の国がすべてメンバーになっています。そのほかに、電気会社、電話会社、通信会社、放送局なども830の一般企業が参加しており、そのほかに大学、研究機関が入っています。国連の先にできたので、歴史的経緯から私企業が参加している唯一の国際連合の機関です。

通信と放送、それぞれの部署、組織が別々ですけれども、それが標準化を中心として活動しております。ITUの標準は「勧告」と呼ばれまして、各国に伝えられ、公式の調達、セルフ調達などの際には優先的に検討されることがWTOで規定されています。国連ですので、アラビア語、中国語、英語、フランス語、ロシア語、スペイン語の6カ国の言語が公用語として使われています。本部はジュネーブにあります。

ITUの標準の例ですが、有名なところは国際電話をかけるときの国番号がITUの勧告です。それから、携帯電話の無線のインターフェースの定義とか、ADSLと言われるアナログの電話回線を扱ったデータ通信、それから、H.264というコーデックの比較的ウェブでよく使われている技術ですが、これらはすべてITUの標準です。最後のH.264は、映像文化に貢献したということでエミー賞を受賞しました。

国連の一部ですので、ITUでも国連で採択されている障害者権利条約に従いまして、

アクセシビリティという観点から、標準化を進めております。その中の9条に基本的人権の1つとして、「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、又は提供されるサービスを利用する機会を有することを確保する」ということが締約国に求められており、その中に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）が基本的人権として提供されることが要求されております。これはITUの中では「通信へのユニバーサル・アクセス」という呼び方をして、基本的人権の1つとして数えられています。

そういう背景で、ITUでは、アクセシビリティの標準化というものを進めております。ITUは通信と放送に関わる団体ですので、基本的には情報アクセシビリティ、情報、マルチメディアなどについての標準化を行っております。

例えば、車いすやロボットなどを使った、より身体的なものの標準化はほかの団体がやっております。その中の代表的な標準というのがリレーサービスになっております。先ほども申しあげましたように、コミュニケーションガイドラインを国連の障害者権利条約に則った形でつくっております。

次、お願いします。国連ということもありまして、アクセシビリティの標準化の特徴としましては、他の国際標準化団体と密接な連携をしております。とくにISO、IECなどの団体です。それから、障害者団体、世界ろうあ連盟、国際難聴者連盟などの代表者が実際に会議に参加し、勧告化を進めております。そういう意味で障害者による障害者のためのアクセシビリティの標準作成と言えます。

また、国連の機関として、WHO、UNICEFなどほかの国連機関と緊密な協力を行っております。そこを主導しているグループがSG16というグループで、そこではマルチメディアを中心に標準化を進めております。

次、お願いします。なぜ標準化するかというと、ここに書いてあるような理由で、非常に重要なのは緊急時に標準的な技術じゃないと使うことがなかなか難しい、慣れないということです。あとは、技術の導入が簡易であること。それから、コストが下がること。それから、相互運用性という、違うシステムがどこでも使うことができるという意味で、標準化は特にアクセシビリティの場合は重要だと考えられます。

特に電話リレーサービスについての標準化ですが、先ほど井上先生からもお話がありましたけれども、ITUでの電話リレーサービスの標準には、次のような特徴があります。

まず、電話リレーサービスは電話サービスである。当たり前のような感じですが、こう



いう定義をしております。

それから、ろう者、難聴者自身が勧告化を進めているということで、「Nothing about us without us」代表制民主主義の基本原則に則った勧告化を進めております。

それから、Functional Equivalencyという、普通の電話サービスと同等のサービスができるということです。

もう一つは、遠隔で行われている手話サービスとか、銀行とか、ホテルなどの私企業が窓口サービスとして提供している手話窓口サービスと厳密に区別する。これは各国が、現実的に法的に別規定になっているところが多いので、そういうことになっております。

それから、Communication Assistantという概念がありまして、これは電話リレーサービスのコミュニケーション・システムとしての一部ということで、「手話通訳者」という呼び方はしないことになっております。実際にその訓練や養成などについても米国の例を参考に記述しております。

今、国際電気通信連合の電話リレーサービスに関する勧告の中心になるのが、「勧告 F. 930」というものでして、これは2018年3月に勧告化されたものです。マルチメディア時代の電話リレーサービスの枠組みと要求条件を記述しております。エディターの中心は、アメリカのGallaudet大学の教授で、ろう者の方で、かつエンジニアの方がこのエディターを務めました。

また、その作成に当たっては、各国の電話会社、特にオレンジ、スプリント、米国とかフランスの電話会社あるいは実際にビデオリレーサービスを行っている会社から、たくさんの寄与がありました。

また、同時に、世界ろうあ連盟あるいは世界難聴者連盟から多数の貢献もあり、また、世界手話通訳者協会とも協力したガイドラインを付与しております。

この勧告におきまして、「電話リレーサービスとは」とここに書いてあるように、先ほど井上先生からもご説明されたのと基本的に同じですが、「ある媒体を他の感覚に訴えることができる別の媒体に変換することによって、聴覚障害者（ろう者または難聴者）あるいは音声障害者が、話せ聞こえるユーザーと、より容易に通信できるようにする、電気通信サービスである」ということで、ITUでは、電話リレーサービスを電話通信サービスと規定しております。

次、お願いします。この図が、今、言葉で言ったものの簡単なポンチ絵ですが、左端にいるのがろう者あるいは難聴者で、その人が手話あるいは文字で入力したものをコミュニ

ケーションアシスタント、CAが違うメディア、音声に変換し、聞こえる人に伝える。下のほうですが、聞こえる人が音声で伝えたオレンジ色の線で、CAに伝わった情報が、文字あるいは手話でろう者あるいは難聴者に伝えるというコミュニケーションとなっております。

次、お願いします。この勧告の非常に重要な部分は、先ほど井上先生がおっしゃられた「機能的等価性の原則」で、「異なる範囲の能力を持つ人」、簡単に言うと障害者ですが、「母集団内の多数のユーザー・グループに対して提供されているのと、等価の機能と使いやすさで、通信サービスまたはシステムを使用することができること」という原則になっています。

次、お願いします。この原則の下では、基本的には一般的な電話サービスと電話リレーサービスが同じ機能を持つということです。例えば、かけられる電話番号が限定されるとか、サービスが限定されるとか、電話をかけられる時間が限定されるとか、かける方法が難しくなるとか、料金が余計になるとか、あるいは端末が限定されるといったことがないということが重要になります。ですので、一般の電話利用者が享受できるサービスと同程度のサービスを電話リレーサービスでも提供できるようにならないといけないというのが、この原則です。

次、お願いします。この勧告の中では、先ほど井上先生が挙げられた4つの代表的な電話リレーサービスが例を挙げて記述されております。

次、お願いします。このF.930という勧告が発効されたのに伴いまして、それに付随した文書の作成が現在進んでおります。特に重要なのは、電話リレーサービスの質とKPI、Key Performance Indicators及び音声認識利用サービスのガイドラインとその品質評価に関する文書が、今、議論されております。また、2020年の東京オリンピックをマイルストーンとして、電話リレーサービスを使った国際電話をかける文書も作成しております。

次、お願いします。最初に申し上げましたKPI、Key Performance Indicatorsですが、これは各国の電話リレーサービスにユーザービリティ、サービス形態などに関して最低条件を規定しようとするものです。現在、特に先ほど例に挙がりましたアメリカのFCCの基準とか、英国、カナダ、豪州などのサービスを参考にしまして、それぞれのサービスについての調査を行っております。例えば、どういう種類のサービスを行っているのか、どのぐらいの時間やっているのか、緊急通報があるのか、ないのか。あるいは、どういう運

用体制でやっているのか。法体制とか資金についてですね。そういうアンケートなどを行っております。この中には日本財団さんがなされた初期の調査とか、あるいはE T S Iというヨーロッパの団体が過去につくったデータなども参考にして、新しい文書をつくっています。

次、お願いします。もう一つは、「アクセシビリティにおける、A Iのガイドライン」ということで、特に音声認識の標準指標（テスト法、認識率、ユーザービリティ等）の規定をする文書を作成しております。リレーサービスに必要な音声認識精度とQuality of Serviceを推奨するものです。

現在、アメリカでも同等の同様の調査が行われておりまして、そこで行っている調査機関と一緒に連携しています。この調査機関は、まだテストしているところですが、一応フィールドテストでブラインドですね。ですので、人間がやっているか、機械がやっているかわからないテストを行い、人間と同等以上の評価を得るということを条件にして調査しております。

こういうものを集めまして、世界の主要音声認識エンジンの調査、例えば、マイクロソフトとか、グーグルなど、あるいはI B Mの音声認識エンジンの調査と評価などを行っております。

これにも世界ろう連とか、世界難聴者連合、欧州難聴者連合などが積極的に参加しております。

次、お願いします。そのほかに、先ほど申し上げましたように、国際リレーサービスということで、ローミングを可能にする電話番号に関する勧告草案を行っておりまして、これは東京オリンピックをターゲットにしております。東京オリンピックのときには使えるようになりたいと思っております。

もう一つは、公的サービスにおけるトータル会話システムに関する要求条件ということで、政府や自治体などでのビデオ手話を使った窓口サービスに関する要求条件の文書も作成しております。

次、お願いします。今後の予定ですけれども、今、挙げました文書をできるだけ早く、2020年に東京オリンピックまでには承認をしたいと思っております。その後、考えられるのは、F. 930のConformanceが合致しているか、Implementationが合っているかどうかということの仕様。それから、電話リレーサービスの具体的な実装例。それから、手話のコミュニケーションアシスタントに関する必要条件を規定したいと思っております。

このワーキンググループでは、日本の電話リレーサービスのことを祈願しておりますが、個人的にはぜひ「モデルプロジェクト」で、日本発の電話リレーサービスの技術の仕様を国際標準にしたいと思っております。

以上です。

**【酒井主査】** どうもありがとうございました。

それでは、次に、株式会社三菱UFJ銀行より、資料3-3についてご説明お願いいたします。よろしくお願いいたします。

**【三菱UFJ銀行 片平様】** 皆様、こんにちは。私、三菱UFJ銀行のコーポレート・コミュニケーション部でお客様満足度を上げるCSを担当しております片平と申します。本日はワーキンググループの主題である電話リレーサービスについて、三菱UFJ銀行が本サービスを導入するに至った経緯と、今後の課題として考えていることを発表させていただきます。当行の事例が今後の電話リレーサービスの発展に少しでも貢献できるよう努めさせていただきますので、どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、お手元の資料かスライドをごらんください。表題に、「三菱UFJ銀行「手話通訳リレーサービス」導入の経緯と今後の課題について」とありますように、当行では、コールセンターへの手話通訳者による代理電話サービス、電話リレーサービスのことを「手話通訳リレーサービス」と呼んでおります。本日の資料におきまして、「手話通訳リレーサービス」は電話リレーサービスのことと置き換えてご理解いただきますようお願いいたします。

それでは、ページをめくりまして2ページ目、「三菱UFJ銀行における障害者ニーズへの対応」のご説明から始めさせていただきます。

まず、三菱UFJ銀行において、どのように障害のあるお客様のご要望に取り組んでいるかをご説明します。三菱UFJ銀行は、三菱UFJフィナンシャル・グループ(MUFG)の中核となる銀行であり、MUFGには銀行のほか、信託銀行や証券会社、カード会社などが多様な金融サービスを提供しています。

MUFGは次の3領域を重点領域と位置づけております。

1項目、お客様本位の品質を追求する上で、すべてのお客様が安心してご利用いただけるよう、障害者のお客様のご要望への対応に取り組んでいます。

次に、当行における手話通訳リレーサービスの概要をご説明します。対象となっている業務は、①当行キャッシュカード・通帳・印鑑などの取引停止。②商品や手続に関するお

問い合わせとなっております。

業務は株式会社プラスヴォイスに委託しております。

お客様が手話通訳リレーサービスをご利用するに当たり、まず、お客様自身のスマートフォンやパソコンから、当行ホームページに記載しているSkype・LINE電話・FaceTimeの当行専用アカウントよりアクセスします。

電話を受けた本サービスの通訳者は、お客様より手話でご要件を伺い、コールセンターへ電話します。つながったところで通訳者はコールセンターの職員へ手話通訳リレーサービスの電話であることを伝え、通訳を開始します。

次のスライドで、対象サービスについて詳しくご説明します。①と②のサービスは、本人確認の扱いが異なり、ご提供できるサービスも異なります。

まず、受付時間ですが、①は9時から20時まで受け付けることができます。②は9時から17時まで。加えて、受付できない日付も異なっております。①の業務は緊急性を鑑みて受付時間を設定しております。

開始時期と件数ですが、①は2017年11月より開始し、2月末までで12件の利用実績がございました。②は今年2019年1月より開始し、2月末までで4件の利用実績がございました。

そして、最大の違いである2つのサービスにおける本人確認の違いですが、①はご本人からの電話として扱うのに対し、②は第三者から電話があったものとして扱います。この違いについて、サービス導入の経緯と、導入後の課題と合わせてご説明いたします。

前のスライドでご説明したように、手話通訳リレーサービスは①から提供を始めました。従来は、当行の非対面チャネルにおいて、聴覚/言語障害者のお客様がお問合せをする窓口がございませんでした。

「障害者差別解消法」の「合理的配慮の提供」という観点から、聴覚/言語障害者以外のお客様におけるコールセンターの代替となる非対面チャネルとして、手話通訳リレーサービスの導入の検討に至りました。

特に手話通訳リレーサービス導入前、①の手続はこれまで郵送やインターネットなどの代替手段がなく、窓口へ行く必要がございました。キャッシュカードをなくしてしまった場合に、講座取引を止めることは金融犯罪防止の観点からも緊急性が高いため、優先的に導入しました。

表をごらんいただきますとおわかりのように、手話通訳リレーサービスを導入した後は、

より多くのお客様に対し、窓口まで来店せずともご対応できるチャネルが増えました。しかしながら、コールセンターで行えるすべての手続が手話通訳リレーサービスで行えるわけではございません。

次のスライドでは、手話通訳リレーサービスの課題についてご説明します。

手話通訳リレーサービスにおいて、「本人扱い」として受付できる業務は限定的です。業務を拡大するのが困難な理由は、本人確認の難しさにあります。前提として、電話やインターネットは顔が見えない分、第三者が本人になりすましリスクが窓口に比べて高いです。窓口において多くの手続は通帳、届出印、キャッシュカードに加え、暗証番号や本人確認資料を用いて、来店者が講座の名義人本人であることを確認します。コールセンターにおいても、同様です。

しかし、手話通訳リレーサービスは通訳者を含めた三者間のやり取りのため、通常の本  
人確認が困難です。その結果、本人確認を行わずとも、第三者によるなりすましリスクが限定的と当行が判断した範囲の業務のみ、手話通訳リレーサービスで本人扱いできる業務の対象となります。

このため、手話通訳リレーサービスの次の段階として、対象業務を第三者でも回答できる範囲の業務に拡大しました。どなたにでも回答可能な個人情報などを含まない一般的なお問合せがこれに当たります。

当行における今後の手話通訳リレーサービスの方向性ですが、手話通訳リレーサービスで受け付けた電話をご本人として受付可能な業務を拡大するには、不正取引を防止する観点から、大きなハードルがございます。

一方、今、銀行のチャネルにおいて大きな変化が起きています。インターネットやスマートフォンなど、IT技術革新により、窓口へ来店して行う手続は今やインターネットでも手続が可能です。今まで聴覚／言語障害者のお客様が電話でできなかった手続はインターネットでできるようになっていき、聴覚／言語障害者のお客様だけではなく、すべてのお客様にとって、より便利にご利用いただけることが可能になるように目指しております。

最後のスライドで、関連するサービスとしてご参考までに、支店窓口での手話通訳サービスについてもご説明します。

三菱UFJ銀行では、2019年1月28日より、聴覚／言語障害者向けの手話通訳、筆談、音声認識サービスを視点の窓口にて開始しました。窓口担当者に配付しているタブレットに、FaceTimeやUD手書き、UDトークというアプリを搭載し、コミュニケーショ

ンツールを拡充いたしました。従来、紙や筆談機で対応していた窓口のやり取りが、よりスムーズになりました。こちらのサービスも手話通訳リレーサービスと同様に、株式会社プラスヴォイスに業務を委託しています。

今後も三菱UFJ銀行は、より多くのお客様が、より便利に、より安心して当行をご利用いただけるように努めてまいります。

以上で発表を終わります。ご清聴ありがとうございました。

**【酒井主査】** どうもありがとうございました。

それでは、次に、全日本空輸株式会社より、資料3-4についてご説明をお願いいたします。よろしくお願いいたします。

**【全日本空輸 大藤様】** こんにちは。私は全日本空輸株式会社CS推進部の大藤と申します。よろしくお願いいたします。資料で簡単にご説明をさせていただきます。

我が社も先ほどの三菱UFJ銀行様と同様に、プラスヴォイス社様に業務委託を行い、電話リレーサービスを実施しております。

まず、背景・経緯についてご説明しますと、航空会社に対して課されている米国航空アクセス法という法令がございまして、2010年の5月から、外国の航空会社に対しても電話予約や情報サービスを提供する場合に、TTYと呼ばれるテキスト・テレホンを利用するお客様に対して何らかの可能な技術等によって、一般の電話サービスと同様のサービスを提供するよう求められるようになったという背景がございまして。

ただし、当該国のインフラ事情によって適用除外となる規定がございまして、当時から日本においてはTTYのインフラが整っておらず、当社としては2010年2月から、プラスヴォイス社様に業務を委託してサービスを開始しております。

最初は予約部門に関して業務を委託していたのですが、2016年から拡大をし、羽田をはじめとした主要空港のみとなりますが、空港での対面業務においても同様にサービスを開始しております。ここで空港での実際のやり取りを動画で、見ていただきたいと思っております。

(映像上映)

**【全日本空輸 大藤様】** ありがとうございます。それまでは対面業務においては、筆談をメインとし、聴覚障害のお客様とコミュニケーションを取っていたのですが、2016年からこのような感じで、より複雑な事象についても、タイムリーにストレスなくお伝えできるようになりました。

続きまして、次のページにて、サービス内容を説明いたします。他の会社様と同じような感じになるのですが、テレビ電話等を通じて、プラスヴォイス社様のオペレーターの方を通じて係員がやり取りをする構図になっておりまして、テレビ電話の手話以外にメール・チャット・ファックス等、お客様の選択によりご利用いただいています。

続きまして、次のページにて実際に使える手段について書かせていただいております。

次の5ページですが、実際に当社は先ほど申し上げたように2010年からサービスを開始しましたが、おかげさまで現在では多い月であれば100件を超える程度にまで数が増えてきており、だんだん認知されてきたと思っております。

実際のコミュニケーション手段の割合を下のグラフに書かせていただいておりますが、今多いのはチャット、メールで、この2つで8割ぐらいを占めています。

課題ということで書かせていただきましたが、とはいえ、まだまだこういったサービスについて知られていないと思っておりますので、他の障害をお持ちの方に対するサービスとともに、告知に努めていきたいと思っております。

あと、参考資料1、2にて、よくある質問と、当社導入の経緯となった米国のアクセス法について書かせていただいております。アクセス法では、通常の健常者と同じような時間帯でサービスを提供するようとか、待ち時間、サービス水準について健常者と同等レベルを求めたりとか、料金も健常者を超えるような料金を課してはならないといったようなことについて規定されております。

最後に、先ほど三菱UFJ銀行様から本人確認を厳重にやらなければならないというお話がございましたが、当社としてはお客様の氏名や実際の利用便、国内線の航空券発券時に発行している9桁の確認番号などの情報について確認することで、障害をお持ちのお客様に対して特段の制限をかけることなく、基本的には健常者と同じようなサービスを提供できております。

当社からの発表は、以上になります。

**【酒井主査】** ありがとうございます。

それでは、次に、聴力障害者情報文化センターより、資料3-5について説明をお願いいたします。よろしく申し上げます。

**【石原構成員】** 聴力障害者情報文化センターの石原です。私からは、「手話通訳士について」というテーマでご説明いたします。

まず、昨年10月に行われた第30回、試験結果です。108名が合格をしまして、



合格率は9.8%でした。合格について30回までの平均を見ますと、14.6%となっております。この合格率が低い理由につきましては、基本的には手話通訳士養成カリキュラムが確立していないこと。手話通訳士の養成システムも制度化がされていないところにあると考えております。

次に、下の「合格者の状況」です。1)、108名の合格者の男女比は、男性が5.6%。女性が94.2%。2)平均年齢は46.0歳。3)手話の学習年数は平均が13.1年でした。受験回数の平均は3.4回。派遣事業に登録している有無について問うたところ、77.8%が「登録している」と回答しています。その登録している年数の平均が6.7年でした。

このデータの範囲で、今回合格した108名の方たちの平均的な人物象を描いてみますと、ページを戻していただきたいのですが、46歳の女性、手話学習年数が13年となっておりますので、手話を学び始めたのは33歳。おそらく専業主婦と考えれば、33歳といえればちょうどお子さんが3歳になって幼稚園に入って、少し自分の時間が持てるようになったころではないでしょうか。何かのきっかけで手話を学び始め、幼稚園に子供を預けている時間帯に開催されている地域の手話奉仕員養成講習会、そして、その上の手話通訳士養成講習会、合わせて3年間通います。そして、手話通訳者の全国統一試験にチャレンジするのですが、4回ほど失敗。地域の登録通訳者になったのは7年後の40歳ということになります。そこから登録手話通訳者として地域で3年ほど活動して、43歳のときに先輩たちから、「そろそろあなたも士試験を受けてみてはどうか」と勧められて士試験受験を開始、3回から4回受験して、46歳で合格した、ということになります。気がついてみたら、手話を始めたころ、幼稚園に入園したばかりの子供も今では高校1年生と、そんな状況が見えてきます。私はこうしたデータを見るにつけ、13.1年という長い時間と努力の積み重ねで手話通訳士になった。よくぞ途中で挫折をせずに、と思うと、頭が下がります。

次、お願いします。2月27日現在の手話通訳士数は、3,695名。男性は11.8%で、女性は88.2%となっております。

(2)は、その年齢構成です。全体の年齢の平均は55.3歳ですが、ごらんのように50代が一番多く、36%。次が60代で29.6%。この50代と60代とを合わせると、65.6%になります。それに比べて20代は、0.8%。30代の6.7%を合わせても7.5%という状況で、若年層が極端に少ないというのが特徴になっています。

下の3)の「手話通訳者の年齢構成」とありますのは、全国手話通訳問題研究会が5年

ごとに実施している雇用されている手話通訳者の実態調査報告書からの引用です。日々、第一線で通訳業務に当たっているのは40代、50代の方々だということが見えてきます。

次をお願いします。このページも先ほど紹介しました全通研の報告書から、手話通訳士にかかわるものを抜粋したデータです。1)の「雇用された手話通訳者1,099名のうち、手話通訳士は590人。そして、2)の手話協力員・職業相談員163名のうち、「手話通訳士資格あり」は70人と書かれています。これを読みかえれば、手話通訳士全体3,695名のうち、500名、13.5%になりますが、この500人が士資格を活かした職業に就いているということが見えます。そのうち、手話協力員関係に70人が従事しているということが見えてまいります。

次、お願いいたします。このページは都道府県別の登録状況表です。登録数のトップは東京都、806人。次が、その下の神奈川、360人となっております、首都圏及び関東エリアに集中している様子がわかります。

次、お願いします。こちらの表は、30回試験の受験申込者1,200人を自治体ごとに見た表です。試験は東京、大阪、熊本の3会場で実施していますが、会場ごとの動向がわかる表となっております。東京会場では、北海道からおよそ静岡県にかけてお住まいの方たちが受験されている。大阪会場では、愛知県から四国の4つの県。熊本会場では広島から沖縄県の方たちが受験されている状況が見えます。そこで気になるのが、申込者が3名の自治体が幾つかあるということです。

山形県3名、富山県2名、福井県3名、岐阜県3名、高知県3名となっております。

次、お願いします。このページは実技の聞取通訳試験の採点評価の項目を整理したものです。聞取り通訳と申しますのは、音声で出題する課題文を聞き取って、手話で同時通訳する試験です。2分程度の問題が2問、出題されます。採点評価は大きく2つに分かれていまして、1つは正確さ。2つ目に表現能力を見ることとしておりまして、2つ目の表現力の詳細につきましては、(1)表現力、(2)円滑性・速さ、(3)態度の3つとしております。

次、お願いします。こちらは実技の読取り通訳試験の採点評価の項目を整理したものです。読取り通訳と申しますのは、手話で出題する課題文を読み取って、音声で同時通訳する試験です。こちらも2分程度の問題が2問、出題されます。読取り通訳試験の場合も、採点評価は1の正確さ、2の表現能力を見ることとしておりまして、表現能力の詳細は、(1)表現力、(2)速さ、(3)明瞭性の3つとしております。この2つの試験の採点評

価項目につきましては、受験の手引きに掲載し、受験者の皆さんに案内しているところですが、今年10月の試験から実技試験解説DVDを作成し、受験申込者全員に無償で配付することとしております。この解説DVDでは、前回試験の回答状況を分析し、どのような箇所で誤訳が生じたり、伝えにくくなっているのかといったことを受験の手引き掲載の項目説明以上に踏み込んで解説する予定であります。おそらく、この解説DVDを数年間継続して作成、配布していけば、士試験の合格率が向上するものと期待されております。

次、お願いします。このグラフは平成6年度に全日本ろうあ連盟が数年かけて実施した、手話通訳士養成カリキュラム開発テキスト作成事業の報告書からの引用です。全国の手話通訳派遣に関わっている方々に協力をしてもらい、聞き取り通訳試験を実施した結果です。縦軸が得点、横軸が経験年数。最長の方は13年となっていますが、全体的に高い得点ですけれども、経験年数と無関係に得点が分布している。

次、お願いします。こちらも先ほどの報告書からの引用です。こちらは読み取り通訳試験を実施した結果です。全体的に低い得点で、こちらも経験年数と無関係に得点が分布しています。

次、お願いします。こちらは実践能力習得の段階を示した図です。数年前まで宮崎県立看護大学で学長をされていて、日本でのフローレンス・ナイチンゲール研究の第一人者である、薄井坦子先生の図書からの引用です。図の中に看護観とあるのはそうした背景からです。手話通訳士に読みかえるならば倫理観、あるいは手話通訳理論ということになりますか。さて、図を眺めますと、知る段階については85%が学校で習得をし、実習という場が上がって身につける段階では、学校と体験が半々です。そして、資格を取得し現場に立って使う段階になりますと、体験を通じて習得するのが85%となり、残りは学校で習得するものとなっております。

先ほどの平成6年調査の、経験年数が技能レベル向上につながっていないという原因は、私は、この使う段階になってからの学校での習得機会が手話通訳者に保証されていないところにあると考えております。現任研修です。現場での経験を振り返ることができて、自分の通訳技術の評価をみずから下し、そして同じ派遣業者所の登録仲間とともに技能、知識を磨き高め、その地域の聴覚障害者の情報保証をより豊かなものにしていく。そうした現任研修が、制度として確立しなければならないと痛感しております。

次、お願いします。このページは手話通訳者・士に関する主な社会調査一覧です。

次、お願いします。今からちょうど10年前に情文センターで手話通訳士の実態調査を

行いました。その委員会構成です。今年9月に2回目の調査を実施する予定にしております。

次、お願いします。このページ以降は調査結果をまとめたものになります。調査は基本調査と、A、資格を生かした職業についているものの調査、B、派遣事業に登録しているものの調査、C、奉仕活動をしているものの調査を実施しました。

次に、19ページに飛んでください。ここは冒頭にご説明した、30回試験の合格者の経験年数の平均が13.5年と報告しましたが、この10年前の調査では平均年数が10.5年となっております。実は毎年、ぶれがありますので、今回、今年の2回目の実態調査ではどのような平均年数、数値が出るか、期待がされているところです。なお、この表の5年未満で合格した方たちは9.0%になっている。

次、お願いいたします。こちらは学習の機会を書いたものです。右に専門学校などというところがありますが、こちらは6.5%となっております。

次、お願いします。こちらは、先ほどの5年未満で合格された9%の人たちを、抽出をしまして、その短期間で合格した人たちがどのようなプロセスで学習してきたかということを見た表になっております。専門学校、専門養成校で訓練を受けたものたちが66.9%という、非常に高くなっております。

次、お願いいたします。最後のページに飛んでください。1回目の実態調査結果を受けまして、調査委員会としてここに掲げた4つの観点柱で、今後の手話通訳士制度発展のための提言をしております。提言をしてから10年が経っているわけですがけれども、(4)の現任研修について、若干の進展が見られたということがあっても、他の3つの課題はほとんど何も解決しておりません。この電話リレーサービスに関わるオペレーターの養成認定、それから配置、待遇の検討を進めていく中で、他の3つの課題の解決が見られることを祈っております。

なお、この実態調査報告書の前文は、私どもの法人のホームページにアップしておりますので、ぜひごらんいただければと思います。

ご清聴ありがとうございました。

**【酒井主査】** どうもありがとうございました。

それでは、質疑を行いたいと思います。ご発言いただく際には、発言者のお名前と、どなたに質問するか、また、例えば説明いただいた資料のどのページについて話しているのかがわかるように、お願いしたいと思います。

それでは、どこでも結構ですから、よろしくお願いいたします。

**【小椋構成員】** はい、小椋です。

**【酒井主査】** どうぞ。

**【小椋構成員】** 発言の機会をいただきまして、ありがとうございます。全日本ろうあ連盟の小椋です。これから幾つか審議があると思いますが、本日説明を聞きまして感じたことを少し述べさせていただきたいと思います。

三菱UFJ様、ANA様のプレゼンテーションで、窓口サービスまたは代理サービスというような記述がございますが、それは聞こえない人たちのためのサポートをするサービスという受けとめ方をされていると感じます。しかし、私にとっては、電話リレーサービスは聞こえない人のための制度ではないと思っています。聞こえる人からの電話を受けるといようなシステムも加えた形、双方向性が必要です。聴覚障害を持っている者、持たない者、同様にサービスを楽しむ、それが重要ではないかと考えております。

そういう意味で、公共インフラの整備、わざわざ窓口のところに行かなくても、どこでもいつでもどんなときでも自由に電話にアクセスできるという環境が重要ではないかと私個人は思っております。窓口のサービスの場合は、通話先が限定されています。

それから、川森先生のプレゼンテーションにありましたように、ITU-Tの勧告の中で電話リレーサービスと窓口サービスは別のカテゴリと示されている。それは、私も同様に思います。他の先進諸国の中におきましても、電話リレーサービスは窓口サービスとは別の規定となっているところが大半です。議論の中でどのように考えていくべきかを皆様に討議していただきたく、感じたことを話させていただきました。ありがとうございました。

**【酒井主査】** どうも、ご意見ありがとうございました。ではどうぞ、井上先生。

**【井上構成員】** 筑技術大学の井上でございます。

今、小椋さんのご意見に関しまして、三菱さんのご発表、また、ANAさんのご発表の中で、電話リレーサービスという言葉を用いております。しかし、少し私としては、先ほどの川森先生のお話にありました、その資料はお待ちください、8ページ目の資料がありますが、その中に遠隔手話サービス、窓口サービス、これと、それから電話リレーサービスというものは全く違うと。区別するということが書いてあります。

今日、説明していただいた中で、三菱さんのサービスですが、それからANAさんのサービス、これは正確にいうと電話リレーサービスではない窓口サービス、つまり会社が聞

こえない人に対するサービスとして実施しているサービスであるというようなことになるわけです。

ですので、この電話リレーサービス、日本でどう展開していくかということを考えたときに、この2つの例というのは少し考慮対象外ではないかと思っています。ですから、外したほうがいいのではないか。そのあたり、川森先生からご意見あれば、補足をお願いしたいと思いますが、よろしく願いいたします。

**【酒井主査】** お願いします。

**【川森構成員】** 川森です。国連のITUでも、一時期この勧告F.930、マルチメディアリレーサービスについて議論するときに、遠隔手話とかの寄与文書があったのですが、先ほど申し上げましたように、各国の政府で既に遠隔手話サービス、窓口サービスは電話リレーサービスではない。電話リレーサービスは電話事業であると規定されていますので、それは勧告に盛り込まないということになっております。

ですので、今この勧告の中には、例えば手話通訳という位置付けは、基本的に書いてありません。コミュニケーションアシスタントしかありません。それから、遠隔手話サービスは基本的には通訳サービスの遠隔版であって、電話サービスではないという位置付けになっております。ですので、そこは非常に重要なことで、電話のサービスがたまたま手話を使ったり文字を使っているというだけで、双方向性とかリアルタイム性、それから緊急情報、緊急通報、それから24時間365日行うことができるということが、電話として要求されることであるという認識になっております。

その一方で、実際に銀行とかホテルとかなどでは、欧米ではこういう窓口サービスに手話をつけるというのは、結構一般的になってきておまして、電話リレーサービスとは別にそういうサービスが、各社が顧客に対するサービスとして行うというのが結構増えていきます。しかし、その場合はリレーサービスというのではなく、窓口サービスあるいはビデオサービスというような呼び方をするようです。たとえ同じ業者がやっていたとしても名前の呼び方は、サービスを呼び方は常に違うということが、特にイギリスとかでは徹底されているようです。

私からのコメントです。どうも。

**【酒井主査】** どうもありがとうございます。要するに私の理解だと、電話リレーサービスというのはあくまでも通信サービスであって、今、全日空さんにしても三菱さんにしても、仮に電話リレーサービスを使って窓口でこういうことやるとなると、最後の使い方

だけでも、現在それが十分ないので、代わりに窓口で、結果的にアシスタントをやっていただいていると、そう思えばよろしいわけですね。

【川森構成員】 はい。そのとおりだと思います。はい。ありがとうございます。

【酒井主査】 どうぞ、すみません。

【プラスヴォイス 三浦様】 プラスヴォイス、三浦です。誤解のないように補足をさせていただきたいと思っております。現在、先ほどご紹介いただきましたように、三菱UFJ銀行様も全日本空輸様も、弊社の業務委託であずからせていただいております。その中で、電話リレーサービスという、今回のこの委員会での名称ですね、議題の認識についての整理が必要だと思っております。

今回、2社にお越しただいてお話ししていただいた内容というのは、聞こえない方が手話通訳を、ビデオ通話を使って代わりに電話を架けるといいう仕組みについては、電話リレーサービスと同様の仕組みという形になりますが、先ほどの説明にありましたように、三菱UFJ銀行さんにおいては手話通訳リレーサービスという名称であり、全日空さんにおいては代理電話サービスという名称を使っております。ですから、そこは異なるサービスとしての認識の中で、映像を使ったリレーションを行う通信が有効かどうかということの参考事例でお聞きいただくことが正しいかと思っております。

また、同様に窓口通訳については、2社様についてもサービス提供されております。これも、今回ここで公共インフラとして用いるためのリレーサービスの話とは異なる議題になっておりますが、映像を使うということについての利便性についての参考事例としてお聞きいただくことが正しいことだと認識しております。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。多分そういう理解だろうと思っております。他の点、いかがでしょうか。どうぞ。

【藤沢構成員】 RCFの藤沢です。

最初に発表いただいた海外域における電話リレーサービスの現状についての資料についてです。こちら、非常に広範囲までまとめていただいて、大変参考になりました。この中で各国の利用状況や年間のコストについて触れられています。今後、日本ではどういう形でやっていくのが議論になっていくと思うのですが、例えば米国だと、大体91万時間、年間使われていて、13億ドルのコストがかかっています。一方で韓国だと73万件数で、年間2億円。カナダは30万件で21億円かかっています。2つ質問がありまして、まず各国の状況を横で比較するために、ある程度サービス内容でしたり、あるいは件数や時間

でそろえられるのかを伺いたいのが1点。

それから、コストについても、私の簡単な試算だと、アメリカやカナダでは随分単価が高いのですが、韓国は件数のわりには随分とコストが低いように見えるので、そのあたりはどういった違いに起因しているのかなど、お答えいただける範囲で伺えればと思っております。

以上です。

**【酒井主査】** いかがでしょうか。お願いいたします。

**【井上構成員】** ご質問ありがとうございます。筑波技術大学の井上でございます。

確かにアメリカ、カナダ、韓国を見ますと、コストに差があるということは事実でございます。実はアメリカの場合には、これ実はアメリカの中で問題になっているのですが、非常に高いと、金額が高いと。以前はもっと高かったらしいのですが、それが実態とは合わないというようなことも指摘されまして、少しずつダウンをしてきているという状況にあります。それでも実は、まだまだ金額としては高いと。

あと韓国の場合ですが、事情が違います。もともと人件費が非常に安いということもありまして、また、アメリカと比べると韓国は普及率がまだ低いという事情がありまして、これからおそらく利用率が伸びていくということが想定されるということになります。そういう意味では実態に合うのは多分カナダ、日本はカナダに近いのではないかと。実態に合うのではないかと。そのあたり、川森先生から補足お願いいたします。

**【酒井主査】** どうぞ。

**【川森構成員】** 川森です。

カナダは、直接ここに書いていますけども、年間の予算を立てて、カナダに合った形でということで、カナダはアメリカのすぐそばなので、かなりアメリカ型のリレーサービスというのは研究したらしいです、調査して。その結果、アメリカ型でやるとお金がかかり過ぎるとか、そういうことがあって、カナダにとってより効率のいいやり方ということで、予算を立てて、基金をつくって、各事業者たちが少しそこに入れているのですね。

それで全体として、NGOとしてオペレートしていくという、第三者団体をつくってやるという形で、あまり負担がかからないような形でやるということで、比較的リーズナブルというか、という狙いになっているのではないかと思います。あと人口が違うことも大きいと思います。アメリカと比べるとかなり少ないので、それで運用費用がかなり抑えられるということだと思います。



**【酒井主査】** どうぞ。

**【石井（靖）構成員】** 日本財団の石井です。

さらに補足ですけれども、アメリカの場合は、私がFCCの方から聞いた情報ですと、最初にリレーサービスをスタートしたときは、1分間手話を使ったリレーサービスを行ったら、その1分当たり20ドルの対価を支払うという、つまり、1時間やれば1,200ドル、十何万円というお金が事業者さんに支払われるというようなところからスタートしたというふうに聞いております。

そのときに、それは通訳の費用だけではなく、専用システムの開発費用であったり、アウトリーチの費用、アウトリーチ、つまり利用者さんに説明会を開いたり、場合によっては出向いて行って、家のケーブルテレビの仕組みを使って電話リレーサービスができるような端末を持って行って、無料で配布して、使ってもらえるというようにするようなことまでを含めて、そのお金の中で賄ってきたそうです。

大きい会社の一つ、シェアが70数%か80%ぐらいある会社があると伺ってまして、そのほかに3社ぐらいが提供されていると、ビデオリレーサービスに関してはですね。そのそれぞれの会社がそれぞれ専用システムを、別のものを開発して使っていて、そのシステムの使いよさまでも競争するというような現状になっていると伺っておりまして、さすがにFCCも1分間20ドルというのが高過ぎるので、今は約5ドルまで下げているというふうに聞いておりますが、それでも60分フルに通訳を行ったとしたら300ドルになりますので、300ドルのうち、通訳の人件費がどれぐらいかかって、システム費用がどれぐらいかかってということを計算していきますと、そこまで必要なのかなという気がいたしております。

川森先生がおっしゃったように、そのあたりのことも踏まえた上でカナダは後発でスタートされていますので、カナダぐらいの規模とかやり方が参考になるのではないかなというのが、私も同じように考えております。

**【酒井主査】** よろしいですか。右側のこちらの方から順番にお願いします。どうぞ。

**【藤沢構成員】** 先ほどのコメントに関してですけれども、今後に向けてどういったサービス内容にするのかということと、それにコストが、このサービスが今回実現していくかにおいて非常に重要だと感じています。コストを減らすことでサービスを落とすと当事者の利便性が低くなりますし、通訳者の方が低過ぎる待遇になると持続性が難しいかもしれません。一方でコストが高過ぎると国民の負担が大きくなります。当事者と通訳者と国民の

負担をバランスよく決める必要があります。ほかの国の事例は重要だと思いますので、それぞれ比較できるような形で、事務局もサポートしていただきながら整理していただくことが、今後の議論においては重要だと感じております。以上です。

【酒井主査】 プラスヴォイスさんが先のほうがよかったかもしれませんから、お願いします。

【プラスヴォイス 三浦様】 実際にサービス事業者として提供させていただいています。プラスヴォイス、三浦です。

海外の事例について、4年ほど前に総務省、TTCさんの業務委託で調査に行っていました。その際に、ヨーロッパの場合は利用があまり進んでいませんでした。一方で、アメリカは先ほど報告があったように、たくさんの利用がされて、認知も広がっています。先ほど石井さんのお話のとおり、僕もプリント社からお話を聞いたのですが、最初1分当たりの単価、その高いコストの中には、先ほどのお話にあった広告費用だったりシステム開発、そういった費用も含まれていたということですね。また先日、昨年11月には韓国に行っていました。韓国においても同様に、企業への問い合わせができないで、あるとさまざまな状況の中で、予算の中でスタートしています。

井上先生の話のとおり、各国の経済事情というのは異なりますので、海外の事例を参考にしていく場合には、より詳細な条件についての調査が必要になります。それよりも、むしろ先ほど石原様からお話にありましたとおり、現在の手話通訳者の就労実態であるとか、現在日本財団が運用しているリレーサービスの中での費用的な効果、つまりオペレーターの人件費であるとかその福利厚生費、維持費、それから通訳者の分布図なども考慮しながら、日本は日本の中で予算算出というものは十分、図れていくのではないかなというふうには、僕は考えております。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。

それでは、ほかの点、ございますか。よろしいでしょうか。どうぞ。

【加納主査代理】 加納貞彦です。

最初の資料の中の米国の、番号のことが書いてあったのですが、何ページですかね。これだ。ページ数が振っていない。聴覚障害者ビデオリレーサービスのときに、つまり手話通訳サービスするときに、固有の電話番号を割り当てられると。で、一般の音声電話ユーザーが聴覚障害者のこの番号をダイヤルすると、自動的に電話リレーサービスにつながるというふうには書いてあるのですが、私は昔番号計画のことに携わったことがあるので、固

有の電話番号というのはどういう電話番号なのかなと思いました。

どこかに特番170を先に回すというのもありましたけれども、ほかには空いている特定の局番を割り当てるとか、そういういろいろな方法があるのですが、全く一般の電話番号と同じ電話番号だと、聴覚障害者に電話したときに自動的に電話リレーサービスにつながるというのは、結構大変じゃないかなと思ひまして、その辺の仕組みをおわかりになったら教えていただきたいと思ひます。もう一つ、別の問題があるのですが、それは別にまた、願ひします。

**【酒井主査】** いかがでしょうか。番号のことですけれども。これは、井上先生ですかね。

**【井上構成員】** 井上でございます。

私の書き方が不適當だったかなとも思ひますけれども、アメリカの場合は聞こえない人も一般の人と同じように自分のための固有の番号というものを付与されるという意味です。その電話番号が、例えばネットワークのデータベースの中でビデオを使っているというような、そういうものがありますので、それを使って聞こえる人がそこに、電話番号にアクセスすると自動的に電話リレーサービスにつながるという、そういう仕組みになっているのですね。

例えば、韓国の例をとりますと、違つたやり方をとっているわけで、全国統一の電話リレーサービスのための電話番号というもの、1、7、何番だったか、何かそういうような番号があります。そこに架けると、そこに電話番号を伝えて、オペレーターがつなぐというやり方。ただそのやり方というのは、聞こえる人が電話を架けた場合と比べると、使い方が差が出てくるということになります。機能的な透過という言葉で考えれば、アメリカのやり方のほうが聞こえる人に便利という理解もできるかなと思ひますが、いかがでしょうか。

**【加納主査代理】** 番号の問題は、電話ネットワークの構成に非常に大きな影響を与えます。アメリカのように普通の電話番号をろう者に与え、人がその番号に電話してきたら自動的に電話リレーサービスのコミュニケーションアシスタントにつなげるという場合でも、局番などに何か工夫があるのではないかと考えます。韓国のように頭に特番をつけるのだったら、理解がしやすいのですが。いずれにしてもこの場ではこれ以上の議論は無理なので、問題点の指摘だけをさせて下さい。次の質問でよろしいですか。

**【酒井主査】** 結構です。

**【加納主査代理】** 今度は資料3-5の手話通訳士についてという資料についての質問

ですけれども、いろいろ現状はよくわかったのですけれども、コミュニケーションアシスタントと書いてありましたけれども、言っていましたけれども、通信には一般に通信の秘密を守ることがありますよね。もろに手話通訳士の方が入ってくるので、通信の秘密についてどんなふうに教えているのでしょうか。

もちろん、基本的には秘密を守るのだけれども、例えば通話内容によっては、例えば犯罪とか人の命の危険がある場合とか、あるいは公衆道徳からいっておかしいじゃないかというような内容なんかもあると思うので、その辺をどの辺で線引きして、通訳しなくていい、後者の場合は通訳しなくていいと、前者の場合には知った上で後から警察なりに連絡するというようなことがあるのかなのか、その辺はどういうふうにお考えなのでしょう。

**【酒井主査】** 難しい問題だと思いますけれども、もし、今できる範囲で結構ですので、お願いします。

**【石原構成員】** 聴力障害者情報文化センターの石原です。

この、電話に関する手話通訳というのはもう、派遣事務所が立ち上がったときから始まっていて、東京でいえば昭和48年というときになるのですが、一定のところに一定の技量を持った手話通訳めいた人間がいるということを知ることができない人が承知すると、自分が電話を架けたい要件が生じたときに、そこまでわざわざ出かけていって通訳を頼むというやり方ですね。ですから、特に電話リレーサービスという言葉が生まれる前から、私も現場で代行の電話をするというサービスは行ってまいりました。

その中で秘密を守るというルールについては、一般の手話通訳場面と全く同じでございまして、絶対に外に漏らしてはいけない。それは、登録通訳者になった第1回目の研修会で、どの地域でも厳しく指導が行われていると思います。通訳士協会というのが、日本手話通訳士協会というのが全国組織として、手話通訳士の職の手段として存在するのですが、私はその元会長を行っていた経験がありまして、そのときの経験値から申し上げますけれども、倫理規定というものが手話通訳士の間でつくられているのですね。

手話通訳士の倫理ということになって、これをみんなで守っていこうということになっています。その中に秘密を守るということが1項目掲げられている。それであっても、いろいろな地域で手話通訳行っている場面で、様々な人間模様、関係がある中で、聞こえない利用者さんからクレームが出ることもあるのですね。そのクレームが出た場合に、通訳士協会として対応しようとする。その通訳士の倫理綱領をつくった当時の委員会のメンバーが、

今も引き続き、そしてクレームが協会に上げられたときには関係者から事情聴取し、そして関係調整に入ると、介入するということが行われておりました。

それが、士協会ですね。そして、手話通訳の派遣というのは都道府県ごとに派遣事務所がございまして、その派遣事業所ごとにルールが、さらに厳格に示されているものだと思います。私は東京の手話通訳派遣事務所に20年ほど勤務していたのですけれども、事務所の中でのケース討議、事例検討をする場合においても、聞こえない人の名前ですとかを特定できないようにオブラートに包んで、手話通訳上の課題、問題点について提案をする。そして、そのことについての議論を行うと。そのプロセスの中で、聞こえない人の個人名が特定されることは絶対にあっていけないと。そういうようなルールでもって、職業集団というか、職場の中でも厳しく秘密を守るということを徹底してまいりました。

それから、派遣報告書というものが登録通訳者から事業者に上がってくるのですね。私はそれを20年間ずっと管理をしていたのですけれども、その報告書を読める権限を持っているのは派遣担当長だけ。運営委員会のメンバーであっても、そして理事長であっても報告書は読めない。そういうシステムにしてありまして、報告書は常に鍵のかかる書庫に保管するというようなことで、こちらも厳格に扱ってきております。そういう意味では、全国の手話通訳者ないし手話通訳士というものは、非常によく秘密を守るということについては教育をされていて、ほとんど問題はないだろうというふうな認識を、私は持っております。

以上です。

【酒井主査】 どうもありがとうございます。

【石井（靖）構成員】 今のことに関連して。

【酒井主査】 では1点、お願いします。そろそろ大分時間がぎりぎりになってまいりましたので。

【石井（靖）構成員】 日本財団の石井です。

手短かに申し上げますと、アメリカ、フィンランド、スウェーデンで聞いてきた範囲では、個人の自由あるいは平等、あるいは権利というものが尊重されていますので、例えば犯罪の打ち合わせであっても、リレーサービスを提供しているということです。間に入っているコミュニケーションアシスタントの判断で、これは悪いこと、これは良いことということは一切判断しないということです。

ただ、そのコミュニケーションアシスタントに、例えば何かこう全裸でこう、体を見せ

てくるとか、本人に危害が加えられたり、あるいはそのビデオ画面に映っている中で、例えば家庭内暴力が実際に進行中であったりする場合のみ、通報するというようなガイドラインを設けて運営していると伺っております。

**【酒井主査】** どうもありがとうございました。

まだいろいろ結構意見があると思いますけども、時間が押してまいりましたので、皆様から頂戴しましたご意見を事務局で取りまとめて、今後の議論に反映してまいりたいと思います。

続きまして、よろしいでしょうか。では、続きまして事務局から資料3-6についてご説明いただきます。よろしくお願いいたします。

**【佐伯市場評価企画官】** 事務局の、総務省の佐伯でございます。

資料3-6について、説明させていただければと思います。今後、このワーキングでの議論を進めていくに当たりまして、検討に当たっての基本的な考え方の案を、改めて整理させていただければと思います。お手元の資料3-6につきましては、第1回で我々事務局から提示させていただいた資料を、1回目から今回までに構成員の皆様方からいただいた意見を参考にいたしまして、若干の修正を加えたものでございます。

まず、検討に当たっての基本的な考え方でございますが、公共インフラとしての電話リレーサービスの検討に当たっては、①安定的・継続的な提供。こちらについては、具体的には持続可能な「ヒト・モノ・カネ」を確保できるような実施体制を考えております。それから②につきまして、適正性かつ効率性。適正なサービスを効率よく実現するという。それから、実現可能性。技術、スケジュール、費用、国民理解などのバランス。これら①から③の項目などに配慮して、電話の利用環境と同等の利用環境を整備することを目指し、可能なものを段階的に導入することということ、今後の検討に当たっての基本的な考え方とすることでどうでしょうかというものでございます。

なにぶん時間も限られておりますし、構成員の方々からもなるべく早くサービスを開始するべきだというご意見もございましたし、一方で段階的なステップを経て、できるものからというようなご意見もありましたので、このような形でまとめさせていただいております。

事務局からは以上でございます。

**【酒井主査】** どうもありがとうございました。

これは、今後の検討に当たっての基本的な考え方ということで、事務局でまとめたもの

だと理解をしております。それでは、この内容につきましてご意見ございましたら、よろしくお願いたします。どうぞ。

【小椋構成員】 全日本ろうあ連盟の小椋です。

基本的な考え方としては、最初発表された内容と比べて、今回は前向きに考え方が出ていると感じております。それで、基本的な考え方については、公共インフラとしての誰でも自由にどこでも利用できるような環境整備が重要であるということは、ほんとうにそのように思います。その中で3番目になりますが、実施可能性（技術、スケジュール、国民理解）というような記述になっておりますが、国民理解は、どのようなことを指しておられるのか。例えば、聞こえない人のために、電話リレーサービスを制定したときに、国民に迷惑をかけないような形で理解を求めるのか、そのあたりの国民の理解について具体的なお考えを伺いたいと思います。もちろん、聞こえない人も国民の1人であるということは変わらないわけです。国民に対する理解ということは、特に求める必要があるのかどうか、そのあたりをお伺いしたい。

それからもう一つ、この会議はあと3回ぐらいだと聞いております。先ほどいろいろご発言がありました使用料、利用料について、また、セキュリティの問題をどうするか。設備はどこが管理するか。一体誰が管理責任を負うのか、というところでは専門的な議論をしなければいけない部分はまだ山のようにあると思いますが、あと3回の会議で一応終結ということなのでしょうか。どのようにお考えなのか、も含めてお示しいただきたいと思っております。

【酒井主査】 お願いします。

【佐伯市場評価企画官】 総務省事務局でございます。

1点目の国民理解とはどのような意味かというご質問でございますが、例えばでございますが、今後こういうようなものを制度化していくに当たっては、一般論ではありますが、例えば法体系の整備ですとか、一番上は法律、もっと下の下位法令になりますと省令ですとか告示とかいろいろあると思いますが、そこに至るには所要の政府としての手続がいろいろあるかと思っております。例えば、パブリックコメント等を出して国民から意見を伺ったりというようなところもございますので、そういうような意味も込めまして国民理解と書かせていただいた次第でございます。

それから2番目のご質問の点とも関係するかと思うのですが、当然この制度、電話リレーサービスに係る議論を進めていく中では、費用の話が避けて通れない話だと思っております。

まして、当然そういう意味では費用負担のような話になりますと、こちらもお金の話になりますので、負担される方々からきちんと理解をした上でどういうふうにシェアしていくのかというような話になりますので、そのような意味で国民理解と書かせていただいた次第でございます。

それから、2番目のご質問でございますが、まさにこれから、今後まだまだ費用の話ですとか体制の話ですとか、いろいろと論点はあるかと思えます。そういうような話をなるべく進めていきたいと思えますので、今のところ構成員の皆様方にはスケジュールとしてあと3回ぐらいの予定を押さえさせていただいていると思えますが、それ以外に何かございましたら、エクストラの話があるかもしれませんし、あるいは意見がある程度出てきたところで、事務局から整理した案を提示させていただくこともあり得るかと思えます。今の状況でございますが、そのようにお考えいただければと存じます。

**【酒井主査】** よろしいでしょうか。石井先生。

**【石井（夏）構成員】** 筑波大学の石井です。発言の機会をいただきまして、ありがとうございます。

事務局にお示しいただきました資料3-6の基本的な考え方に関しては、全体的に賛成したいと考えております。加えて、本日三菱UFJ銀行さん、それからANAさんからご報告がありましたけれども、特になりすましのリスクが高いものについては手話通訳を入れていないということで、ニーズが高く実害が生じなさそうな現実的に必要性が高いものを視野に入れていただきたいというように考えております。実現可能性という言葉の中にニュアンスとして含まれているかもしれませんが、真に必要性の高いサービスから段階的に導入していただくということを、ぜひご検討いただきたいというように考えています。

以上です。

**【酒井主査】** どうぞ。

**【有木構成員】** 電気通信事業者協会の有木と申します。発言の機会をいただきまして、ありがとうございます。

意見というか、事務局への提案になるかと思えますが、この3-6の資料にありますように、第1回、第2回でも緊急通報の重要性というお話がありましたので、今後、現在想定される課題等を通信事業者さんから意見をいただくというのはいかがかなと考えておりますが、どうでしょうか。

**【酒井主査】** どうぞ。



【佐伯市場評価企画官】 事務局の総務省、佐伯でございます。

TCAの方から、今、構成員有木様から貴重なご提案いただきました。我々といたしましても、もちろん必要なニーズの高いもの、今、石井先生からもございましたが、ニーズの高いものを優先的にとというようなご意見は非常にわかるところでございますが、一方で実際にシステム的な話ですとか、いろいろと制約条件のようなものがあるかもしれないというところで、ぜひ通信事業者様からいろいろと具体的な技術面、それからスケジュール面、費用面でのお話、このまさに③の実現可能性のところにかかせていただいた話であります。そのようなところをプレゼンテーションをしていただきますと、非常にありがたいと感じております。いかがでしょうか。

【酒井主査】 どうぞ。

【日本電信電話 黒田様】 NTTでございます。

いただいた内容についてコメントさせていただきます。特に緊急通報については、今、電話リレーサービスでは実現できていない訳ですが、電話サービスの場合には、緊急通報時に、発信者の位置情報等をしっかり緊急通報受理機関に伝えなければいけないというルールが課されております。現在の電話リレーサービスの仕組みで考えますと、オペレーターのところから2段階で転送されるような形になりますので、通常でいくと、緊急通報受理機関にはオペレーターの方の位置情報等が通知されてしまって、実際に電話リレーを架けられているところ、具体的に事件等が起きているところの情報は取れないということになってしまいます。

位置情報等を通知するような仕組みをつくるということになると、ネットワークも含めて大きな改修等が入る可能性があると思っておりますが、そういったものについて、どこまで必要なのか、どこまでやるべきなのかといった課題について、次回、幾つか申し上げたいと思います。また、技術とのバランスというお話が出ていますが、先般もご説明させていただいた、ドコモが3月から本格サービス提供しております「みえる電話」について、まだオペレーターの方と比べると百点満点のものではないかもしれませんが、現にご利用いただいております。お客様に喜んでいただいているサービスです。

これはまさに即時双方向的にメッセージをリレーできるという意味でも、電話リレーサービスの一つであろうというふうに、我々としては考えております。そういったことも含めて、次回ご説明させていただきたいと考えております。

以上です。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。どうぞ。

【川森構成員】 今、ドコモの「みえる電話」サービスが電話リレーサービスであるとおっしゃられたのですが、少なくともITUでは現在そのように考えておりません。まだ、世界的に音声認識エンジンだけでコミュニケーションアシスタントを置かない、あるいはコミュニケーションアシスタントそのものを音声認識だけでやるというサービスは、電話リレーサービスとしては認められていないです。ですので、もしそういうふうにお考えでしたら、そういうふうな形で何か資料をつくっていただくとか、何かしていただいたほうがよろしいかなと思います。

【日本電信電話 黒田様】 我々としては、電話リレーサービスについて、オペレーターを介さない方法に全てをまとめるべきだと申し上げているわけではありません。実際に障害者の方々に喜んでもらえるサービスであれば、いずれの方法であってもよいのではないのでしょうか。それを、こっちの方法でないといけないということで、特定のものだけに決めてしまうような議論をする必要はないのではないかとということをおし上げたいという趣旨でございます。

【酒井主査】 かなり基本的な考え方の話と、それから具体的にどういうふうやっていくかの話が相当、交錯していると思いますし、定義としての通信としての電話リレーサービス、その応用としてこんなこともできる、あんなこともできるという話が、いろいろこう、分けてちゃんとやらないといけないと思いますので、それを三、四回でできるかという私も心配になるところありますが、これは場合によってもうちょっとやらないといけない点があるかもしれません。

そろそろ時間にはなるのですが、基本的にどうでしょうか、3-6に書いていることそのもの、国民理解などのバランスとか費用ということはまだ、これは具体的に何かというとバランスなので、あまり明確にこれがいい、悪いという話じゃないと思いますが、こういう実現性を考慮しながら、電気通信サービスとしての電話リレーサービスをどうつくるかということと、具体的な、例えば119番で呼び返しができるかできないかと、位置をどうするかという問題、いろいろあるものを整理して、順番にうまくやっていくほかないだろうと思っておりますが、基本的にそういう形でよろしいでしょうか。

それでは、この考え方そのものはここに書いてあるものとして、具体的にどういうふう

な形やっていくかということ、実現可能性いろいろ、あるいは電気通信事業者さんのご意見も踏まえながら検討していきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

それでは、一応ほぼ時間とはなってきたのですが、最後に事務局から連絡事項等ございましたら、お願いいたします。

**【長谷川課長補佐】** 事務局の、総務省の長谷川です。

今回の日程につきましては、構成員の皆様にご連絡させていただきましたとおり、4月8日月曜日16時から開催させていただきます。場所につきましては、別途ご連絡させていただきます。

また、本日の議事概要につきましては、別途ご紹介させていただきますので、ご確認をお願いいたします。

以上でございます。

**【酒井主査】** 主査の酒井ですが、それでは、これで本日のワーキンググループを終了いたします。

株式会社三菱UFJ銀行様及び全日本空輸株式会社様におかれましては、お忙しいところプレゼンテーションしていただき、まことにありがとうございます。

また、構成員及びオブザーバーの皆さんにおかれましても、長時間にわたり、ありがとうございました。

どうも、本日はありがとうございました。