

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4回）

- 1 日時 平成31年4月8日（月）16:00～18:00
- 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（中央大学国際情報学部教授）、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）、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）

○オブザーバー

大木洵人（（株）シュアール）、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）、山碓良志（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）、金原辰夫（障害保険福祉部企画課自立支援復興室長）、塩野勝明（厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課長補佐）

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4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。

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、お願いします。

【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7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5点、資料4-1として、全国手話研修センターによるプレゼン資料、資料4-2として、日本電信電話株式会社によるプレゼン資料、資料4-3として、KDD I 株式会社によるプレゼン資料、資料4-4として、ソフトバンク株式会社によるプレゼン資料、資料4-5として、株式会社三菱総合研究所によるプレゼン資料の合計7点です。

また、構成員及びオブザーバーの皆様には、参考資料として、日本財団からの配付資料として、「電話のバリアフリーに関する調査報告書」並びに、ろうあ連盟からの配付資料として、「世界ろうあ連盟と国際難聴者連盟による共同声明」及び「電話リレーサービスの制度化に関わる要望書」を配付しております。不足等がございましたら、随時手を挙げてください。事務局からお渡しいたします。

会議冒頭のカメラ撮りはこれまでとなりますので、よろしくお願いいたします。

【酒井主査】 主査の酒井です。オブザーバー、事務局のメンバーに変更があったとのこと。今回のワーキンググループから、KDD I 株式会社は岸田様から関田様へ、厚生労働省は田仲自立支援振興室長から金原同室長に変更になります。よろしくお願いいたします。

それでは、議事に入ります。本日は、お手元の資料4-1から4-5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。質疑につきましては、全ての説明が終わってから、まとめて行います。

それでは、最初に、社会福祉法人全国手話研修センターより、資料4-1について説明をお願いします。よろしくお願いいたします。

【近藤構成員】 お許しをいただいて、報告いたします。全国手話研修センターの理事をやっております近藤でございます。

表題を「電話リレーのOP（オペレーター）を担う手話通訳者の特徴」とさせていただきました。前回の議論の中で、通訳ではなくてコミュニケーションアシスタントということもございましたが、いずれにしても、我が国で担う場合は通訳が中心になるだろうということでございます。

研修センターの機能の部分については、この4つを今日は報告させていただきます。

特徴でございます。2002年の当事者団体と支援団体が共同して設立した全国唯一の社会福祉法人、全国研修センターはそのような性格を持っております。3つの団体と申しますのは、全日本ろうあ連盟、これが大体、今、会員が1万9,000から2万、それから、全通研、全国手話通訳問題研究会、これは大体会員が1万ちょっと、それから、日本手話通訳士協会、これが大体会員が2,000ちょっとということで、合わせますと2万人程度の人たちの意思を汲んでできた法人と申すことができると思います。

2つ目には、養成事業等をいろいろ実施しているわけですが、各都道府県の当事者と支援者団体が共同して行っております。特に全通研、それから、ろうあ連盟は各都道府県に支部を持っております、その支部を中心にして事業を担っていただいていることから、さまざまな方針が、それが日本の手話通訳者のシーンに影響を及ぼすことは非常にあるかと思っております。

まずは、検定試験です。検定試験の位置づけは、ここに書いてございますように、全国手話検定の2級、3級、検定そのものは1級から5級まであります。ただし、準1級がございますので全部で6段階になります。2級から3級が通訳者養成の基本的課程、受講開始レベルと位置づけてございます。したがって、手話通訳者の養成の裾野を広げる役割があると考えております。

実績ですが、2005年から13回やっております、1級から5級、全合格者の数字は、アバウトですが、8万5,000と。ただし、団体受検の数はここに入っておりません。ちなみに、団体受検は一番下に書いてございますけれども、2018年度実績が33団体、910人、合格者の数でございます。

そのうち1級から3級の合格者が大体3万6,000人になっております。検定の特徴は、先ほど申しましたように、都道府県単位での実施ということで、当事者と通訳者による面談方式をとっております、これが実は面接者の養成等、非常に課題がございますけれども、実際に顔を合わせてコミュニケーションをして、そのスキルを評価するというのが非常に大きな特徴になってございます。

養成のところでございます。養成は、全国的に統一された厚生労働省のカリキュラムがございます。上記に対応したテキストを研修センターでつくっております。カリキュラムには、手話の習得を目的とした課程と手話通訳者養成を目的とした課程がございます。それぞれ、ここに記載されているようなカリキュラム上の時間、148時間と、テキスト上では168時間となっております。これがテキストの仕様でございます。

実技編というのがございまして、実技編には、通訳者の、先ほどしました「奉仕員」と書いてあるところが、手話を習得することを主な目的としたところがございます、「通訳者」と書いてあるところが通訳者養成を主に目的としたということになっております。

主な特徴ですが、手話の獲得については、ここに書いてございますとおりで、「基本」と書かれていますところには、手話通訳技術というのがありまして、基本的な技術をここで教えることになってございます。次に「応用」のところに行きまして、いわゆる場面でブレークダウンしたものをそれぞれに応じて教えていく、こういう形になっております。最後には「実践」というものも入れてございます。

講義編でございますが、講義編につきましては、ここに書いてありますように、入門から基礎、基本、応用、実践という中で、このような項目になっておりまして、お気づきになると思いますが、「聴覚障害の基礎知識」というのは、聴覚生理等も含めた講義でございます。聴覚障害者の生活はいわゆる生活上の課題です。今、日常生活で聴覚障害者が抱えている課題を学ぶことになってございますし、その次に「障害者福祉の基礎」、これはノーマライゼーションですとかそういった理念的なことを中心に教えることになってございまして、その次が特徴的ですが、当事者運動についても学ぶとなっております。

あと、基本課程のところ「ソーシャルワーク概論」というのがございますが、同じように対人労働サービスという点でソーシャルワークから学ぶことも中に入っております。

それから、「ことばの仕組み」のところには、手話の基本的な文法、手話の構造といったことも入っております。というたてつけになって、右側がそれに対応するテキストでございます。

これはテキストの販売部数でございまして、2018年度でございます。全部で2万7,000部ほどを販売しているということでございます。

手話通訳者の統一試験でございます。試験の性格は、ご存じのとおり、手話通訳者養成を実施しているのは各都道府県でございまして、都道府県知事等による手話通訳者の登録試験という性格でございます。したがって、その地域で活動することが基本的な前提にな

っております。引越しなされる場合は、その地域の方々、地域の実施団体がこの方を統一試験を合格したものとみなすかどうかというような課題もあります。

手話通訳者試験は資格試験でございますので、こういった地域性はございません。それから、実施主体は手話通訳者養成実施者でございます。手話研修センターは全体の調整ですとか、先ほど申しましたように、都道府県の各団体をお願いしてやっておりますので、各支部間の調整ですとか、そういったものをやっております。それから、試験問題の可否の基準の提供と調整をやっております。

試験内容でございますが、筆記試験は手話通訳者に必要な基礎知識ということで、先ほど来お示ししましたカリキュラムとテキストの範囲で出題することになっております。先ほど申しましたように、当事者活動に対する問題も同時に出題をすることになっております。それから、国語につきましては中学生の卒業レベルを設定しております。満点をとられる方もおいでになるという状況でございます。

実技試験の内容ですが、実技試験につきましては、手話の要約試験、これが実は非常にハードルが高くございまして、手話の読み取りを日本語で要約するものでありまして、翻訳をして、それをさらに日本語レベルで要約しなければならないという非常に高度なものでございます。これは受検者にも採点者にも非常にレベルの高い問題として、全体の中で点数があまりとれない状況になってございます。

それから、場面通訳は実践的な問題ですが、読み取り通訳と聞き取り通訳の切りかえ能力、補足能力と書いてありますが、ここはちょっと説明が要るかと思いますが、ここで切りかえと申し上げているのは、聴覚を使った音声語の聞き取りと視覚を使った手話の読み取りの瞬時の入れかえ、つまり、異なるチャンネルを瞬時に相互に入れかえていかなければなりませんので、そういう作業は非常に高い能力が要求されるということでございます。

それから、補足するということですが、補足能力についてですが、ご存じのとおり、コミュニケーションにおいては、対話者の両方は、いわゆる言葉の内包というのがございまして、個人的な意味が言葉の中にはございます。そういったものの個人的な意味というのは、生活環境ですとか、手話通訳の場合は特に障害から来る、障害特性にかかわるさまざまな特性がございます。そういったものを補足することが通訳上、どうしても必要になってまいります。そのための情報提供ですとか調整というものが必要になってまいりまして、そういった能力を問うということで、手話通訳士試験よりも基本的で、かつ実践的な内容ではなかろうかと考えております。

統一試験全体の課題でございますけれども、合格率が低い。これは通訳士の試験よりは高いですが、低いということで、全体的には、これ、2017年度までですが、22.6%、2018年度も新しい数字が出たのですけれども、これで22.4%になっております。

合格者数は、全体で、2017年度までが4,536人、2018年度を足しますと4,852人となってございます。もう一つは地域差が大きいということでありまして、あえて県名は伏せておりますけれども、最高が282人、低いところを見ますと16人しかない、20倍以上の差があるというような地域格差がございます。150人以上の合格者を持っているのは9県ありまして、50人以下が16県あると。これは、2018年3月の数字でございます。

試験合格者の実働者数は全国で1,000人程度でございますが、これはあくまでも推計でございまして、近畿の3府県、京都、兵庫、大阪、全数が572人いるのですが、572人のうちで年間件数10件以上、1年間に10件以上通訳をやっている者の数が164人ありました。パーセントで28.7%ですが、そのうち60歳以下の者、60歳以上、できるのかどうかはいろいろ論点があると思いますが、60歳以下の者が125人、21.9%ございました。したがって、そこから推計しますと、5人に1人ぐらいが若い人で、ぱりぱり現役で通訳をしているというイメージになるのではないかとということで、あくまでも推計でございます。

現任研修というのを行っておりまして、ここに書いておりますように、「者」と申しますのは「士」を目指している人、登録の人と考えてもらったらいいです。それから、通訳士を持っている方々の現任、それから、試験対策、これも「士」を目指す方々です。それから、政見放送等の研修と行っておりまして、それぞれ2018年度の実績と総受講者数、これは始まった年月がばらばらですので、受講者の数は必ずしも比較はできないですけれども、これまでの総受講者数をここに記載してございますので、ごらんください。

それで、担い手として課題だと思われることについて、今までの養成を踏まえた上でお話をします。

役割モデルというのがありまして、これは実は1988年、厚生労働省から委託を受けた全日本ろうあ連盟等が行ったものでございまして、この報告をもとに現在の手話通訳士制度ができ上がっております。

その中に、「手話通訳の専門性」ということで、こういうことが書かれております。読み上げます。聴覚障害者の直面するさまざまな問題に精通しているということ、国語の理解

が不十分な人に対するということ、個人的・社会的、複雑かつ重要な部分、迅速に確実なコミュニケーションの必要がある場合ということ、それから、高等教育や企業内教育のように専門用語が使用されるという、このいずれの場合にも十分に伝達できるというのを専門性と言うと定義づけされております。

このような技術、知識を持つ専門的手話通訳者でなければ、聴覚障害者の家族の命や権利を守り、その暮らしや生きがいを高めることは不可能であると書かれております。したがって、聴覚障害者と健聴者の双方に正確、適切なコミュニケーションと情報提供ができる能力について、専門的訓練を受け、社会的にも信頼され、認知された手話通訳者が必要となる。ここから、手話通訳士の試験制度ができたということをございまして、総じて、直接的な対人場面での通訳が前提にされていることは読み取れるところだと思います。

したがって、「通訳者が戸惑うであろうこと」ということで、これは言いかえれば、オペレーターの研修、養成上の課題になろうかと思いますが、ここは手話通訳者の全体像ということで、伊東雋祐さんという方が1997年におつくりになったもので、ほぼ全容をあらわしているものですが、上半分が瞬時の切りかえも含めた翻訳上の課題、下半分が実践上の課題、先ほど申しました情報提供ですとか、さまざまなコミュニケーションの調整ですとか、もう少し進化しまして、福祉サイドという課題をあらわしています。

電話リレーサービスのコミュニケーションについては、上2つは前提ですが、言語行為における協調の原則とノンバーバルコミュニケーション、非常に比重が高いと。人間のコミュニケーションで言語的なものは2割ぐらいですので、8割はノンバーバルで非常に比重が大きい。電話リレーは全体として低コンテクストという中身の特徴があると思うのですが、そういう点で、固有名詞だとか方言とか言い回し、地域性が非常に弱いことと、それから、その下に、いわゆる協調の原則が守れないような詐欺ですとか依存ですとか虚偽の行為があった場合、非常に戸惑うだろうと。これは現行の通訳派遣では対象になっていません。派遣機関があらかじめ調整をして断っているということですので、今の担い手は、これはあまり経験したことがないことになります。

それと、もう一つは、いわゆる福祉的な価値です。先ほどの図でいいますと下側になりますが、福祉的な価値です。相互の応答性とか関係性の問題ですね。これはやはり高めていこうと思えば、繰り返し、継続性ですね、プロセスが要求されるのですが、電話リレーの場合は、どっちかという1回性の原則が強いんじゃないかということです。

したがって、福祉と通信のすみ分けが大きな課題になるということです。参考としては、

私は京都なんですが、私どもの京都のセンターで行っている2018年度の総派遣件数、5,409件の中で、医療・介護関係が63%、これは出かけて個別に通訳するというのが6割強あるわけですね。同時に電話リレーもやっておりますけれども、9月から1月までのまだ数カ月ですが、かけ先データでは、7割が飲食、小売、宅配、娯楽などの生活関連の予約調整というようなことに限られておりまして、ここでもすみ分けをしっかりと行っていく必要があるということの証左かと思っております。

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、続きまして、日本電信電話株式会社より、資料4-2についてご説明いただきます。よろしく申し上げます。

【日本電信電話 黒田様】 それでは、ご説明させていただきます。資料4-2をごらんください。

まず、2ページ目ですけれども、NTTグループの社会福祉に関する取り組み事例のご紹介を書かせていただいております。まず、社会福祉手帳、1983年より、耳や言葉の不自由な方向けに、外出先でのコミュニケーションツールとして、「電話お願い手帳」を無料で発行しております。現在はWeb版やアプリ版も提供させていただいております、スマホ等で、この書いてあるようなものを手で指し示していただくことで、周辺の方に助けただけといった形でのコミュニケーションが可能なツールを従前から提供しているわけです。

右側にあるものが、「ふれあいFAX」です。耳や言葉の不自由な方からの電話等の注文について無料でファクスでお受けする、こういったものをやっているところです。

3ページをごらんください。今度はNTTドコモの事例でございます。NTTドコモでは、全国のドコモショップのうちの約600店舗において、テレビ電話による手話通訳の対応サポートを実施しております。全店に簡易筆談器等もご用意させていただいております。

右側が、従前からご説明申し上げております「みえる電話」です。通話相手の言葉をリアルタイムで文字に変換し、スマートフォン画面に表示するサービスです。文字で入力した内容を通話相手に音声出力する機能も提供しております。ダウンロード数ですけれども、3月から本格サービスを開始しております。無料でサービスを提供しておりますが、毎日100ほどダウンロード数が増えていってございまして、3月末で5,000のダウンロード

数ということで、徐々に徐々に使っていただいている方が増えてきている状況でございます。

その他、「ハーティ割引」と申しまして、いろいろな福祉的な料金割引の制度、ここに書いているようなものを入れさせていただいているということでございます。

それでは、4ページをごらんください。電話リレーサービスの検討課題ということで、まず、第3回の電話リレーサービスワーキングの事務局の資料から抜粋させていただきました「検討に当たっての基本的考え方」、これに沿う形でサービスを実現していくに当たって、どのような検討課題があるのでしょうかということで書かせていただいております。

現在の電話リレーサービス事業者が、引き続き当該サービスの提供主体として、電話の利用環境と同等の利用環境を整備するにあたって、継続的・安定的にサービスを提供していくという観点で、電話リレーサービスを電気通信サービスと位置づける場合には、以下の課題を解決する必要があるのではないかとということで、3つ挙げさせていただいております。1つ目が通信の秘密の保護、2つ目が緊急通報の実現、3つ目が運営資金確保のための制度整備、この3点でございます。一つ一つご説明させていただきます。

まず5ページ、通信の秘密の保護です。これまでのワーキングの議論でも出ていたけれども、電話リレーサービスのオペレーターは、通話内容等、通信の秘密に該当する情報を知り得る立場になります。電話リレーサービスが、先ほど申し上げたように、電気通信サービスであるという前提になりますと、通信に該当いたしますので、オペレーターの方も通信の秘密を守る義務が生じます。オペレーターが知り得た通話内容が、これまでもいろいろご指摘があったとは思いますが、公序良俗に反する内容、あるいは犯罪行為と思われる内容、こういったものであっても、オペレーターが対応を拒んだり、あるいは警察等に通報することは、以下の判例を踏まえると現行法上は許容されないのではないかと考えられます。

判例といたしまして、NTTが大阪地裁の判決、その後、高裁の判決で確定している判決ですけれども、脅迫電報事件というものがございました。公共的通信事業者としての職務の性質から、犯罪的な内容の電報であるかどうかを把握し、審査して、電報を差しとめることは違法だと言われております。電気通信サービスというものは、あくまでも物理的な通信伝達の媒体ないし手段として、発信者から発信された通話内容をそのまま受信者に伝達すべきことが判旨として書かれておりまして、こういった判例を踏まえると、どのような内容であっても、通信サービスに位置づけられる場合には伝達をしなければならない

ということになるのではないかとということでございまして、これまでの議論で出てきたさまざまな課題との関係、折り合いをどのようにつけていくかが一つの課題ではないかと考えております。

次のページをごらんください。緊急通報の実現でございます。現状の電話サービスの場合、固定電話、0AB～J、06とか03の番号を使うサービスですけれども、そういった固定電話、あるいは070、080、090で始まる携帯電話、こうしたサービスを提供する電気通信事業者は、110、118、119といった緊急通報を扱う事業用電気通信回線設備について、以下のような機能を実装することが義務づけられております。

4つございまして、まず1つ目が、電話が混み合ったとき、「輻輳」と言うんですけども、緊急通報にかける通話については優先して接続しなければならないという機能。2つ目は、かけられる場所というのは、移動されたり、いろんなところから緊急通報機関にかけられるわけですけれども、その一番最寄りの警察、海上保安庁、消防の緊急通報受理機関へ接続する機能。3つ目が、発信者がどこにいらっしゃるのかということ、つまり位置情報等を通知する機能。4つ目が、何かの拍子に間違っただけで電話を切ってしまうか、かけられた方がほんとうに緊急やむを得ない状況ですので切ってしまうかというケースがございますが、その場合に、緊急通報受理機関から反対にかけられた方を呼び返すという機能。こういった4つの機能を実装することが、電話サービスの場合は義務づけられております。

電話リレーサービスの場合、こういった課題が生じるかということは、後ほど、別紙で詳細に説明させていただきますけれども、オペレーターを介した現在の電話リレーサービスの場合、まず結論から申し上げますと、エンドエンドで電話サービスと同じように、緊急通報を確保することは困難ということになります。何かというと、4つの機能のうち1つ目の輻輳時の優先接続というものを実現することが困難ではないかと考えております。利用者から電話リレーのセンターまでは、今、ネット回線で接続されていると思いますが、その接続を優先させるというのは、今、にわかには実現が困難と考えております。

次に、位置情報や呼び返しの点については、Wi-Fiもしくは固定ブロードバンド回線を利用する場合で、かつ、端末にGPSの機能がないときは、位置情報の取得の実現は困難ではないか、また、呼び返しの実現も困難ではないかと考えております。もちろん自宅とか必ず決まったところからの緊急通報であれば、その場所を指定することはできると思いますけれども、生活の中で外に出られて、喫茶店のWi-Fiをつかんだりとか、例

例えば、旅館とかそういったところのW i - F iをつかんだり、そういったケースなんかは、位置情報の取得をするのは困難ではないかと考えております。

3つ目、モバイル回線を利用する場合でも、先ほど申し上げた輻輳時の優先接続の実現は困難ですし、その他の最寄りの機関に接続する機能、発信者の位置情報等を通知する機能、呼び返しを通知する機能、こういった機能を実現するためには、まず、携帯の事業者もそうですし、電話リレーサービス提供事業者もそうですし、全国に数多ある緊急通報受理機関において、多大なシステム開発が避けられないと考えております。

我々としては、現状、電話サービスで義務づけられている要素、それらを全て実装するかどうか、いつ頃、どのようなレベルで、どのような技術を用いて緊急通報を実現していくか、そういったことを緊急通報受理機関の方々のご意見も伺いながら検討を深めていくことが必要ではないかと考えております。

7ページ、詳細な仕組みを少し解説させていただきたいと思います。ちょっと複雑になりますので、本日、資料として、A 4縦の補足説明資料というものを席上に配付させていただいておりますので、そちらを読んでもらうながら、私もあわせてこれで説明をさせていただきますので、絵を追ってごらんいただければと思います。少し丁寧にご説明させていただきます。資料のほう、ご準備、よろしいでしょうか。

それでは、別紙のご説明をさせていただきます。別紙、7ページのご説明になります。まず、図の矢印についてご説明いたします。実線が音声通話、点線がデータ通信になります。青字の部分が、新たな開発が必要になるシステム・項目です。

先ほど、現在の電話リレーサービスでは、エンドエンドで電話サービスと同等の緊急通報を確保することが困難ですということを申し上げました。必ず課題となるものが1つあります。具体的には図の赤字で示しているところです。利用者と電話リレーサービスのセンターとの間が、現状、データ通信になっておりまして、輻輳したとき、つまり、ネットワークが混み合ったときに、その通信を優先するのが今のネットワークの仕組み上、困難です。その他の機能を実現するためにも、関係各所、つまり携帯電話事業者、電話リレーサービス事業者、緊急通報受理機関において多大なシステム開発が避けられません。

緊急通報のフローを説明する前に、前提条件をご説明いたします。利用者の端末条件ですけれども、まず、先ほど申し上げたように、W i - F iや固定ブロードバンド回線経由ではなく、モバイルネットワーク経由で通信する必要があります。これはなぜかと申しますと、GPS非対応の端末、あるいは地下などGPSが届かない場所、こういったところ

ではGPS情報が取得できないので、警察等で発信者の場所が特定できません。その場合、発信者の位置情報を警察等に通知するためには、通常の電話と同様に、発信者の携帯電話番号をキーに、携帯事業者が保有する基地局情報に基づいた位置情報等を取得する必要があります。

先ほど申し上げたように、Wi-Fiや固定ブロードバンド回線を利用する場合は、携帯電話番号というキーとなるものがございませんので、GPS以外に位置情報等をとるのは困難ということで、GPSが届かない場所では位置情報が取得できないことや、呼び返しを実現することが課題になります。

以上を前提に、スマホ・タブレットから緊急通報する場合に、発信者の位置情報を通知するためのフローを説明させていただきます。

まず、利用者から電話リレーサービスセンターへの接続です。①のとおり、利用者は、スマートフォンに入っている専用アプリの機能によって、緊急通報としてセンターにデータ通信で接続していただきます。その際、②のとおり、アプリの機能によって、「発信者の電話番号」と、GPS情報が取得できているときは「発信者位置情報（GPS）」を通知します。

次に、電話リレーサービス提供事業者様のセンターから緊急機関への通話です。③のとおり、センターは利用者からの要請に基づいて、緊急機関に電話で発信をすることになります。その際、上にある②'のとおり、同時に、先ほどアプリの機能で取得しました「発信者の電話番号」と「発信者位置情報（GPS）」を緊急機関に通知します。

先ほど申し上げたように、GPS情報が取得できていない場合は、この時点では、発信者の位置情報は特定できない状態になっています。GPSが通知されなかった場合、緊急機関は携帯電話事業者から位置情報を取得できるよう求めていくしかありません。取得するためには、④のとおり、センターから通知された発信者電話番号をキーにして、緊急機関のシステムから携帯事業者のシステムに発信者の位置情報を要求することになります。携帯事業者のシステムは、改めて最新のGPS情報を検索し、通知しようと試みますが、地下にいるとか、そもそもGPSが作動しない端末の場合は、GPS情報が取得できませんので、携帯基地局からの通信状況などから想定される位置情報を警察等に通知することになります。

以上が「発信者の位置情報を通知する機能」の実現方法ですが、この場合、スマートフォン等の専用アプリに加えて、携帯事業者のシステム、電話リレーサービス提供事業者の

システム、緊急機関のシステム、全てのところで新たな開発を行う必要があります。

次に、管轄の緊急機関に接続する機能について説明いたします。この方法は、いろいろな方法があると思います。今回は、電話リレーサービス提供事業者のセンターから最寄りの緊急機関につながった後、そこから発信者の位置に一番近い緊急機関に転送いただく方法をお示ししています。

具体的には、センターから緊急機関への通話は、一旦、センターの最寄りの緊急機関に接続されますが、発信者の位置は、受付台の管轄外である可能性が高いため、先ほど申し上げたGPS情報や携帯事業者に照会して取得する位置情報を用いて、発信者位置の最寄りの別の緊急機関に緊急通報を転送いただくことになります。

次に、緊急機関が呼び返しを行う機能についてご説明します。緊急時に通話が切断されてしまった場合は、通報者に呼び返しを行う必要が生じます。番号が通知されていれば、緊急機関が呼び返しの電話をかけることができますが、利用者とお話が通じない場合には、センターを介して利用者呼び返し仕組みが別途必要になると思います。

その際には、利用者の方が呼び返しに気づかれない可能性もありますので、呼び返しに気づいていただくよう促す仕組みも必要になるのではないかと考えております。

最後、どういったシステム開発が要るのかというところでございます。先ほどもご説明したとおり、まず、ネットワークが混み合ったときに優先接続するというのは、現状、ネットワークの機能としては難しいですが、それ以外の機能も開発することが必要になります。その際、携帯事業者のシステムは各社ごとに異なりますので、各携帯事業者がシステム開発をする必要があるということになります。緊急機関の受付台も、警察、消防、海上保安庁の分類だけではなくて、特に消防の場合は、自治体ごとにシステムも異なっています。こうしたシステム全てを改修すべきか否かを含めまして、いつごろ、どのようなレベルで、どのような技術を用いて実現していくか、緊急機関の意見も聞きながら検討を深める必要がある、このように考えております。

最後に、8ページをご覧ください。運営資金の確保のための制度整備についてご説明させていただきます。電話リレーサービスを安定的・継続的に提供するために、公共インフラとして提供していくことになると、国や自治体からの補助金、あるいはユニバーサルサービスのような新たな仕組みにより運営資金を確保することになると思います。そのような場合には、最終的に費用を負担する人たち、最終的には国民全体ということになる訳ですが、それら国民全体からの効率性の要請及び電話リレーサービス利用者からのサー

ビスレベル向上の要請、こういった2つの要請のバランスが図れるよう、国民側あるいは利用者側両方とのコンセンサスが必要になるのではないかと考えております。

政府において、電話リレーサービスを安定的・継続的に提供するため、公共インフラとするという制度整備をされるということであれば、運営資金の確保に関しても必要な整備を実施していただきたい、このように考えております。

長くなりましたが、以上で終わります。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。

それでは、次に、KDD I株式会社より資料4-3について説明をお願いいたします。

【KDD I 関田様】 KDD I、関田でございます。資料4-3に基づいてご説明させていただきます。KDD Iからは、資料、1スライド目ですが、KDD Iの現在の取り組みの事例の紹介、それから、電話リレーサービスに関する考察ということで2つの内容をご説明したいと思っております。

まず、我々の取り組みで割引サービスとしまして、スマイルハート割引というものをご提供させていただいております。3スライド目でございますが、対象といたしましては、こちらに書いておりますような障害をお持ちの方々を対象にして、お申し込みは必要なんですけれども、定額料は特に不要という形で割引サービスを提供させていただいております。例えば、基本料で言いますと、我々の主力サービスであります、かけ放題のサービスであるとか、あとは5分間のかけ放題サービス、こういったものの基本料を1,700円ほど割り引かせていただいたり、あとは国内の通話料、こういったものを割引させていただくサービスをご提供させていただいております。

対象の機種といたしましては、スマートフォン全と、あと、ガラケーと言われている通常の携帯電話、こういったものが対象ということで提供させていただいております。

続きまして4ページで、手話サポートの取り組みをご紹介します。5ページでございますが、我々のお客様、a uのお客様から、我々のショップまたはお客さまセンターに対してのお問い合わせ等があった場合の手話サポートサービスというものを提供させていただいております。詳細は6ページでございます。

まず、店舗でございますが、現在、a uショップ2店舗におきまして手話スタッフが駐在しております、手話による対応をご希望されるお客様が来店した際には、お客様との手話での対応、接客をご提供させていただいております。

続きまして7ページでございますが、遠隔手話接客の取り組みということで、先ほどご

紹介した手話のスタッフの方が駐在していない8店舗に限られてなんですけれども、こちらに手話による対応をご希望されるお客様が来店した際に、先ほどご紹介した2店舗に駐在するスタッフを介して手話のサービスを、いらっしゃる店舗のスタッフとの間での仲介役をするというようなサービスになっておりまして、お客様と手話スタッフの間はテレビ電話アプリを使って手話での対応をしている状況でございます。

続きまして8スライド目でございますが、手話通訳ビデオ通話システムということで、こちらはお客さまセンターに対して、お客様が問い合わせをされる際にご提供しているサービスになっております。お客様がお客さまセンターに問い合わせの際に、手話での問い合わせをご希望の場合に、お客様がウェブカメラがついた、またマイクが接続されたパソコンまたはスマートフォンを利用してアクセスしていただきますと、我々の手話のコミュニケーターを介して、さまざまなお客様のご要望についてお答えをするサービスを提供しておるところでございます。

続きまして、「電話リレーサービスに関する考察」というところです。こちら、先ほど、NTT様のほうで詳しくご説明いただいて、かなり重複する部分もございますので、簡単にご説明をさせていただきたいと思っております。

まず、目指すサービスということで、左側と右側、2つ図がございますが、左側が現在、日本財団様で提供されていらっしゃるソリューション的なサービスでございますが、手話と通話を組み合わせる形でのご提供かと認識しております。その前提を置きまして、電話同等サービス、右側でございますが、基本的な通話のつながり方としては同じでございますが、これを電話同等と位置づけるにはどうしたらいいだろうかというところで、はてなマークを書かせていただいております。

下の箱でございますが、現在のソリューションサービスの拡張であれば、特段、法の規制等ございませんので柔軟な対応が可能と思われませんが、電話同等ということになりますと、役務提供の範囲全体において、電気通信事業として求められる法令がありますので、こちらの解決が必要ではないかということで書いてございます。

その中身が次のページ、11スライド目以降でございますが、まず1つ目が、電話同等の利用環境の想定というところでございますが、12スライド目でございます。電話同等サービスということになりますと、先ほど申し上げた手話部分、音声通話部分をあわせて役務提供という形でございますので、真ん中にごございますオペレーターの方、こちらの方の業務につきましても、電気通信の取り扱いに関する通信の秘密というものが係るこ

とかと思っております。このため、このオペレーターさんが、例えば、吹き出しで幾つか書いてございますが、手話の通訳の中で得た情報を何かに利用してしまったら、または、得た情報を第三者に漏らしてしまったら、または間違えた相手先につないでしまって気づかずに通話を続けてしまったらといったようなものがございまして、基本的には通信の秘密に該当するという事で罰則等の適用の対象になるのではないかと考えております。こういったものを踏まえますと、オペレーター様に係る通信の秘密というものをいかに確保するのかといったところが慎重な議論がなされるべき事項ではないかと考えております。

続きまして、13スライド目、緊急通報でございます。こちらは、先ほど詳細なご説明がございましたので中身については割愛させていただきますが、我々としても、さまざまな課題があるのではないかとということで、14スライド目でございます、1つ目が、緊急通報における位置情報、それから、発信者をどのように特定するかといったような仕組みです。これ、はてなと書いておりますのは、要は、手話の部分の1つ目の通信、音声の2つ目の通信、この2つの通信があわさって1つの電話サービスという形になりますので、この場合に誰が発信者になるんでしょうかといったようなところ、または、誰の位置情報を通知すべきなんだろうといったような整理が必要だと思われまます。

おそらく、当然なんですけれども、ここで言うサービス利用者、一番左の方々の情報を通知するのだろうということになるかと思いますが、それを一番右の緊急機関に対してどのように通知するのかといったような仕組みの作り込みが必要であろうというところ。

それから、一番左の方の位置情報をどのように緊急通報受理機関に届けるのかといったようなところ、また、呼び返しの機能も必要になりますので、その場合に電話番号という概念がないので、こういったものをどうするのかといったところも課題かと我々としては考えておるところです。

15スライド目でございます、まとめということで、課題として、通信の秘密の担保、緊急通報の仕組みといったものが必要かと考えておりますので、前述のように、1つの通話の中にオペレーターさんが介在する、要するに、2つの通話があって、真ん中にオペレーターさんが挟まるというような特殊な形でのサービスについて、電気通信サービスとしてどのように整理すべきかといったところについて検討が必要でありまして、そのためには電気通信事業者、総務省様、緊急通報の受理機関の方々、オペレーターさん、または運営の会社さん、こういった関係の方々を含めた慎重な議論が必要ではないかと考えておりますというところでございます。

資料のご説明は以上です。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。

それでは、次にソフトバンク株式会社より、資料4-4についてご説明をお願いいたします。

【ソフトバンク 齊藤様】 ソフトバンクの齊藤と申します。本日は、このような発表の時間をいただきまして、ありがとうございます。資料4-4にのっって説明させていただきます。

1ページ目、こちらに今回のアジェンダを載せさせていただいております。3ページまで飛んでください。こちら、まず、当社の取り組みの説明をさせていただいております。当社のビジョンとして、「多くの方が活躍できる社会を目指して」ということをビジョンに持ちまして取り組みを進めております。乳幼児期、就学前期のところからでも、得意と苦手を発見していくようなツール、「成長ログサービス」と言うんですけども、健康状態であったりとかだけではなく発達状態、そういったものに関して、親御さんが自分のお子さんの状態を日々記録していくということで、自分の子供がどういう発達をしていくのかを保護者の方が理解できるようなツールになっています。保護者の方が理解できるだけではなくて、これを自治体であったり学校の先生だったり保育園の先生だったり、そういった方に見せて、自分の子供ってこういう特徴があるので、こういうところを伸ばしていきたいんだというようなことを議論できるようなツールになっております。そこで、得意、苦手というのを発見しやすい環境をつくっていくというものでございます。

次に、学齢期のところですね。学齢期のところでは、やっぱり特別支援学校の先生と一緒に、こういったITを使った得意を生かすような、あとは苦手を補うような、そういった研究をやっています。これ、年間七、八十人の先生にご協力いただいて、100人ぐらいの生徒の、ちょっと研究と言っちゃうと失礼かもしれませんが、障害に合わせた対応、何ができるのかということと一緒に研究させていただいているようなものです。

ここで挙げた研究テーマみたいなものを、研究の事例、そういったものを年間に1回だけ、成果報告会というのをやりまして、ほかの先生方に知らせていくような取り組みをしています。ここによって、お子さんの状態に合わせた得意の伸ばし方であったり苦手の補い方であったり、そういったものが広まっていくようなことを目指しております。

最終的に就労期、お子さんの対応が学校現場であったり、あと大学の受験、そういった

ところでもかなり配慮がされている状態になっているんですけども、働く現場、ソフトバンクもその一員ではありますが、そこの中で配慮が足りない部分があるのかなというところがございます。20時間働くことができないと、なかなか雇用の機会に恵まれなかったりとか、あとは場所ですね。今はテレワークとかそういったもので、かなり場所に限定されないような働き方もできるようになってきていますけれども、そういう環境をまず整備していく。

それだけではなくて、業務の中で業務の切り出しをやっていきます。例えば、私なんかも、実は数値を淡々とずっと同じように正確に入力していくというのはすごく苦手があって、そういう苦手に対して得意な人が別にいれば、その得意の人に対してお願いをしていく、そういったこと。あとは、英訳であったり数値分析であったり、そういったものも私より明らかに得意な人がいれば、その人にお願いしていく、そういうようなことで業務を切り出していくことで、いろんな方が働けるようになるんじゃないかということをやっています。こういったことを広めるためのショートタイムワークアライアンスといって、ほかの企業の方にも弊社のノウハウを展開していくような事業をやっています。

こちら、「多様なコミュニケーションの推進」ということで、先ほど、KDDIさんからもありましたような手話カウンターとか、こういったもので耳の聞こえない方への対応をやらせていただいたりとか、あとは、「ゲームで学べる手話辞典」というもの。こちらは、手話ってなかなか、最初につかかかって難しいものがあったりするかと思うんですけども、そういったところのハードルを下げるために、ゲームをしながら手話が学べるようなアプリを提供させていただいております。あとは、こちらにいらっしゃる方は皆さんご存じかと思いますが、「こえとら」というようなツール、こちらへの協賛をさせていただいております。

ここから本題のお話になります。今回、基本的な考え方ということで、電話の利用環境と同等の電話リレーサービスの実現可能性を検討していくということで理解しておりますので、こちらの実現に向けた課題をまとめさせていただきました。

ここの中に課題のポイントを挙げさせていただいております。課題、4つ挙げております。1つ目は通信の秘密の確保、2つ目はオペレーターの責任範囲について、3つ目は電気通信事業者としての届け出の要否、あとは4つ目、緊急通報の実現という4点をまとめています。

まず1点目のところの「電話リレーサービスにおけるオペレーターの役割」というとこ

ろをお話しする上で、前提で置かせていただいた形です。オペレーターの方というのが、ここでは他人の通信の媒介を行う存在であると認識をしております。下にちょっと解釈を入れておりますけれども、他人の通信の媒介ということは、「他人の依頼を受けて、情報をその内容を変更することなく、伝送・交換し、隔地者間の通信を取次、又は仲介してそれを完成させること」です。私も漢字が弱くて、今、横の者にサポートをお願いしましたがけれども、こういった形で得意な者をお願いしていくのは大事かなと思っています。

9 ページ目、「通信の秘密の確保」でございます。このオペレーターの方が、通信の秘密をどのように確保すべきかというところをまとめております。中段ぐらいのところ、「電気通信事業法の規定の例」とございます。電気通信設備の維持ということ。これ、一定の技術基準への適合義務があると認識しています。2つ目、業務の停止等の報告。通信の秘密の漏えいを行った場合には報告義務というものが決められております。3つ目、業務の改善命令。この違反などがあった場合には、総務大臣による業務改善命令があるということです。こちらは事業法の規定を踏まえて、ここの部分の一定のルールの検討が必要ではないかと考えております。

「オペレーターの責任範囲」でございます。今回、通訳の依頼内容、先ほど申しましたように、全ての通話というものを転送していかなきゃいけないということがございますので、そこの中での課題ですね。まず、日本語以外の言語があったときにどうするのかとか、公序良俗に反する内容があったらどうするのかという部分、ここら辺は議論があった部分かと思っています。あとは、オペレーターの通訳に関する課題ということで、誤訳であったりとか意識、聞き間違い、取り違え、情報の追加・削減など、こういった課題もあるかなと思っています。

ここの部分、電話と同等という部分、先ほどの基本的な考え方を考えると、依頼内容は制限なく正確な通訳をしていくことが要件となりますけれども、この辺をどのように対応していくかを検討する必要があるかと思っています。

ここは、「電気通信事業者としての届出要否」という課題の3つ目です。電話リレーサービスの提供というのは、電気通信事業を営むことになるんじゃないかというのが基本的な考え方として置いてあります。電気通信事業を営もうとする者は、事業法第9条の規定による登録を受けて、または第16条第1項の規定による届け出を行い、電気通信事業者となる必要があるということで規定されております。こういった部分に関して、電気通信事業者としての届け出要否についてどのように考えていくかというのが必要になるかと思って

おります。

最後は緊急通報の関係です。ここの部分、NTTさん、KDDIさんからもありましたけれども、やっぱりニーズとしては一番高い部分であるにもかかわらず、いろんなことを考えなきゃいけない部分かと思っています。緊急通報の提供に当たっては、電気通信事業者は各種の義務を負っているということで、下に3つ書いてありますけれども、管轄機関に接続する部分、位置情報を確認して、近くの緊急機関に接続するという部分。2つ目、位置情報等の通知ですね。3つ目は回線保留でございます。

オペレーターが介在した場合には、以下のような事象が発生ということで、これもNTTさんがかなりまとめていただいておりますけれども、弊社も同じような部分での課題があるんじゃないかと考えています。

まとめです。長々とお話ししましたけれども、この4つの部分、まず1つ目が通信の秘密の確保の方法、2つ目が通信を媒介するオペレーターの責任等の整理、3番目が電話リレーサービス事業者の届け出要否の整理、4番目が緊急通報要件対応の技術的課題解消です。ここの4点。この部分の課題が整理された前提であったとしても、実現に向けては相応の準備、仕組みづくり、費用負担、こういったものの整理が不可欠かと思っています。あとは、安定的な提供のためには、関係各所、これ、緊急通報機関さんであったり国民の皆様のご理解、そういったところのご理解を得ながらやっていく必要があるんじゃないかと考えています。

以上です。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。

次に、株式会社三菱総合研究所より資料4-5につきましてご説明いただきます。よろしく申し上げます。

【西角構成員】 三菱総研、西角でございます。資料4-5に基づきまして、私どものほうで電話リレーサービスの需要、提供費用につきまして試算を行いましたので、ご紹介したいと思います。

目次でございますけれども、初めに、電話リレーサービスの需要について見積もりをしまして、その後、提供費用、それから、費用負担について推計を行いましたのでご紹介します。最後に諸外国の動向も参考としてつけております。

2ページでございますが、まず、需要想定の方法でございます。今回の試算では、セグメントごとに利用者数、1人当たりの利用量、これを想定しまして掛け算する。それを累

積することで総需要を想定するということを行いました。ただし、実際には今回の試算では、セグメント分割するだけのデータはございませんでしたので、ワンセグメントで試算をしております。それぞれパラメーターについて将来の想定を行いまして、15年間の需要予測を行っております。

今回、数字ですけれども、あくまで試算シナリオとして想定したものでございますので、これが確からしい予測だということではなく、試算用の数字だにご理解いただければと思います。

次、3ページ目でございます。まず、利用者数でございますけれども、いろいろな数字がございますが、当初の利用者数は、日本財団様のモデルプロジェクト、現状、1万人ぐらゐの登録者でございますので、ここがスタートになるだろうと考えてございます。

最終的な利用者がどこまで伸びるかについては、今回の試算では12万人程度という形にさせていただきました。これは規模としては、障害者手帳をお持ちの聴覚障害者数が35万人程度と、最近はその数字で推移しておりますので、その3分の1ぐらゐの規模でございます。

4ページ目に、実際に今回の試算で行った利用者数の想定をグラフに描いてございます。今回、1点の予測は難しいということで、3つのシナリオで想定を行いました。一番利用者数が多いシナリオでは、最終的に利用者数が、先ほど申し上げた12万程度になるという想定をしております。一方、中シナリオでは8万人、低シナリオでは4万人といった形の想定を行いました。いずれのシナリオでも、下のグラフにございますように、サービスの開始から11年目に最大数に達すると、その後は定常的な数字になるという想定を行いました。

次に5ページ目ですが、1人当たりの利用量についても想定を行っております。こちらでも下のほうに、日本財団様のモデルプロジェクトにおける利用量について説明をしておりますけれども、日本財団様のプロジェクトでは、おおむね1人当たり30回から40回、これは年間の通信量、それから、ミニッツ、分数ということでは、1人当たり、年間128分ぐらゐというのが最新の情報でございまして、こういったものも参考にしながら、また、諸外国の事例等も参考にしつつ、今回の試算では120分から180分ぐらゐ、1人当たり年間の利用量になるだろうという想定にしております。こちらも、先ほど申し上げた高、中、低という3つのシナリオで、少し幅を持たせた試算を行っているということでございます。

6ページでございますが、今申し上げた利用者の数、1人当たりの利用量、これを掛け算しますと、年間の総需要が計算できます。こちら、計算結果でございますけれども、定常状態、11年目以降でございますが、最終的な需要の量が、今回、480万分から2,160万分、年当たりということ推計いたしました。

何万分と言われても、なかなかイメージが湧きにくいと思いますが、回線数相当で見ますと、これは年間の最も通話が集中する時間において、低利用のシナリオでは80回線ぐらい、高利用のシナリオでは360回線ぐらいが必要な規模になるということでございます。この計算の前提としては、下に書いてございますような集中率とか利用率を想定して、そのように見積もっているということでございます。

また、参考として、現在、日本財団様のモデルプロジェクトでは、おおむね20回線程度を確保されているということですので、今回試算している数字はその4倍から18倍ぐらいの数字になっているということでございます。

次に、7ページ目からは、今申し上げた需要に基づいて費用の試算を行っております。費用の試算の前提となるシナリオでございますけれども、7ページの表に書いたような想定をしております。日本財団様のモデルプロジェクトとの違いについて赤字と下線で書いてあるところがございますけれども、4点ございまして、1つは、サービスを24時間対応で想定していると。これは、夜間についても、1拠点のみで集中対応する想定で人員を確保する想定にしております。それから、利用対象者については特に制限がないということで、これは先ほどの需要の想定においてそれが加味されているということでございます。

利用料金についても、一般の電話料金相当を負担するというので、これは費用とは別に収入の推定も行っておりますので、そちらでも出てまいります。それから、先ほど来議論になっております緊急通報のところでございますが、これは受付可という想定にしておりますが、米印で「人手を介した受付を想定」と書いてございますのは、システム開発等については今回の試算では一切想定をしていないということでございます。あくまで24時間対応をする中で緊急通報についても受け付けるという想定にしております。

8ページ目に、今回の試算における費用の構造について書いてございます。費用としては固定的な費用、つまり、利用のボリュームによらずに発生する費用、それと変動的な費用、これは通話の量におおむね比例して発生する費用、こういった構造で費用の推計をしたということでございます。

具体的には9ページ目でございますが、固定費につきましては、システム、プラットフォーム

ホームの利用量、それから、先ほど申し上げた24時間対応を行うために要する費用、その他固定費といったものを見ております。こちらは、コストドライバーは特にございませんで、固定的な、年間幾らという想定をしております。

それから、変動的な費用につきましては、ミニッツ、通話の分数に比例して発生する費用と、あとは登録者数、人数に応じて発生する費用、この2つを見ておりますけれども、変動費の項目としては、1点目が「サービス事業者への委託料」と書いてございますが、ここに通訳者の費用等は全て含まれるという想定にしております。ですので、これが費用の大宗を占める形になります。

それ以外に、サポートセンター運営費、電話料金支払い、その他変動費ということで計上している形でございます。それぞれのパラメーターにつきまして、こちらやはり1点で想定することが難しいということで、小、大という2つのシナリオを想定した形にしております。

以上を踏まえまして、10ページ目で「提供費用の推計」ということで計算結果をご提示しております。先ほど来申し上げていますように、需要については、高、中、低という3つのシナリオ、それから、単価については大、小という2つのシナリオがございますので、掛け算すると3掛ける2で6個のシナリオがあるということでございます。

結果としては、一番コストが大きくなるパターン、つまり、高利用で単価も大というシナリオでは約77億円、また逆に、一番小さい最小シナリオ、利用量が最低で、かつ単価も低い場合には15億円ぐらい、こういった試算結果になったということでございます。

基本的には変動費のウェイトが高いということで、需要がどれだけ伸びるかによって提供の費用が大きく変化することがご理解いただけるかと思えます。参考までに、今回、中利用としているシナリオにおいては、大体36億円から44億円ぐらいの提供費用という予測になってございます。

次、11ページでございますけれども、今申し上げた費用の内訳がどうなっているのかでございます。こちらは当然、需要の量が変わりますと変動費が固定費に対して増えていくということですので、何年目で見るかによって内訳は変わりますけれども、今回、グラフにお示ししていますのは、中利用、コスト小というシナリオの場合で、左が1年目、右が15年目のコスト内訳を書いてございます。1年目においては、サービス事業者への委託料、これがつまり、通訳者等の費用でございますけれども、75%、4分の3、また、15年目にはそれが84%まで増えるということで、先ほど来申し上げているとおり、こ

の部分の手話通訳者等のコストが大半を占める結果になってございます。

12ページには、参考としてなんですけれども、先ほど申し上げた金額、これが1人当たりで見ると大体どれぐらいなんだろう、あるいは1分当たりで見るとどれぐらいなんだろうということを試算してございます。

まず、1人当たりの費用という意味では、これは単純に想定している利用者の数で総コストを割り算しておりますが、おおむね3万9,000円から6万4,000円ぐらいの規模になったということでございます。

次に、1分当たりの費用という意味では、これは単価が低い場合と高い場合で少しづれがありますけれども、単価が低いほうのシナリオで290円から320円、また、単価が高いほうのシナリオで350円から410円、これが1分当たりの費用の試算結果でございます。

下に囲みの中で、参考としてということで、米国の場合は、コストということではなくて、1分当たりの補填額、事業者に対して補填される金額が決まっておりますので、その数字を書いていますけれども、文字リレーの場合で1.4ドル、手話リレーの場合には、これはちょっと段階になっているんですが、2.83ドルから5.29ドルといった数字になってございますので、参考としてごらんいただければと思います。

次に13ページ目以降に、今度は費用負担ということで、基本的には利用者が負担する、もしくは、その他公的負担等が想定されますので、今回、13ページでは、利用者が通話料金相当については負担すると考えた場合の数字をお示ししてございます。先ほどの費用内訳の中で電話料金支払いというものがございました。これが1分当たり平均15円ぐらいで見えていますけれども、この部分が利用者負担になるとすると、グラフでお示しているケースでは、年間大体1.8億円ぐらい、これが利用者負担分になるということでございます。

分当たりで見ますと、13ページ目の右下のグラフにございますように、先ほどご紹介した300円から400円という1分当たりの費用の中で15円分が利用者の負担になる想定でございます。

最後、14ページには、今の利用者負担分を除いた場合、利用者負担分はウエートが低いので、先ほどの費用の数字とそう大きくは変わりませんが、これを除いた場合のその他の費用という意味では、高利用の場合で60億円から73億円、中利用の場合で34億円から43億円、小利用の場合で15億円から19億円、こういった数字、試算結果に

なったということでございます。

試算結果としては以上でございます。その後、少し諸外国の参考例もお示ししておりますので簡単にご紹介します。15ページからが需要のところなんですけれども、需要の数字が開示されていないものも多くて、今、ものによってはカナダ、ドイツ、オーストラリア、韓国といったような国について、数字が拾えたところについて記載をしております。

15ページが文字リレー、16ページが手話リレーと分けて記載をしております。利用量、それぞれ国によってまちまちでございます。ミニッツについてわかるけれども、回数はわからないケースが多くなっております。

問題は、利用者数という概念がなかなかなくて、あまり利用者の数字が開示されていないんですね。ドイツの場合には登録制になっておりますので明確に利用者数という数字がありますが、その他の国では利用者数がわからないということで、1人当たりどれだけ使っているのかが実はなかなかよくわからないのが実態でございます。

一方で、人口は明確にわかりますので、人口に対する利用量で見るのが1つの国際比較の考え方かとは思いますが。その場合でもかなり、米国の場合、人口当たりで見た場合でも、年間1.4分という数字ですけれども、ドイツとかオーストラリアと比べると桁が1つならまだしも2つも3つも違うということで、利用量に相当な幅があることが見てとれるかと思えます。

この原因としては、まず、文字リレーに関しましては、脚注に書いてございますけれども、CTSという字幕付きのCaptioned Telephone Serviceというものがございまして、アメリカとオーストラリアの場合にはCTSの需要が非常に多く、かつ伸びているという状況がございまして、です。これを除いて考えないと合わないところがございまして。これは、後ほどデータをご紹介します。

そういったこともあって、あとは利用の料金が必要かどうか、あるいは登録が必要かどうか、そういった利用のハードルの違いによっても、1人当たり利用量について国ごとに大分差が出ている状況でございます。

今申し上げた17ページ、米国のIP-CTSのことを整理しておりますが、下の枠に書いてございますように、米国では近年、IP-CTS、IP技術を用いた字幕サービスの需要が飛躍的に伸びていまして、現在、電話リレーサービス需要のうちの8割がIP-CTSになっているということでございます。FCCのほうでも、この事態に対して問題視をしております。昨年、それから今年も拠出額を抑制するための制度改正が行われてい

る状況でございます。このIP-CTSというものが、通常の音声回線での通話に加えまして、別の回線でコミュニケーションアシスタントが難聴者の通話相手の発言を復唱し、それを音声認識ソフトに通しまして、その結果が難聴者の端末に表示されると、こういったやり方がほとんどなんですけれども、この方式ですと、通話相手、健聴者にはこのアシスタントの存在が見えないこともあって、非常に利用障壁が低いこともあり、利用が伸びている状況でございます。

こういった影響もあるので、アメリカについては、この影響で利用需要、コストともにかなり膨らんでいることを差し引いて考える必要があるだろうということで、ご紹介している次第です。

それから、18ページ目に、今の需要を踏まえた費用あるいは負担がどうなっているかを簡単に整理しておりますけれども、やはり米国については年間総額が1,700億円ぐらいという非常に大きな規模になっている。一方で、カナダやオーストラリアについては10億ないしは25億円という規模、韓国については2億円ということで、こちらも単純に比べると3つぐらい桁が違うということで、相当な幅があるということでございます。

アメリカについては、19ページ、20ページにも少し具体のデータをご紹介しておりますが、19ページ、アメリカの場合、先ほど申し上げたとおり、サービスごとに1分当たりの補填額がルールで決められていて、この部分の補填を受けるということでございますので、大体1分当たり幾らが見えるということです。日本で今考えている文字リレーが一番近いのはIPリレーというサービスだと思いますので、この部分については1分当たり1.4ドルとなっています。それから、手話リレーが一番近いのがVRSでございますが、これについては、処理分数が増えると補填額を低減するような仕組みになっているんですけれども、一番少ない段階で言うと1分当たり5.29ドルぐらい、こんな数字になっているということでございます。

また、最後、20ページに米国における費用内訳をご紹介しておりますけれども、左側は、先ほどご紹介した需要が急増しているIP-CTSというもので、右のほうの手話リレーに相当するVRSの費用内訳になってございます。いずれも通訳費が非常に多い、あるいは、通訳費以外の部分も含めてですけれども、人件費が大宗を占めているという費用構造は先ほどの日本の試算と同様でございます。

IP-CTSのほうは、「その他」というコストが半分ぐらいになっているんですけれども、これもまた制度上、いろいろ問題視されているところで、このその他コストというの

は、いわゆるサブコントラクト、外部委託費なんですね。外部委託をしてしまうと、その先のコスト構造がよくわからないというか規制対象から外れるということで、非常に不透明であるということで、このあたりも今般の制度改正では問題視されている部分でございます。

以上、駆け足でございましたが、需要と提供費用の試算についてご紹介いたしました。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。それでは、大分ご説明いただいたんですが、全体について質疑を行いたいと思います。ご発言いただく際は、発言者の名前と、どなたに質問されるのか、また、どなたに説明いただいた資料のどのページの話をしているのかわかるようにしてお願いしたいと思います。

それでは、どの部分でも結構ですから、よろしく申し上げます。

じゃ、一番向こう端、そちらの方から。

【小椋構成員】 ありがとうございます。全日本ろうあ連盟の小椋です。幾つか質問します。まずはNTTさんの報告の中で質問をさせていただきます。

ページでいきますと7ページ、「緊急通報の実現における課題」というところです。2年前に、総務省の消防局がスタートしたNET119と同じシステムでできるのかどうかを確認させていただきたいと思います。NET119の場合は、どこにいるのかすぐわかるというシステムになっています。どこが違うのかというあたりをご説明させていただきたいと思います。

もう1点、8ページ目になります。1番目の項目のところの最後に書いてありますが、国民と利用者のコンセンサスが必要だと書かれています。この意味がちょっとわかりかねるのですが、要するに、国民1億2,000万人に対して調査をして、どのような方法を整理していくのか、それがわかりにくかったので、改めて説明させていただきたいと思います。

そういう考え方ではなくて、私ども全日本ろうあ連盟としましては、速やかに対応を進めていくべきではないかと考えているのですが、こちらに書かれている内容を見ますと、慎重に対応していくような印象を受けました。そのあたりのご説明をお願いしたいと思います。

以上です。

【酒井主査】 それでは、よろしく申し上げます。

【日本電信電話 黒田様】 NET119につきましては、既にサービスとして消防機関向けに提供されているのは承知しております。NET119の場合は、あくまでもスマ

ートフォンのGPSが効くときに、発信ができるものだと認識しております。

一方、今回、私たちが7ページで申し上げているのは、電話サービスと同じレベルにする場合、つまりGPSが効かないときでも、正確な位置情報を伝える等、必要な対応を行おうとする場合の話です。即ち、GPSが届くときには、緊急通報受理機関にGPS情報が通知されますが、GPSが届かないような地下街で事故に遭われた場合には、GPS情報が通知されないため、携帯基地局からの通信状況等から想定される位置情報を通知する必要があるということになっています。電話サービスの緊急通報の場合は、発信者の位置を特定しております。今回のサービスについて、そういったところまで全て同じように実現するとしたならば、記載したような様々な開発が必要になるということを上申したところでございます。

そのため、どこまで、これを求めるのかということについては、私たちの資料にも書かせていただいているとおり、緊急通報受理機関の方々の意見も聞きながら検討を進めていくことが必要ではないかと申し上げた次第です。

もう1点、我々の資料の8ページの「国民・利用者のコンセンサス」と書かせていただきました。こちらは、もちろん電話リレーサービスを利用される方ご自身も国民に含まれることとなります。その上で、支える側をあえて国民と言い、支えられる側を利用者と言うとして、利用者が求めるものが、先ほど申し上げたような、NET119と同じようなもの止まりでよいのか、それとも、電話サービスと同じようなレベルのサービスにしていく必要があるのか、ということ、国民と利用者で決めていかなければなりません。価格も当然違ってくると思います。つまり、費用負担のお話と、サービスレベル上の要請、そのバランスをとらなきゃいけないということです。まずもって、国民及び利用者の皆様にご理解いただけるような議論をしっかりとする必要がありますのではないかとということです。そうした議論を抜きにして、何を整備すればよいのかというところは決まらないと考えており、そういう趣旨で書かせていただきました。

以上です。

【酒井主査】 よろしいでしょうか。

【小椋構成員】 承知いたしました。どうもありがとうございます。

【加納主査代理】 座長代理の早稲田大学の加納です。実は私、NET119の検討会の座長をやっていたので、今のNTTさんのお答えで合っている部分と合っていない部分があるので、NET119との一番の違いは、電話リレーサービス事業者が入るとい

ことです。センターが入るということです。NET119の場合には、スマートフォンからじかに緊急通報受理機関に情報がいきますので、GPS情報がそのまま消防の指令に行きます。ですから、NTTさんがおっしゃった別なところ、地下にいる場合とか、最近の端末はほとんどGPS機能がついているんですが、ユーザーがGPS機能をオンにしてない場合が多いんですよ。GPSというのは結構消費電力を食うものですから。そういう場合は、まず第一の地下の場合は、最近はWi-Fiが地下に提供されていて、Wi-Fiのルーターが位置情報を持っている場合が多いんです。ですから、全ての場合に伝わるわけじゃないけども、ルーターが位置情報を提供している場合には消防に通報できるようになっているはずですよ。

ただ、もう一つ、GPS機能をオンにしてないときは、これはもうどうしようもないので、ユーザーに使ってもらうときに、説明会で必ずGPS機能をオンにしてくださいという説明をしています。

以上です。補足でした。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。

どうぞ。

【石井（夏）構成員】 中央大学国際情報学部の石井と申します。法的な論点整理の必要性についての意見を申し上げたいと思います。

第1に、本日、NTTさん、KDDIさん、ソフトバンクさんからご説明がありましたけれども、電話と同等のレベルでの電話リレーサービスを提供するといった場合に、そもそも電気通信事業法の適用対象であるのかどうかという点が問題になるかと思えます。

ソフトバンクさんの資料の8ページに、他人の通信の媒介に関する説明がありまして、「他人の依頼を受けて、情報をその内容を変更することなく、伝送・交換し」とありますが、人による通訳を介することをそもそも想定している法であるのかどうかということが論点として挙げられるだろうということです。手話通訳の専門性が高くなればなるほど、情報内容の変更がないと言えるのかどうか、この点の考え方の整理が必要になってくると思われまます。

第2に、通信の秘密を遵守するときに、どのように担保するのかということの問題提起がありましたけれども、手話通訳の方、個別に利用者の同意をとって手話通訳を行っていくときに、本人が承諾した範囲を超えた使い方をしたときの同意のレベル、同意の有効性が問題になってくるかと思いました。

第3に、緊急通報のときに発信者の位置情報を伝えるという点に関しまして、利用者の位置情報を伝えるときにオペレーターの法的な位置づけがどうなるのかと、これは手足と考えることができるのかどうかといった辺りの論点整理を行った上で、どこまでサービスの実現が可能なのかを検討していく必要があるように感じました。

以上の意見を申し上げたいと思います。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。今の点は、総務省のほうで、ある意味では今後の整理ということでやっていただければと思いますが、それでよろしいでしょうか。

どうぞ。

【ソフトバンク 齊藤様】 ソフトバンクの齊藤です。MR I さんに質問になります。今回の通信サービスのところで、聞こえない方から聞こえる方への通話の部分と、聞こえる方から聞こえない方への通話、双方向というところのお話があったと思うんですけども、今回の試算の前提が片方向なのか双方向なのか、そのどちらになっているのかというところを教えていただければと思います。よろしくお願いします。

【西角構成員】 その点については実は資料には明記をしてございませんが、暗黙の前提として、その点は現状の日本財団様のモデルプロジェクトの実態を引き継ぐということで、基本的には、公式には健聴者側からの通話はできないという想定をしております。

【ソフトバンク 齊藤様】 了解しました。ありがとうございます。

【酒井主査】 よろしいですか。ほかの点、いかがでしょうか。

どうぞ。

【小椋構成員】 ありがとうございます。全日本ろうあ連盟の小椋です。KDD I さんの報告に対して質問させていただきます。

12ページです。こちらに書いてあります通信の秘密の課題についてです。オペレーター、手話や文字の通訳をする場合、通信の秘密をどう検討していくのかという課題が書かれていますが、ちょっと違和感がありました。私としては、これはそぐわないのかなと思っています。現行の手話通訳者は制度の中で、手話通訳者の倫理では守秘義務を長い間遵守し続けております。電気通信事業法の中の4条に書かれていますように、電話通信においても当然、守秘義務、情報の漏えいは認めないという内容が書かれています。それは、オペレーターだけではなく、電気通信事業者全てにかかわる人に対して課せられたものだと思います。

こちらの文章を見ますと、わざわざ手話通訳者あるいは文字通訳者だけについて検討する印象を受け、非常に違和感を感じました。手話通訳者は25から30年間、長い間、守秘義務というものを遵守してまいりましたので、このような書き方はそぐわないかと思っています。わざわざ手話通訳者、文字通訳者について、別に新しく規定していくことは必要なのではないかと私は考えています。

【酒井主査】 これはKDDIさん、人間が入っているからということだと思いますけれども、補足がございましたら。

【KDDI 関田様】 今おっしゃっていただいたとおりでございまして、オペレーターさんがこの通信というものの中に入っておりますので、電気通信事業法の4条の対象にはなってしまうんだらうということで書かせていただいております。当然ながら、これまでの取り組みの中で、倫理等々、たくさんやっていたらっしゃるということは認識はあるのですけれども、今回、電気通信の通話というものの中に入るに当たって、この4条というものは係るんであるらうというところについて、どのように扱うべきかということを議論すべきではないかと申し上げたところでございます。

あと、訂正でございます。オペレーターさんだけをフォーカスした書き方になったこと、申しわけございません。こちらについては、事業者さんを含めたものが対象ということに感じておりますので、これについてはおわびさせていただきます。

以上です。

【酒井主査】 よろしいですか。

【小椋構成員】 わかりました。ありがとうございます。

【酒井主査】 どうぞ。

【井上構成員】 筑波技術大学の井上です。資料でいきますと、ソフトバンクさんの11ページになります。「電気通信事業者としての届出」というところです。この説明がありましたけれども、電話リレーサービスの提供が電気通信事業の運用になるのではないかと、届け出は必要ないのではないかとというような書き方なんですが、正直に言いますと、この辺の意味がわかりかねました。何が問題になっているのかがよくわからなかったんですが、補足説明ができれば、いただければと思います。

【酒井主査】 じゃ、お願いします。

【ソフトバンク 山田様】 本日、プレゼンということで、ソフトバンクの渉外企画部に所属しております山田と申します。部長を務めております。齊藤にかわりまして、私か

らこちらの質問について回答させていただきます。

今日、プレゼンでお示ししましたとおり、電気通信事業者が通信サービスを提供するに当たっては、通信の秘密の確保であるとか、安心・安全にご利用いただくための、さまざま各種義務を負っております。その前提といたしまして、電気通信事業法の各種規制を受けることになるんですけれども、そもそも電気通信事業法の構成といたしまして、それらの義務は電気通信事業者が対象として係っているものがほとんどという認識でございます。そのような中におきまして、今回、電話リレーサービスを電話と同等ということで取り扱うということであれば、私がイメージいたしましたのは、オペレーターさんはまさに発信者と着信者をつなぐ交換機のような位置づけになるのではないかと考えました。

そういった形態を想定した上において、オペレーターさんの役割が非常に重要になってくるかと思うんですけれども、当然ながら、重要な役割を務める以上、安全確保のためのいろんなルールづくり等が必要かなと考えまして、そういった観点からすると、そもそも事業法の適用を受けるか受けないかという観点において、電気通信事業者としての届け出が要るのか要らないかといったような、先ほど石井先生からご発言があったような整理が必要じゃないかということで課題提起をさせていただきました。

私自身といたしまして、こちらの届け出が必要であるのか、それとも不要であるのかについて明確に、私どもとしても、そちらは見解としてまだ有しておりませんので、そのあたりは今後整理が必要な事項として今日は提起させていただいている次第でございます。

以上です。

【井上構成員】 今の説明、了解いたしましたけれども、全体的に意見としまして、私の考え方なんですけど、まず、聞こえない人がこれまでずっと電話サービスに参加できなかった状況があります。結果として何が起きたかといいますと、例えば、緊急通報、一番大きな問題です。命にかかわる問題だと思います。実際に問題が起きています。つまり、聞こえない人が電話ができない、これははっきり言って人権問題とも言えます。ですので、電気通信事業法の中に、通信事業者の義務としてはっきりと、全ての国民に対して電話サービスをきちんと提供する義務があると明記されていますよね。それにもかかわらず、聞こえない人たちはこれまでそのサービスから排除されてきた。それを解決するために電話リレーサービスがあるということですね。そうならば、電話リレーサービスは電気通信事業法の対象に当然入るはずですよね。ではないかと私は思っています。

今、例えば、日本財団の電話リレーサービスのモデルプロジェクトがありますが、やはり命

にかかわる事例が、119あるいは110に関する事例がいろいろと発生しています。そういったことも考えますと慎重な検討が必要と書いてあるが、速やかな検討が必要だと思っています。

そのことを念頭に置いて議論を進めていただければと思っています。

以上です。

【加納主査代理】 ほかにいなければ。

【酒井主査】 どうぞ。

【加納主査代理】 今日は、電気通信事業者さんからのプレゼンで、かつ皆様のコメントも非常に基本的な問題だと思うんですね。私は、昔、インターネットが出てきたときに、こんなものは通信サービスじゃないなんて言った側なんですけど、結局、ベストエフォートという形で入ってきたわけですね。ですから、私が提案したいのは、結論からいくと、電話リレーサービスを電話サービスとは別な通信サービスであるとして、まず位置づけることです。

それから、事業者の問題は、電話リレーサービスプロバイダーという形で、例えば、今のプラスヴォイスさんとかそういうところを、インターネットサービスの場合のインターネットサービスプロバイダーと同じような位置づけの、電話リレーサービスプロバイダーという位置づけにはいかがかと思います。それで、インターネットがベストエフォートでやっているように、電話リレーサービスでも緊急通報は当面はベストエフォートでやるとするしかないと考えます。

どういう意味かということ、先ほどの井上委員からのご説明にもあったように、なるべく早く提供するという条件と、しかし、緊急通報はちゃんとやってくれという条件をあわせて、かつ正確な形でやるには、理想的な形でやるには時間がかかると。ですから、当面はベストエフォートでやると。どういう意味かということ、今までもいろいろ問題があったけれども、例の穂高岳の問題では、日本財団さんというか、プラスヴォイスのオペレーターさんがベストエフォートでいろいろやってくくださったと。そのほかの場合も、やってできないわけじゃないわけですね、人間がいろいろ工夫して。しかし、いつまでもそれではいけないから、やっぱりきちっと計画を立てて、当初はベストエフォートですけれども、次第にインフラとして充実させていくと、そういう道を結果的にインターネットもとっていますよね。極めて基本的なインフラになったインターネットもあるので、そこは一生懸命、設備を二重化したり、いろんな工夫をしていますから。

それから、もう一つ、今日の最後の三菱総研さんのお話でわかったんですけど、例えば、1つは、やっぱり聞こえる方から聞こえない方の通話は当然含むべきであると。それから、三菱総研さんからアメリカにおけるIP-C-T-Sのサービスの紹介があったんですが、これは難聴者を対象にしていますよね。全くの聾者ではないわけですよね。ですから、現在200万いると言われている難聴者に対して、高齢化社会になると難聴者が増えるわけですから、そういう方たちの需要が増えてくるから、将来いずれは難聴者をも対象に含める必要が出てきます。そうすると、IP-C-T-Sのような新技術がどんどん出てきますから、やっぱりベストエフォートの余地を残しながら、なるべく早くスタートするというような考えで進めるのが良いと思います。整理しますと、電話リレーサービスを電話サービスとは別な、しかしなるべくファンクショナル・イクイバレントな、すなわち機能的に電話と同等なサービスと位置付けるのだけど、それを実現するには時間もかかるから、当初はベストエフォートで緊急通報を扱い、順番に今の電話サービス並みにしていくという考え方が良いのではないかと考えます。

それから、もう一つ、オペレーターの問題も、私は通信の秘密は当然だと思いますね。NTTさんの5ページに出ていたように、既に大阪地裁の判決が出て、高裁でも確定しているようですから、これは通信の秘密で、私も前回心配していたんですけど、通信の内容が公序良俗に反しているとか、そういうことは関係なく通信の秘密は守らなければいけないという判例になっていると思うんですね。

ですから、それはそれとして、もっと問題なのは、手話通訳者、文字通訳者が意識したり……、意識はないですね、意識はないとして、誤訳したりわからなかったりする場合に責任を追及するのは、ちょっと酷な気がします。だから、やっぱり手話通訳者、文字通訳者にもベストエフォートで誠心誠意やってもらうんだけど、しょうがないというような、インターネットを始めたころの考え方で、最初に入っていくサービスというのはそういう考え方でやっていかないと、一挙に実現できないんじゃないかと思っています。

だから、なるべく早くということと、時間もお金もかかるということを両方勘案すると、別なサービスとして定義して、それから、電話リレーサービスプロバイダーも、第何種電気通信事業者として、電気通信事業者というんですかね、通信事業者であるのは変わらないんだけど、電話リレーサービスのプロバイダーは電気を使っているわけじゃないから、通信サービスではあるんだけど、通信サービスとして位置づけて、ベストエフォートでやるという形が一番いいんじゃないかと考えます。

それから、最後に、マイクを握っているのですが、もう一つ、全然別な話で、緊急通報は、私もやっぱりNET119の座長をやってつくづく思ったんですが、緊急通報機関、消防庁、警察庁、海上保安庁らの担当者を交えて、別途きちんとやらなければいけないんじゃないかと。だから、私、第1回のときも提案しましたが、当面、日本財団さんのサービスをスタートするんだけど、別途、ワーキンググループをつくって、そこで緊急通報をどういう順番でやっていくのがいいのか。緊急通報機関さんと通信事業者さん、もちろんNET119の場合もそうでしたけど、聾啞者の方の代表も含めて、別途、きちんと議論していくのがいいのではないかと思います。

以上です。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。総括的なお話でしたので、今後の進め方について参考に、そういう方向も含めてやっていければと思います。

すみません、細かいことを、私、1点、聞きたいんですけど、自分で恐縮ですが、三菱総研の資料の18ページのところに負担の方法が書いてあって、「その他負担」で、米国は「電気通信事業者が収入比で負担（消費者に転嫁）」、隣のカナダは「電気通信事業者が負担」、そんなふうにもいろいろ項目があるんですが、消費者に転嫁という意味は、大体、電気通信事業者が負担するものは最後は消費者に行くと思うんですけども、何か、もうちょっと厳密な意味があるんでしょうか。

【西角構成員】 米国の場合には、消費者が受け取る、いわゆる料金明細書の中に明確にTRSのコストが見える化されているという意味で、ここは「消費者に転嫁」という形で書かせていただきました。実際には負担していても、見える化されていない場合、ほかの国ではという、カナダはすみません、確認がとれてないので、ぼかしていますが、そういう2つのケースがある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。それならわかりました。

ほかの点、何かございますでしょうか。どうぞ。

【ソフトバンク 山田様】 ソフトバンクの山田です。先ほど、加納先生からいただいたお話に関連しまして、弊社のプレゼン資料の15ページの補足説明を1点させていただければと思います。

弊社の15ページの一番下に、「電話リレーサービス以外の代替手段（NET119等）の推進も一考の余地ありと考える」と当社としてはプレゼンさせていただきました。こちらの趣旨でございますが、今回、このワーキングを傍聴いたしまして、やはり緊急機関に

耳の聞こえない方がいかに発信するかといった課題解決、それと、耳が聞こえる方から耳が聞こえない方へのコミュニケーションといった点の課題解決という点が私としては非常に印象に残りました。

この課題を解決するに当たって、ほんとうに電話リレーサービスがベストなソリューションなのかというと、私自身はいろいろな考え方があってもいいのではないかと考えておりました。例えば緊急通報につきましては、先ほど先生がおっしゃったような緊急機関側の難しい事情等もありながらも、NET 119につきましては、現行では私の認識では、障害者基本計画にのっとり、平成32年度までに全ての消防本部に入れることを目標とするといったようなことがあるとの認識であります。

また、双方向のコミュニケーションにつきましては、現行では電子メールであるとかスマートフォンの普及によって、そういったことも非常に便利になっておりますので、さまざまなソリューションを用いて、そのような課題解決ができるのではないかと考えております。したがって、弊社のプレゼンのまとめの一番下に、このような記載を書かせていただいたことを1点補足させていただきます。

以上です。

【酒井主査】 じゃ、あと1件ぐらいでよろしいですか。

【石井（靖）構成員】 日本財団の石井です。今のソフトバンク様のご意見とか加納先生のご意見も理解はできるんですが、基本的に、このワーキンググループの目的は、電話リレーサービスが現在、一番有効な手段として、耳の聞こえない方が電話にアクセスできるための手段であるという前提で、その認識に立って議論が開始されているものだと理解しております。さまざまな選択肢があることはもちろん全く否定いたしませんし、私などは、自分の意見としては、消防庁に手話通訳の人が常時3人から5人ぐらい詰めていて、テレビ電話で直接通報できるような体制を構築してしまえば、かなり問題は解決するのではないかと考えておりますので、緊急通報については、もう電話リレーは使わなくてもいいというぐらい極端に考えているぐらいです。

ただ、やはり電話が公共インフラでありまして、これだけ世の中で電話が使われている以上、電話のシステムにどうやって国民全員が参加できるのかを議論していかないといけないと思いますので、そのためには、リレーサービスは今、最も有力な手段の一つと言っていいのではないかと考えております。

以上です。

【酒井主査】 ありがとうございます。

じゃ、あと1件だけで、もうそろそろ。

【藤沢構成員】 RCFの藤沢でございます。私もこの電話リレーは重大な公共インフラだという首相の答弁からスタートしている重いものだと認識しておりますので、その前提を崩すのはいかなものかと思っております。

私からのコメントとしては、三菱総研さんの試算があり日本財団さんのものをベースにされていますが、やはり各国の状況を見ると利用の分数や利用者数、あるいはサービスには大分違いがあると思いますので、一つの試算として今日は大変意味があったかと思えます。今後議論する中でどういうサービスを選ぶのかを検討しながら、あわせて金額の査定も更なる精緻化をお願いしたいと思っております。

【酒井主査】 じゃ、1件。どうぞ。最後に加納先生に締めてもらって。

【加納主査代理】 NET119に関しては、とりあえずつくりましたけれども、私どもは完全なサービスであるとは思っていません。NET119は、聴覚障害者用という目的の他に、東京オリンピックに合わせて外国人が来たときに緊急通報を使えるようにしようという目的も当初はありました。実際に、外国人に協力してもらって、英語やフランス語で実証実験をやってみたんです。その結果、GPS情報が正確でないということが分かって、どうしても消防指令台の人と通報者が話をして通報者の位置を確認しなければいけない。それをチャットでやるんですけれども、外国人と、消防指令台の人はコミュニケーションできませんでした。だから、結局、東京オリンピックでは緊急通報は、119番をダイヤルして電話通報してもらおうということになりました。その場合、消防指令台の人が外国語でわからなかったら通訳リレーサービスのところにつなげて、そこ経由で、第三者経由で話をしてもらいましょうということになりました。

ですから、NET119があればいいという問題ではないです。ですから、穂高岳などのいろんなケースを考えると、位置情報がきちんととれない場合には、やっぱり人間が一生懸命探さなきゃいけないんですね。今でも消防指令台の人は、GPS情報を完全に信頼しているわけではないのです。大体、指令台にいる人は消防車や救急車を派遣して、位置が違っていると困るので、一応、位置情報を伝えてきたら、相手のスマートフォンに、あなたはここにいるんですかということを確認しているんですよ。そのぐらいやっていますから、やっぱりちゃんとコミュニケーションをサポートする電話リレーサービスが必要なんではないかと思っています。

ちょっと細かいんですけど、NTTさんの資料の7ページなんかで、スマートフォンやタブレットに専用アプリを設けると書いてあるんですが、NET119では、専用アプリにするか、ウェブにして、電話リレーサービス、ここで言うと提供事業者、センターにウェブサイトを立てて、そのウェブにアクセスするという形で、端末による違いを全部吸収しています。おっしゃるように、通信事業者あるいは端末によって随分いろいろ違うから困るだろうという問題点のご指摘がございましたけれども、それは実はNET119でも問題だったわけで、結局、ウェブサイト形式にすることによってその問題を克服しましたので、ご紹介しました。

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、まだご意見あると思うんですが、そろそろ時間ですので、今日のいろんな議論をもとに、特に緊急通報等につきましては、今後、かなり議論しなきゃいけないことだと思いますので、よろしくお願ひしたいと思います。

皆様から頂戴しました意見を踏まえまして、事務局と今のような観点で進め方を議論していきたいと思います。

では、事務局から、連絡事項等も含めて、お願ひいたします。

【長谷川課長補佐】 事務局の総務省の長谷川です。次回の日程につきましては、構成員の皆様には既にご連絡させていただいているとおり、5月10日金曜日13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、ご確認をお願ひいたします。

以上です。

【酒井主査】 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。長時間にわたりまして、活発なご議論、ありがとうございました。