



2020年9月1日

総務省事業政策課御中

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



電話リレーサービスを使用した本人確認の円滑化について(お願い)

時下、ますますご清祥のことと存じます。日頃より、私ども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(以下、IGB)が取り組んでおりますコミュニケーションバリアフリー化推進活動にご理解を頂き、厚くお礼申し上げます。

さて、安倍首相が「アベノミクスの第2ステージ」で発表した「一億活躍社会」を推進するためには、社会インフラの中で重要な通信手段の電話から、コミュニケーションバリアを解消することが必要不可欠です。そこで、電話リレーサービスの来年度からの実施にあたり、「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本的な方針」について下記の通り要望いたします。

● 電話リレーサービスに係る技術開発の方向性

【ユーザビリティ・アクセシビリティの確保】

電話リレーサービスの普及、及び、円滑な利用のためにも、登録及び利用において、負担を最小限にすることを要望いたします。

具体的には、ユーザビリティ・アクセシビリティを確保するために、下記の4点を実施するよう、お願いいたします。

- (1) 直感的に操作がしやすいようにする(映像や文字の位置・サイズの変更など)
- (2) 入力やタッチの数は最小限にする
- (3) メニュー階層は少なめにして、画面遷移を最小限にする
- (4) 画面遷移する場合は、メニューなどの位置を変えないようにする(例: 設定など)

また、ユーザーとして想定される方を対象にしたユーザービリティテストを十分に行い、出てきた課題を極力フィードバックし、定期的に機能改善のためのアップデートしていただくようお願いいたします。



【機能追加・改修が容易な柔軟性の確保】

聴覚障害者のコミュニケーション手段は、①手話②文字③音声の3つあります。それぞれのユーザー数は、①<②<③というのが現状です。高齢などによる聴力低下や失聴によって、電話がしづらい方は非常に多く存在しています。

現在は、①②の手段のみが、電話リレーサービスに使用可能となっていますが、将来的には③も追加して欲しいという声は非常に多く出ています。高齢などによる聴力低下や失聴になった方は、これまで電話ができていたのに、できなくなったため、自分の声で話したいが、相手の声が分からないという方は非常に多くいらっしゃいます。

そのため、将来、③をサポートすることになった時でも最小限の工数でサポートできるように、システムに柔軟性を持たせておくことを要望いたします。

また、喉頭癌などで喉頭を摘出した方は、自分からは文字で発信し、相手からの話は音声で聞きたいという方もいらっしゃいます。このような方に後からでも対応できるように、柔軟性の確保を要望いたします。

この他、ユーザビリティ・アクセシビリティの向上のための機能追加・改修も容易なように、システムに柔軟性を持たせておくことを要望いたします。

● 電話リレーサービスの周知広報及び普及啓発

【電話リレーサービス対応拒否への対応】

当団体会員を対象にしたアンケートの結果、44%の方が、電話リレーサービスを使用した時に、本人の音声でないとダメと断られた経験があり、19%の方が、相手に通話を切られた経験があります。このため、主に民間企業に対して、公的サービスとしての電話リレーサービスを經由した架電の対応を拒否することは差別につながることを、メディアなどを活用して周知広報及び普及啓発を行うよう要望いたします。

また、学校における障害理解教育の中に電話リレーサービスを含めていただき、児童・生徒などへの周知広報及び普及啓発を行うよう要望いたします。

【電話リレーサービスに対する理解不足への対応】

当団体会員を対象にしたアンケートの結果、39%の方が、電話リレーサービスを使用した時に、説明を求められて、本題になかなか入ることができなかった経験があります。このため、市民に対して広く、電話リレーサービスの正しい理解を得られるように、メディアなどを活用して国民へ、また、各企業、各自治体などの団体へ、関連省庁などを通じて、周知広報及び普及啓発を行うよう要望いたします。



【周知広報及び普及啓発事業の進め方】

周知広報及び普及啓発事業の内容・進め方については、ユーザーとして想定される方（聞こえない人、聞こえにくい人など）の意見を踏まえた上で進めるよう要望いたします。

周知・啓発の内容については、電話リレーサービスの目的・意義・利用例・留意点（本人確認など）などを含めて、広く国民に知らしめるよう要望いたします。また、周知・啓発事業に携わる自治体・団体など対して、一定の助成をしていただけるよう要望いたします。

● 電話リレーサービスの提供の在り方

➤ サービス提供義務、利用の公平性

コミュニケーションのしづらさは、障害種別、障害の有無によるものではありません。例えば、体調の関係で、聞こえづらかったり、喋りづらかったりする場合があります。このため、電話リレーサービスは、障害種別、障害の有無によらずに登録及び利用できるように要望いたします。

また、個人、法人のどちらでも登録及び利用できるよう要望いたします。

➤ サービス提供の常時（24 時間／365 日化）、双方向性

電話と同等とすることが望ましいため、基本的に常時サービス提供を要望いたします。また、災害発生やインターネット不調などにより、不通となることがないよう、バックアップ手段（拠点、回線など）を用意していただけるよう要望いたします。

日本財団電話リレーサービスでは、WebRTC という技術を利用しておりますが、今回も WebRTC を利用する場合は、同時アクセス数が多くなる場合、サーバーの負担が大きくなる特性があるため、サーバーがダウンすることがないよう、災害などの有事の場合を想定して、サーバーリソースは十分なものを備えていただけるよう要望いたします。また、WebRTC で使用するプロトコル UDP は、相手がデータを受け取ったかを都度確認することができる到達性が担保されないため、運用の面で相手にちゃんと伝わっているかを確認するなどカバーしていただくよう要望いたします。

双方向性については、相手から架電する際は、以下のいずれかにより、呼び出すことができるように要望いたします。

- ① 所有する携帯電話に割り当てられている電話番号
- ② 電話リレーサービスを意味する 3 桁の番号 + 所有する携帯電話に割り当てられている電話番号

日頃使用している電話番号をそのまま使用した方が、関係者への連絡方法の通知などの使用者の負担が掛からず、また、番号を新たに作る手間が省けるためです。



➤ 利用料金に係る事項

ユニバーサルサービス料金と同様に電話利用者一人一人から、同一金額を徴収し、また、電話リレーサービスを利用するに掛かった通話時間に応じた通信料金を電話リレーサービス利用者に課金し、電話事業者から、一括して利用者に請求する形を要望いたします。

電話リレーサービス利用料金については、国民に広く知らしめ、十分な理解を得て、誤解や苦情などが生じることがないように、周知することを要望いたします。

➤ 緊急通報への対応

電話や携帯電話と同様に、電話リレーサービスを利用している人(通報者)の発信位置情報を自動的に電話リレーサービス事業者に伝達し、スムーズにその地域を管轄する機関（消防指令センターなど）に伝達することを可能にする仕組みを持つことを要望いたします。

また、緊急通報（110番、118番、119番）全てが電話リレーサービスで可能になることを要望いたします。

既存のNET110、NET118、NET119、は緊急通報に特化しており、緊急応対時にスムーズに対応するために必要な既往歴などの情報を事前に登録しているなどメリットがあるため、並行して利用可能とすることを要望いたします。

➤ 情報セキュリティの確保

通信データの暗号化により、第三者によるデータの盗聴やなりすまし、改ざんなどを防ぐよう要望いたします。また、利用者の負担を掛けないためにも、セキュリティに関する設定は不要で利用可能にするよう要望いたします。特に、セキュリティ技術は日進月歩しており、そのため必要に応じて、電話リレーサービスシステムのアップデートがなされると思いますが、その場合でも、利用者側の設定などの負担を最小限にさせていただくよう、要望いたします。

情報漏洩のリスクを最小限にするために、電話番号以外の個人情報を電話リレーサービスシステム側で保管することがないように要望いたします。

本人確認のために、マイナンバーなどを利用して認証などを実施する場合は、データの信憑性が高いブロックチェーンなどセキュリティ性の高い仕組みの導入を要望いたします。



➤ 電話リレーサービス水準の確保

前節の常時サービス提供の他、通訳の水準を保つために、電話リレーサービスオペレーター(以降、オペレーターと称する)の確保方針、雇用基準、運用方針、育成方針をユーザーとして想定される方(聞こえない人、聞こえにくい人など)の意見を踏まえた上で進めるよう要望いたします。

確保方針：誰がどこからどのようにしてオペレーターを確保するか

雇用基準：オペレーターを雇用するにあたって必要な資格・スキル・経験など

運用方針：電話リレーサービスの開始、途中、終了のスキプトなど

育成方針：オペレータースキル向上のための初期・定期の両方における教育内容を定める(特に電話リレーサービスの特殊性(通訳内容が多岐にわたる、可視範囲が限定される)に対応するスキルを身につける必要があります)

➤ 利用の適正性の担保(利用者の本人確認の実施)

当団体会員を対象にしたアンケートの結果、44%の方が、電話リレーサービスを使用した時に、本人の音声でないとダメと断られた経験があります。多い順に並べると、下記の通り、金融、消費関係が多いことが分かっています。

クレジットカード会社	: 43%
銀行	: 24%
保険会社	: 14%
コールセンター	: 12%
通販会社	: 8%
不動産会社(アパートなど)	: 5%

本人確認を音声で行うことは、多くの企業が内規で定めており、その内規を理由に電話リレーサービス経由での本人確認を拒否される現状があります。

内規に関しては法的な根拠はなく、むしろ、障害者差別解消法でいう「不当な差別的取り扱い」に抵触する可能性が高い状況です。

このため、電話リレーサービスに登録する際の個人情報(電話番号、マイナンバーカード)などを持って、本人認証を電話リレーサービス事業者が行い、それを持って、オペレーターの音声を本人の音声と同等にするよう、関連省庁(金融庁、経済産業省、消費庁、国土交通省など)経由でガイドラインを発行して、対応を指示していただけるよう要望いたします。



➤ 苦情処理等、適切な利用者対応

当団体のところには、これまで通信事業者、金融事業者など、不当に電話リレーサービスの応対を拒否（本人確認や手続きなど）された報告が相次いでおり、その度に、関連する省庁などに相談しており、利用者の負担が大きくなっています。

また、オペレーターとの意思疎通が不十分などのトラブルもあり、その都度、日本財団に相談しています。

このため、あらゆる利用者の苦情をワンストップで処理していただく専門機関を創設していただくよう要望いたします。

➤ 適切な報告及び利用者周知

健全な経営をしているかのチェックや、サービスの適正さのチェックを目的とし、利用状況（コール数、コール時間など）や課題（機能面、運用面など）などを記載した年次報告書を Web などに掲載するよう要望いたします。

● 電話リレーサービス提供業務の効率性向上及びコストの適正化等

電話リレーサービス提供業務の効率性向上のために、適切なタイミング（年に一度など）でランダムサンプリングした利用者へのアンケートを実施し、効率性向上のための参考とするよう要望いたします。また、関連団体への定期的なヒアリングも要望いたします。

また、コストの適正化のために、業務量（コール数）を予測し、オペレーターの配置数を決定する仕組みの導入を要望いたします。

—以上—