

電話リレーサービスについて



2020年9月10日

主婦連合会

木村たま代



主婦連合会とは

結成は1948年10月。

「おしゃもじとエプロン」をシンボルに誕生し、戦後の消費者運動をリードしてきました。不良マッチ追放主婦大会をきっかけに設立した全国組織の消費者団体です。普通的生活者の声を政治にぶつけて「台所から政治をよくしよう」という願いがずっと運動を支えてきました。

会の目的は

「消費者の権利を確立し、いのちとくらしを守るために必要な活動をする」
ことです。



公共インフラとしての 電話リレーサービス

令和2年6月12日 「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」(電話リレー法)公布



令和3年度中 公共インフラとしての電話リレーサービス
提供開始

- 新型コロナウイルス感染症の影響により、インフラとしての通信の役割はますます重要
- 聴覚障がい者が当たり前前に通信を利用できる公共インフラとして整備



電話リレーサービスへの期待

- 法律の制定で、これまでの問題点が改善
 - 24時間・365日のサービス提供
 - 双方向化
 - 緊急通報ができる
- 国の制度となることで、周知が進む
 - セールスと間違えられたり、
 - 受信拒否されることなくなる



聴覚障がい者の社会参加の進展が期待される



電話リレーサービスに望むこと

- 通信環境の整備
- 負担料金のあり方
 - 費用項目を明確にして効率性・透明性を確保
- 周知広報、啓発
 - 関係者だけでなく、国民全体へ周知広報を
- 手話オペレーターの養成・確保
- セキュリティの確保
- アプリなど他の手段との併用による普及・拡大
- 苦情処理など、適切な利用者対応
- 電話勧誘販売や詐欺など消費者被害の未然防止
 - 適切な情報提供が必要



よりよい電話リレーサービスへ

- サービス利用開始後に問題点が出てきたら、当事者の意見を求め、適宜見直しを行う
- 省庁間の壁を越えての対応が必要
- 誰も取り残さない
聴覚障がい者の生活の充実と緊急時の安全確保を支援するだけでなく、日本社会の活性化にもつながるものと考えられる



消費者が通信を安全・安心に利用することができるために、電話リレーサービスの円滑な運用がされるよう、今後の対応に期待します