

**聴覚障害者等の電話の利用の円滑化に関する
基本的な方針に関する関係者ヒアリング
ご説明資料**

ソフトバンク株式会社

2020年9月10日

基本方針策定にあたっての要望（技術開発）

聴覚障害者の多様なニーズへの対応・通訳業務の効率化をはかるべく、**音声認識技術やAIなどの最新技術を活用した遠隔コミュニケーション等の技術開発を推進する旨を基本方針に明記いただきたい**

③ 実現に向けた基本的な方向性

上記意見を勘案して、音声認識技術やAIなどの最新技術を活用した聴覚障害者と健聴者との間の遠隔コミュニケーションの実現と電話リレーサービスとの関係については、

- ・ 聴覚障害者の環境は、人それぞれであり、電話リレーサービス、音声認識技術、その他様々なサービスの中から、自ら適したサービスを選択することが重要であり、あらかじめ特定のサービスに限定したり、あるいは除外したりする必要はないこと、
- ・ 電話リレーサービスにおいても、例えば、文字通訳の際に、音声認識技術の導入による健聴者通話リスピーク（通訳者が必要な修正をして、聴覚障害者に送信）などへの活用により、効率的な通訳の実施に資することなどから、電話リレーサービスの実現を前提として、音声認識等の技術開発は「車の両輪」として、並行して進めることが適当である。

様々なサービスの中から、**自ら適したサービスを選択することが重要**

音声認識等の技術開発は「車の両輪」として、並行して進めることが適当

基本方針策定にあたっての要望（周知広報）

**国の責務として周知広報を率先して実施いただくべく、
電話リレーサービスの認知度向上に向けた取り組みを具体化し、基本方針に明記いただきたい**

（国の責務）

第三条

2 国は、教育活動、広報活動等を通じて、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する国民の理解を深めるとともに、その実施に関する国民の協力を求めるよう努めなければならない。

出典：聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律

**国は、教育活動、広報活動等を通じて、
国民の理解を深め、協力を求めるよう努める**

③ 実現に向けた基本的な方向性

上記意見を勘案して、公共インフラとしての電話リレーサービスの周知広報・認知度向上については、関係者が連携して、次のとおり取組を進めることが適当である。

- ・ 提供主体、電気通信事業者、関係団体、国等が、それぞれの立場から周知広報（ウェブサイトでの周知、リーフレットを請求書送付時等に同封、団体の会報等による周知、携帯電話ショップ、情報提供施設などの関係施設においてリーフレット配布など）を行うことが必要である。
- ・ 電話リレーサービスの使い方の講習などを通じて、実際に使ってもらうことが重要である。
- ・ 認知度調査の実施・公表を通じて、広く国民に周知し、電話リレーサービスの普及につなげることが重要である。

【特に周知をお願いしたい事項】

- ・ 電話リレーサービス制度の必要性
- ・ 電話リレーサービス交付金制度設立の背景・経緯
- ・ 電話リレーサービスのサービス内容・利用料金の負担等
- ・ 提供業務の効率性向上・コスト適正化の取り組み

**認知度調査の実施・公表を通じて、広く国民に周知し、
電話リレーサービスの普及につなげる**ことが重要

基本方針策定にあたっての要望（その他）

電話リレーサービスの詳細な提供条件・提供開始日等については、
電気通信事業者の対応可否状況・見通しを十分確認の上決定いただきたい

基本方針の主な内容として想定される項目は以下のとおり。

- 電話リレーサービスに係る技術開発の方向性
- 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の提供の在り方
 - サービス提供義務、利用の公平性
 - サービス提供の常時（24 時間／365 日化）、双方向性
 - 利用料金に係る事項
 - 緊急通報への対応
 - 情報セキュリティの確保
 - 電話リレーサービス水準の確保
 - 利用の適正性の担保（利用者の本人確認の実施）
 - 苦情処理等、適切な利用者対応
 - 適切な報告及び利用者周知
- 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

基本方針にて確定されるため、現時点で詳細不明

条件確定後、サービス開始までの準備期間不足を懸念

EOF