

電話連絡が困難な聴覚障害者へのサービス向上のために 水野 映子

<電話連絡が困難なために生じる不便>

FAX、メールなど電話の代替となりうる情報通信手段が普及して久しいが、民間企業や行政が提供する各種サービスに関する問い合わせや申し込み、予約などの手続きをおこなう際には、電話連絡が必要になることが依然として多い。そのことは、電話でのコミュニケーションが困難な聴覚障害者にとって、サービス利用の大きな壁となっている。

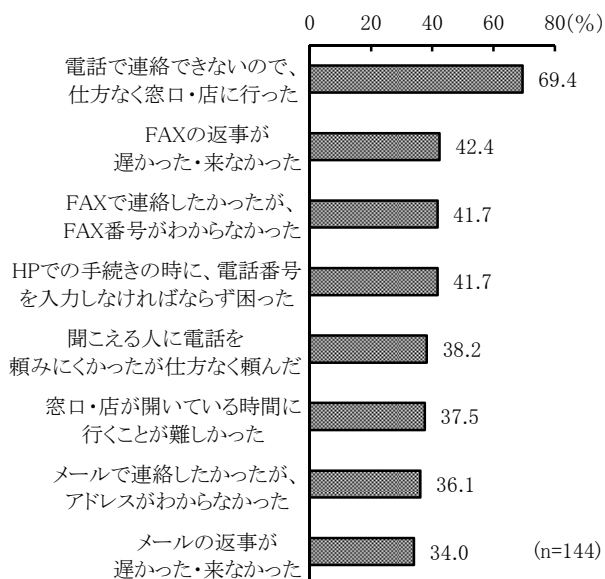
2008年末に筆者が実施した調査において、聴覚障害者がサービス利用に関する何らかの手続きをおこなった際に感じた不便・不満（図表1、手続きの具体的内容は注3参照）としては、「電話で連絡できないので、仕方なく窓口・店に行った」（69.4%）が最も多く、次に「FAXの返事が遅かった・来なかった」などの項目が4割前後で並んだ。また、電話連絡が難しいためにサービスの予約や申し込みなどをあきらめることがあると答えた割合は74.8%、すなわちおよそ4人に3人にのぼった（図表省略）。聴覚障害者は電話の代わりにFAXやメールで連絡する方法が用意されていないために店舗まで足を運ばざるを得ないなど多くの不便を感じたり、サービスの利用をあきらめたりしていることが明らかになった。

<店舗窓口以外での聴覚障害者対応はあまり進んでいない>

では現在、電話連絡が困難な聴覚障害者の顧客に対して、サービスを提供する側はどう対応しているのだろうか。サービス提供者のひとつである、銀行などの金融機関における聴覚障害者対応の例をみてみよう。

金融庁は半年に1回、金融機関（銀行、信用金庫、信用組合、労働金庫）に対して「障がい者等に配慮した取組みに関するアンケート調査」を実施している。これまでは視覚障害者対応に関する調査項目が中心だったが、2013年7月に公表された最新の調査（2013年3月末時点の状況）では、聴覚障害者対

図表1 聴覚障害者がサービス利用に関する手続きをおこなった際に感じた不便・不満<複数回答>



注1：19項目中、上位8項目を掲載

注2：調査票上では「ファックス」「ホームページ」という表記を用いたが、本稿では「FAX」「HP」と表記する

注3：回答者はこの1年間にサービス利用に関する何らかの手続きをおこなった人。おこなった手続きの上位には「電車・飛行機などのきっぷの予約」「ホテルの予約」「通信販売の商品の注文」「病院の予約」「レストラン・居酒屋などの予約」「福祉制度の利用に関する手続き」「クレジットカードや口座の申し込み・変更など金融に関する手続き」があがった。

資料：水野映子「対面・非対面窓口の障害者等にとっての不便さ」『Life Design Report』（2010年1月）をもとに作成

応に関する数値データが初めて示された。

その結果（図表2）、「店舗窓口でのやり取りについて、口頭でのやり取り以外の対応を可能としている」割合は全体で85.4%にのぼり、具体的な対応方法としては「筆談」（79.2%）などがあがった。金融機関の店舗窓口で聴覚障害者に接する場合には、筆談などで対応する準備があることがわかる。

一方、店舗窓口以外での聴覚障害者対応についてみると、「無人店舗のATM利用の際に故障などのトラブルが発生した場合、対応窓口への連絡を可能とする何らかの措置を講じている」金融機関は1割に満たない。ATMのトラブルが起きた際に、ATM 備え付けの電話や自身の携帯電話で対応窓口にすぐに連絡することができない聴覚障害者は、それらに代わる連絡手段がないと対処が遅れることになる。

また、預金通帳やキャッシュカードの紛失などの緊急の連絡について「電話以外の手段での問い合わせを可能としている」金融機関の割合は17.5%（具体的な対応方法は「FAX」13.6%、「メール」11.1%など）と低い。つまり、8割以上の金融機関ではFAX やメールなど電話以外の手段での連絡に対応する体制がない。また同様の連絡について、聴覚障害者の代理としての「手話通訳者等を介した電話での連絡を可能としている」と答えた金融機関も15.5%にとどまっている。

金融機関が聴覚障害者と対面で接する場合に比べると、非対面でやり取りする場合の対応はいまだ十分でない面が多いといえる。金融機関以外での聴覚障害者対応についての類似の調査はあまりないが、同様の問題は他の民間企業や行政などのサービス提供者にも存在していると思われる。

図表2 金融機関における聴覚障害者対応の現状

(単位:%)

		全体	主要行等	信託銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合	労働金庫		
		n=567	n=16	n=5	n=65	n=41	n=270	n=157	n=13		
対面 での 店舗 窓口 への 対応	聴覚障がい者との店舗窓口でのやり取りについて、口頭でのやり取り以外の対応を可能としている	85.4	68.8	80.0	95.4	82.9	89.3	76.4	92.3		
	具体的な 対応方法 <複数回答>	筆談	79.2	68.8	80.0	89.2	75.6	81.1	73.2	84.6	
		コミュニケーションボード ^(注)	56.8	50.0	40.0	86.2	63.4	55.2	46.5	61.5	
		その他	11.5	18.8	20.0	20.0	7.3	13.7	5.1	-	
	筆談等の対応が可能を店舗等に明示している	25.7	37.5	40.0	46.2	36.6	26.3	10.8	38.5		
非対面 での 店舗 窓口 以外 への 対応	電話以外 の連絡 への対応										
	聴覚障がい者が無人店舗のATM利用の際に故障などのトラブルが発生した場合、対応窓口への連絡を可能とする何らかの措置を講じている	7.2	6.3	-	7.7	7.3	9.6	3.8	-		
	預金通帳や キャッシュ カードの紛 失など、聴 覚障がい者 からの緊急 の連絡につ いて	電話以外の手段での問い合わせを可能としている	17.5	43.8	20.0	15.4	22.0	14.8	17.8	30.8	
		具体的な 対応方法 <複数回答>	FAX	13.6	25.0	0.0	13.8	22.0	10.7	14.0	30.8
			メール	11.1	37.5	20.0	6.2	12.2	10.7	8.9	30.8
その他	4.4	12.5	20.0	9.2	4.9	3.0	3.8	-			
代理人を 介した 電話連絡 への対応	手話通訳者等を介した電話での連絡を可能としている	15.5	37.5	20.0	30.8	22.0	11.1	11.5	30.8		

注：「コミュニケーションボード」（作成者によっては名称が若干異なる場合もある）とは、絵記号を指し示すことによって聴覚・言語障害者、知的障害者、外国人などとのコミュニケーションを図るためのツール。例えば、全国銀行協会はホームページ（<http://www.zenginkyo.or.jp/abstract/efforts/contribution/csr/cmark/cmark03.html>）にコミュニケーションボードを掲載している。

資料：金融庁「障がい者等に配慮した取組みに関するアンケート調査の結果について（速報値）」（2013年7月9日）より筆者作成

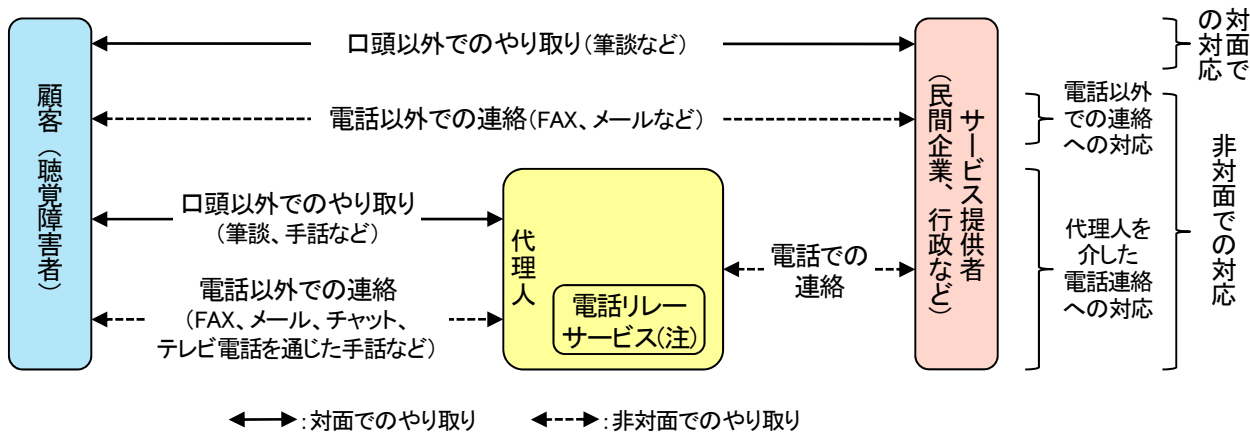
＜不便さを解消するために ～電話以外での連絡および代理人を介した電話連絡への対応～＞

こういった非対面での聴覚障害者対応に関するサービス提供者側の課題としては、次の2点が考えられる。第1は顧客からの電話以外での連絡、第2は顧客の代理人を介した電話連絡にそれぞれ対応できる体制を整えることである（図表3）。第1の点の具体的方法としては、FAX番号・メールアドレスの連絡先を示し、FAX・メールが届いたら一定時間内に返信する、といったことがあげられる。また第2の点を可能とするためには、聴覚障害者の家族・知人のほか手話通訳者や要約筆記者、電話リレーサービス（図表3注参照）など、聴覚障害者の代理人からの電話を受ける可能性を各サービス提供者が認識し、電話を受けた場合の対応をあらかじめ定めておくことなどが必要となる。

電話リレーサービスは、米国・カナダ・EU諸国・オーストラリア・ニュージーランドなどラテン文字の言語圏を中心とした先進国において普及が進んでいるほか、アジア地域の中では日本と韓国で実施されている（全日本ろうあ連盟発行『聴覚障害者の情報アクセスに関するガイドライン』2011年）。これらの国の多くでは聴覚障害者は自己負担なしでいつでもサービスを利用することができるが、日本では利用時間などが限られ、聴覚障害者がサービス利用料を負担していることが多い。わが国において電話リレーサービスを普及・定着させるためには、電話を受ける側にそれが認知・受容されることとともに、公的サービスとして位置づけるなどによりその利用環境を整備することも課題といえる。

電話連絡が困難な人には聴覚障害者だけでなく、高齢者、言語障害者、日本語での会話が難しい外国人などもある。そうした人への対応を進めることは、多くの人への利便性を高めることにつながると期待できる。

図表3 サービス提供者の聴覚障害者対応の例



注：電話リレーサービスとは、電話でのコミュニケーションが困難な聴覚・言語障害者などがオペレーターを介して健聴者とリアルタイムで連絡できるようにするサービス。電話リレーサービスのオペレーターは、聴覚障害者とはFAX、メール、チャット、テレビ電話を通じた手話などでやり取りし、健聴者とは音声の電話でやり取りすることにより、両者を中継する。