

2019年2月4日

総務大臣
石田 真敏殿

字幕電話（文字付電話）実用化に関する検討依頼

一般社団法人
全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
理事長 新谷友良

本会は、全国の難聴者・中途失聴者に対する施策の充実普及のための諸事業を行い、難聴者等に対する社会の理解を促進させるとともに、難聴者等のコミュニケーション手段等に関する調査研究等を行うことにより、障害者の社会的地位の向上と福祉の増進及び社会参加の促進に寄与することを目的としています。加盟協会は全国55団体で、構成員は約4000名です。

昨年度策定された第4次障害者基本計画においては、情報アクセシビリティの向上及び意思疎通支援の充実として、「聴覚障害者向け電話リレーサービスの体制構築」が謳われています。

我が国においては何度かの電話リレーサービスの事業化の試みがあり、現在日本財団が電話リレーサービスを普及・定着させるためにモデルプロジェクトを実施中です。また、全国11の聴覚障害者情報提供施設においても厚生労働省の助成で電話リレーサービス事業が行われています。これらの事業においては、通話にかかる費用は自己負担とされていますが、電話リレーサービスの利用料（通訳料等）は無料とされています。ただ、電話利用者の間に手話通訳、文字入力のための仲介者が必要なシステムのため、利用可能な日や時間に制限があり、24時間・365日、どこでも誰でも利用できる情報インフラとしては不十分な部分があります。

私たち中途失聴・難聴者も多くが現在この電話リレーサービスを利用していますが、電話は声で話し、聞くことで成り立っていますので、タイプ入力による会話は不便な面が多くあります。難聴者の場合は、健聴者とほとんど同じように話せる人、発語に困難を抱える人など様々な人がいます。そのような人が音声による入力が出来て、受信は文字と音声で受けるシステムが構築できないか、仲介は技術進歩が著しい音声認識で置換できないか、という問題認識で、今年度私たちは日本財団の助成を受けて「電話利用における音声認識活用」調査事業（添付資料参照）を行っています。この事業においては来年度社会実験を予定し、音声認識技術の実用可能性をさらに検討することとしています。

私たちは今年度の調査事業の中で、電話リレーサービスでの音声認識技術の利用にあたっては、音声認識開発事業者、通信事業者、携帯端末機器開発事業者一体となった取り組みが不可欠であることを痛感しています。音声認識技術を利用した電話リレーサービスは障害者に止まらず、高齢者など社会の各層で利用可能な情報インフラと考えられます。是非、総務省の主導で関係者の知見を集め、音声認識利用による電話リレーサービスの実用化を推進いただきたく、要望いたします。