

２０２１年4月26日

障害児者の情報コミュニケーション推進に関する議員連盟

会長　衛藤晟一　様

情報コミュニケーション推進のお願い

認定特定非営利活動法人DPI日本会議

議長　平野みどり

　平素より差別のない社会づくりにご尽力いただきありがとうございます。

さて、２０１６年から障害者差別解消法が施行され、２０２０年にはバリアフリー法が改正され、障害の有無によって分け隔てられない共生社会の実現に向け、大きく前進しております。さらに、本年７月からは電話リレーサービスがスタートすることとなり、大きな期待を寄せております。

しかしながら、情報コミュニケーションにおいては、**障害者の情報アクセシビリティを保障する包括的な法律**がないために、体系的な整備が進んでおりません。障害者権利条約では９条で「障害者が、他の者との平等を基礎として、都市及び農村の双方において、物理的環境、輸送機関、情報通信（情報通信機器及び情報通信システムを含む。）並びに公衆に開放され、又は提供される他の施設及びサービスを利用する機会を有することを確保するための適当な措置をとる」として、情報通信サービスの整備を求めています。バリアフリー法の策定によって日本の公共交通機関のバリアフリー整備が進んだように、情報コミュニケーションにおいても、情報アクセシビリティを保障し、推進する包括的な法制度が不可欠です。

障害の有無によって分け隔てられることのない共生社会の推進のために、以下、お取り組みいただけますようお願い申し上げます。

1. **情報アクセシビリティの権利を保障する法律**

* 障害者権利条約では、障害者に対し、様々な種類の障害に相応した利用しやすい様式及び機器により、一般公衆向けの情報を提供することを求めています。
* しかし、現在は施策や基準等は省庁ごとにばらつきがあり、適用の義務もありません。さらに、情報アクセシビリティを促進する財政措置も不十分です。
* 障害者の情報アクセシビリティを保障する包括的な法律が必要です。

1. **アクセシビリティ要件を定めた公共調達**

* アメリカ、ヨーロッパ、オーストラリア、カナダ、メキシコなどの国々では、政府が調達するものはアクセシビリティの基準を満たしたものに限るという公共調達の仕組みがあります。これによってメーカーは開発する商品を政府のアクセシビリティ基準を満たすように作るようになり、障害者も使いやすい機器が普及しております。公共調達にアクセシビリティ要件を定めることは、誰もが使いやすい商品を開発・普及させるためにとても有効な仕組みです。
* 日本はアクセシビリティの規格（JIS・X8341-3）はありますが、アクセシビリティを要件とした公共調達等の仕組みがないため、実効性に欠けており、アクセシビリティを確保した商品の開発・普及が広がっていないのです。日本もアクセシビリティ要件を定めた公共調達の仕組みを作ることが必要です。

1. **障害当事者の意見反映の仕組み**
2. **商品の開発や施設整備**

* 企画段階からの障害当事者の参画がないため、障害者には使いにくい商品が広がっています。たとえば、タッチパネル式のみのCD機やコインロッカーが普及していますが、視覚障害者は使えません。
* 当事者が参画して商品開発、施設整備をすることで、整備の基準や様式等を、誰もが利用しやすいものに改善していくことができます。国レベルでのガイドラインの策定をお願いします。

1. **政策立案への障害当事者の参画**

* 政策立案や、既存の法制度の改正・改善、システム開発においても、初期段階から障害当事者が参画し、意見反映をする仕組みが必要です。
* 障害の有無によって社会的に、情報・教育・経済面の格差が非常に大きく、例えば個人のパソコン所有率は大きな格差があることがうかがえます。障害等の状況によっては、例えばスマホをその人が使えるようになるまで、個別に支援していくことも必要です。障害者も障害のない人と同じように情報コミュニケーション機器やシステムを利用できるようにするためには、こうした現状を踏まえて、制度や政策をつくっていくことが大切です。

1. **電話リレーサービス**
2. **金融機関・信販会社・コールセンター等で本人確認の手段として電話リレーサービスを認めるように改めてください。**

* 本年７月から公共インフラとしての電話リレーサービスがスタートします。実現のためにご尽力いただいた議連のみなさま、関係省庁に心から感謝申し上げます。
* これまでは日本財団による電話リレーサービスが実施されてきましたが、**多くのクレジットカード会社・銀行・保険会社・コールセンター・通販会社等では本人確認手段として電話リレーサービスを認めていませ**ん。本⼈の声じゃないとダメ、銀⾏の窓⼝に直接きてください（このような代替え手段がなく電話だけの会社も多い）といったことを求められています。理由は、代替⼿段(郵送など時間がかかる⽅法) を用意している、内規で本⼈確認⽅法を定めているので簡単に変えることが出来ないといったことのようです。
* これは、障害者差別解消法第五条「行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない」に反しています。障害者のサービス利用を不可能又は著しく困難にしている制度、各種手続きなどの慣行を、変更する必要があります。
* 合理的配慮の提供という観点からも、聞こえない人や音声で話せない人には、本人の電話に対する応答を条件とするのではなく、**電話リレーサービスを本人確認の手段として認めるように、担当省庁は事業者に改善を働きかけてください。**
* さらに、電話リレーサービスの利用で、従来は音声電話あるいは自動音声応答システムが使われてきた本人確認の代替手段にできることを明確にし、周知してください。

1. **テレビ・映画等**
2. **テレビ放送と映画に日本語字幕をつけることを義務付けて下さい**

* 映画については、洋画は吹替版以外は日本語字幕が付いていますが、邦画はまだ限られており、さらに字幕があるかどうかの表示さえないことが多いです。観たい邦画をレンタルで借りてきたら字幕がついておらず鑑賞できなかったということもあるのです。

1. **災害時・緊急時、コロナ禍での情報発信について**

* 災害時、緊急時のニュース・アナウンス・会見は必ず、手話・文字・音声の３点での情報保障をお願いします。

1. **相談窓口**
2. **各種相談窓口にはFAX番号、メールアドレスも表示してください**

* 例えばDVの相談窓口、消費者むけ問合せ窓口の表示が、電話のみというものが大多数です。障害者差別解消法の相談窓口も殆どが電話とFAXの表示にとどまっています。
* これでは、聴覚や言語に障害のある人や、DV加害者と同居しているなど音声電話を使いにくい生活環境にいる人が、迅速に窓口にアクセスできません。
* 今では個人でFAXをもつ人も少なくなっており電子メールは欠かせません。また、メールフォーム形式は視覚障害がある人には使いにくいことが多く、フォームを設ける場合も、メールアドレスを表示しておく必要があります。

1. **その他**
2. 社内研修や会議に対する情報保障（手話通訳・文字通訳）の助成を拡充してください。現在は、障害者雇用促進法で助成がありますが、１０年間しか対象になりません。
3. 病院や銀行等呼び出しが必要なところでは、必ず、文字パネルなど音声以外の方法も用意するようにしていただきたい。