

委員の皆様より寄せられた相談事例・改善事例等

①【山梨県聴覚障害者協会 小椋武夫委員】

(手話リンクの導入について)

- ・2025年4月から、総務大臣の指定を受け、公共インフラとして提供する電話リレーサービスを使用して、ウェブサイトから直接問合せができる法人向けのサービスとして「手話リンク」の提供が開始されました。
- ・山梨県においては、聴覚障害者らが交番や駐在所を訪れた際に、警察官が不在でも連絡が取れる手段を確保しようと、この4月から県内 142 か所の交番などに、手話通訳のオペレーターを通じて最寄りの警察署に相談などができるサービス「手話リンク」を導入しています。これは、24時間365日対応で、利用は無料です。
- ・しかし、病院や銀行、タクシー等多く使う公共施設や公共交通機関には、まだ実施されていないようです。警察だけでなく、公共インフラ、当社が働く企業として、どこでもかけられる環境になっていただきたいと思います。

(金融業界との契約トラブル)

- ・以前、携帯電話販売店で Wi-Fi 機器を契約しようとしてしました。しかし、契約には本人確認の電話が必要だと言われました。私は聴覚障害があり電話ができないため、電話リレーサービスを利用して携帯電話会社の本社へ連絡しました。
- ・ところが、担当者から「手話通訳者が話しているため本人確認ができない。通訳者は本人ではないので対応できない。電話ができる家族はいないか」との内容の対応をされ、契約を断念しました。
- ・現在、電話リレーサービスはろう者の間で広く利用されていますが、電話による本人確認の場面では大きな壁があります。特に銀行やクレジットカード会社、保険会社などでは、本人確認を理由に対応を断られるケースが少なくありません。
- ・障害者差別解消法が施行された現在でも、電話リレーサービス利用時の本人確認や個人情報への取り扱いには十分に解決されていない課題です。そのため、ろう者は家族や関係者の支援がなければ契約や手続きができない場合があります。
- ・全日本ろうあ連盟に確認したところ、このような問題は現在も多く発生しているとのことでした。将来的には、電話リレーサービスを介した本人確認が広く認められ、ろう者が一人で契約や手続きを行える社会になることを期待しています。

②【県健康増進課 在原孝夫委員】

- ・退院となった精神障害者が、住居を確保することが難しく課題となっている。
- ・個別具体的な事例は把握していないが、障害者だから、というだけで貸し渋りがある場合には、障害者差別となる可能性がある。
- ・この課題について、県建築住宅課(県住居支援協議会事務局)にも情報共有しているところ。
- ・住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律」に基づき、「住宅確保要配慮者(低額所得者、被災者、高齢者、障害者、外国人、子どもを育成する家庭その他住宅の確保に特に配慮を要する者)」の民間賃貸住宅への円滑な入居の促進のため、当ネットワーク会議でご対応いただけることがあれば、大変ありがたい。