



## 社会的弱者向け通信サービスの確保に向けた欧州の取り組み

執筆者

KDDI総研 海外市場・政策G 研究主査 服部 まや

🕒 記事のポイント

EUでは人口の15%が何らかの障がいを持っていると言われており、高齢化も進んでいることから、障がい者や高齢者、低所得者などのいわゆる「社会的弱者」と呼ばれる人々の社会参加を推進することが重要課題となっている。ICT分野で欧州委員会が進めている「eインクルージョン」政策の中でも、「eアクセシビリティ」（「情報バリアフリー」と呼ばれる概念に近い）は重要なテーマの1つであり、欧州委員会では様々な取り組みを行っている。

本稿では、電子通信サービス分野におけるeアクセシビリティに関する法制度面のアプローチを中心に、社会的弱者向け通信サービスの確保に向けた欧州の取り組みを概観する。

サマリー

- ・ユニバーサルサービス制度としての社会的弱者向け通信サービス  
EUの電子通信規制パッケージのうち、枠組指令およびユニバーサルサービス指令に社会的弱者関連の規定が多く含まれている。ユニバーサルサービス指令（現行の2002年指令、2009年改正の指令）を中心に関連規定を整理する。
- ・欧州における社会的弱者向け通信サービス確保措置の現状  
社会的弱者向け通信サービス確保のための対応は加盟国により多様であり、主としてユニバーサルサービス指令に基づいた特別な措置が規定されている。各国における社会的弱者に対するアクセシビリティを確保するための措置（福祉用公衆電話、特殊端末、リレーサービス等）とアフォーダビリティを確保するための措置（社会的料金等）について概説する。
- ・英仏の事例  
英国とフランスにおける社会的弱者向け通信サービス確保に関連する規定と、BTおよびFT-Orangeの社会的弱者向けサービスの提供状況を紹介する。

主な登場者 欧州委員会 Ofcom ARCEP BT FT-Orange

キーワード eインクルージョン eアクセシビリティ ユニバーサルサービス 社会的弱者  
障がい者 高齢者 低所得者

地域 欧州 英国 フランス

<b>Title</b>	Ensuring Communication Services for vulnerable end-users: The European Approach
<b>Author</b>	HATTORI, Maya Analyst, Foreign Market & Policy Group, KDDI Research Institute
<b>Abstract</b>	<p>According to the communication "Towards an Accessible Information Society", adopted by the European Commission on 1st December 2008, people with disabilities represent around 15% of Europe's population. Furthermore, with around 25% of EU population expected to be over the age of 65 by 2035, Europe is also facing the problem of an aging population. Consequently, the EU has acknowledged that promoting social inclusion of vulnerable groups, such as people with disabilities, the elderly or people living on low incomes, is one of main tasks facing it in the foreseeable future.</p> <p>Information and communication technologies (ICT) will play an important role in promoting efforts to increase social inclusion. Toward this end, the European Commission has adopted an "e-Inclusion" policy, which focuses upon six themes, including "e-Accessibility".</p> <p>This article outlines the European approach to ensuring communication services for vulnerable end-users; describes rules and regulations regarding "e-Accessibility" in communication services; and presents current measures for vulnerable end-users drawing upon case examples in UK and France.</p>
<b>Keyword</b>	e-Inclusion e-Accessibility universal service vulnerable groups people with disabilities the elderly people with low income

## 1 欧州の「eインクルージョン」政策～全員参加のICT社会を目指して～

### 1 - 1 「eインクルージョン」政策の重要性

EU（欧州連合）では、人口の約15%が何らかの障がい<sup>①</sup>（脚注1）を持った人々であると言われている<sup>②</sup>（出典1）。一方で高齢化が進んでおり、EU加盟国における65歳以上の人口比率は、2008年は平均17.1%であったが、2035年には25.4%になると予想されている<sup>③</sup>（出典2）。そこで、障がい者や高齢者、低所得者などのいわゆる「社会的弱者」と呼ばれる人々の社会参加を推進することが欧州の重要課題となっている。

ICT分野に関しては、欧州委員会は「ICTの恩恵享受から一人も取り残さない」ことを目指して、「eインクルージョン（e-Inclusion）」政策を進めている。「eインクルージョン」には、「インクルーシブ（inclusive）なICT」と、より幅広い分野での「インクルージョンを実現する手段としてのICTの利用」との両方の意味が含まれている<sup>④</sup>（出典1）。

「eインクルージョン」は、EUの「i2010」イニシアティブ<sup>⑤</sup>（脚注2）における政策課題のひとつとして掲げられており、「i2010」の後継として2010年5月に発表された新ICT政策「欧州デジタルアジェンダ（Digital Agenda for Europe）」においても、障がい者や高齢者・低所得者等、社会的弱者に関連する多数の行動計画が盛り込ま



①（脚注1）

「障害」の表記については、「障害」「障碍」「障がい」等、様々な見解があるが、本稿では、「障がい」の表記を採用した。

②（出典1）

欧州委員会コミュニケーション「アクセス可能な情報化社会に向けて」

“Towards an accessible information society”; COM(2008) 804 final（2008.12.1）

③（出典2）

欧州委員会“Overview of the European strategy in ICT for Ageing Well”（2010.10）

参考までに、最も高齢化社会と言われているわが国の場合は、65歳以上の人口比率は2005年：20.2%、2020年：29.2%、2030年：31.5%となっている（OECD FACTBOOK 2009）。

④（脚注2）

2005年6月に発表されたICT政策（2005～2009年）

（[http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm)）

れている<sup>④</sup>(脚注1)。

## 1 - 2 「eアクセシビリティ」に関する法制度面のアプローチ

欧州委員会は次の6つのテーマを掲げ、eインクルージョンを推進している<sup>④</sup>(脚注2)：

- eアクセシビリティ (e-Accessibility)
- 高齢化施策 (Aging)
- デジタルスキルの向上 (e-Competences)
- 社会文化的eインクルージョン (Socio-Cultural e-Inclusion)
- 地理的eインクルージョン (Geographical e-Inclusion)
- インクルーシブな電子政府 (eGovernment)

上記の中でも、「eアクセシビリティ」は重要なテーマのひとつであり、欧州委員会は様々な取り組みを行っている。「eアクセシビリティ」とは、「障がいを持つ人々や高齢者など社会的弱者が、平等な条件で情報化社会に参加しようとする時に直面する技術的な障壁や困難を克服すること(P2出典1による)」を意味している(日本で「情報バリアフリー」と呼ばれる概念に近い)。

その一環として欧州委員会は、2008年12月にコミュニケーション「アクセス可能な情報化社会に向けて」<sup>④</sup>(脚注3)を発出し、「eアクセシビリティ」関連の多様な施策を述べている。そのうち法制度面のアプローチでは、法改正を含むeアクセシビリティに関する法制度の整備及び現行法の最大限の活用の2点があげられている。



<sup>④</sup>(脚注1)

デジタルアジェンダでは、7つの優先分野として、活力あるデジタル単一市場 相互運用性と標準 信頼性とセキュリティ (超)高速インターネットアクセス 研究・技術開発 デジタルリテラシー、スキル及びインクルージョンの強化 ICTがEU社会にもたらす恩恵 (ICTの利活用) を掲げ、16のキーアクションを含む約100項目の具体的なアクションが挙げられている。このうち、 の分野に社会的弱者に関連する各種施策が含まれている。(デジタルアジェンダについては以下の欧州委員会サイトを参照：[http://ec.europa.eu/information\\_society/digital-agenda/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/index_en.htm))

<sup>④</sup>(脚注2)

欧州委員会の「eインクルージョン」に関する以下のサイトを参照。  
([http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/einclusion/policy/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/policy/index_en.htm))

<sup>④</sup>(脚注3)

P2出典1に同じ。欧州委員会の以下のサイトを参照。  
([http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/einclusion/policy/accessibility/com\\_2008/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/policy/accessibility/com_2008/index_en.htm))

現在、EUレベルで「eアクセシビリティ」に特化した法律はないが、各分野で「eアクセシビリティ」関連の規定を含む法律が存在する（【図表1】）。

本稿では、このうち電子通信サービス分野における法制度（ユニバーサルサービス指令等）を中心に、社会的弱者向け通信サービスの確保に向けた欧州の取り組みを概観する。

【図表1】eアクセシビリティに関連する主なEUの法律

分野	指令	備考
電子通信	枠組指令（2002/21/EC）及びユニバーサルサービス指令（2002/22/EC）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 枠組指令：第8条、第18条</li> <li>・ ユニバーサルサービス指令：第7条、第21条、第23条a等</li> <li>・ 2009年12月改正（国内法化期限は2011年5月25日）</li> </ul>
端末機器	R&TTE指令（Radio and Telecommunications Terminal Equipment Directive）（1999/5/EC）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 第3条3.（f）（障がい者のための端末機器のサポート）</li> <li>・ 指令改正検討中</li> </ul>
放送	オーディオビジュアルメディアサービス（AVMS）指令（2007/65/EC）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 第3c条（放送サービスへの視聴覚障がい者のアクセシビリティ）</li> </ul>
デジタルコンテンツ	著作権指令（2001/29/EC）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 第5条3.b（障がい者のための例外的措置）</li> </ul>

（各種資料によりKDDI総研作成）

今回のレポートで取り上げる分野

## 2 ユニバーサルサービス制度としての社会的弱者向け通信サービス

### 2 - 1 欧米における社会的弱者向け通信サービスの位置付け

日本のユニバーサルサービス制度では地域的格差の是正のみを対象<sup>④</sup>（脚注）としているが、欧米では地理的格差是正に加えて、社会的弱者を対象とした格差の是正もユニバーサルサービスに含まれている。

欧州においては、EUレベルでのユニバーサルサービス義務を定めたユニバーサルサービス指令の中で、障がいを持つエンドユーザーを対象にした措置を規定している（【図表2】参照）。また、低所得者や特別な社会的ニーズを有するユーザーに配慮



④（脚注）

日本のユニバーサルサービスは地理的格差の解消を目的とするものであり、現行制度において、所得格差（低所得者を対象）やリテラシー格差（障がい者や高齢者を対象）の解消を図る社会福祉政策とは一線を画するものと整理されている。（参考：「ユニバーサルサービス制度の将来像に関する研究会 報告書」2007年12月 総務省）

した料金（「社会的料金（social tariff）」）がユニバーサルサービスとして存在する。例えば、英国やベルギー、フランス等では、低所得者等を対象とした割引料金制度の提供がユニバーサルサービス事業者に義務付けられている。ベルギーでは、さらに、学校や図書館、病院等公共の場所における低廉な価格でのインターネットアクセスもユニバーサルサービスに含めている。

【図表2】EUにおけるユニバーサルサービス義務の要素

サービス	関連規定
固定地点におけるアクセス	ユニバーサルサービス指令第4条
番号案内サービス及び電話帳	” 第5条
公衆電話	” 第6条
障がいを持つエンドユーザーのための措置	” 第7条(1)

（「ユニバーサルサービスに関するBEREC\*報告書」<sup>④（出典）</sup>に基づきKDDI総研作成）

\*BEREC（Body of European Regulators for Electronic Communications：欧州電子通信規制機関）

携帯電話サービスは、ユニバーサルサービスには含まれていないが、国際ローミングに関しては、EU国際ローミング規則において、ホーム事業者に対し、視覚障がいを持つユーザーからの要求があれば、無料で、ユーザーの料金情報を音声により自動的に通知することを義務付けている<sup>⑤（脚注1）</sup>。また、英国やフランス等では、障がいを持つエンドユーザーへの携帯電話サービス提供に当たって、事業者がガイドラインや憲章を作っている。

米国の場合には、ユニバーサルサービスとして、低所得者、学校・図書館、医療機関等を支援する社会福祉的仕組みが存在する。また米国障がい者法に基づいて、「電気通信リレーサービス（TRS）」が提供されている<sup>⑥（脚注2）</sup>。TRSは、オペレーターの介在により、聴覚障がい者や言語障がい者が、健常者と同様に電話によるコミュニケーションを利用できるサービスである。当初は、TTY（Teletype）と呼ばれ



<sup>④</sup>（出典）

BEREC Report on Universal Service reflections for the future (June 2010)  
([http://www.erg.eu.int/doc/berec/bor\\_10\\_35\\_US.pdf](http://www.erg.eu.int/doc/berec/bor_10_35_US.pdf))

<sup>⑤</sup>（脚注1）

Regulation (EC) No 544/2009第6条1(b)で規定（2007年のEU国際ローミング規則（Regulation (EC) No 717/2007）の改正）

<sup>⑥</sup>（脚注2）

「障がい者法（障がいを持つ米国人法）：Americans with Disability Act（ADA）」（1990年）第 編において、電気通信分野について規定している。この規定に基づいて、FCCが1993年に電気通信リレーサービス（Telecommunications Relay Service：TRS）を創設した。さらにFCCは2001年に全国でTRSの局番を711に統一している。

るテキスト通信専用端末を使って通信するものであったが、その後、電気通信技術の進展により、インターネット技術を利用するものまで、様々な形のTRSが出現している<sup>④</sup>(脚注1)。

## 2 - 2 EUの電子通信規制パッケージにおける社会的弱者関連の規定

電子通信分野においては、枠組指令及びユニバーサルサービス指令にeアクセシビリティに関連する規定が多く含まれている(【図表1】参照)。

2009年12月、電子通信規制枠組(テレコムパッケージ)の見直しにより、2002年の各指令が改正された<sup>⑤</sup>(脚注2)。(現行2002年指令は、2002年4月に発効し、全加盟国において国内法化完了済である)。2009年の改正を反映した新たな枠組指令およびユニバーサルサービス指令(以下、2009年枠組指令、2009年ユニバーサルサービス指令)の国内法化期限は2011年5月25日とされており、現在、各加盟国において国内法化が進められている。

### 2 - 2 - 1 枠組指令における社会的弱者関連の規定

EU通信規制パッケージの要となる枠組指令においては、各国規制当局の責務を定めた第 章で、障がいを持つユーザーが他のユーザーと同様の恩恵を得ることを確保すること(第8条2(a))、障がいを持つユーザーを考慮すること(第8条4(e))が規定されている。

2009年の改正では、従来からの「障がいを持つユーザー」に加えて、「高齢の利用者、特別な社会的ニーズを持ったユーザー」という文言が上記第8条の条文に挿入



<sup>④</sup>(脚注1)

米国のTRSについては、木村 寛治「米国での聴覚障害者等への電気通信サービス(TRS)制度の概要」(InfoComニューズレター(2008.6)(株)情報通信総合研究所)を参照。( <http://www.icr.co.jp/newsletter/topics/2008/t2008K013.html> )  
なお、TRSと同様なサービスは、国により、「リレーサービス」、「テキストリレーサービス」などと呼ばれている(P10【図表4】の 及びP13~14を参照)。

<sup>⑤</sup>(脚注2)

2009年12月18日公布、翌19日発効の「市民の権利指令(Citizens Rights Directive)」(2009/136/EC)により、ユニバーサルサービス指令(2002/22/EC)、データ保護指令(2002/58/EC)が、また「より良い規制指令(Better Regulation Directive)」(2009/140/EC)により、枠組指令(2002/21/EC)、アクセス指令(2002/19/EC)、認可指令(2002/20/EC)が改正された。各指令は以下の欧州委員会のサイトで参照できる。( [http://ec.europa.eu/information\\_society/policy/ecomm/library/legislation/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/library/legislation/index_en.htm) )

された。

また、障がいを持ったエンドユーザー向けの双方向TV放送の提供にあたりデジタルTVサービス・機器の提供者が協力することが新たな条項(第18条1C)として追加されている。

## 2 - 2 - 2 ユニバーサルサービス指令における社会的弱者関連の規定

EUのユニバーサルサービス指令には、障がいを持つユーザーや低所得者、特別なニーズを有するユーザー等、社会的弱者に配慮した多くの規定が含まれている。

以下に、2002年ユニバーサルサービス指令及び2009年ユニバーサルサービス指令における社会的弱者、特に障がい者に関連する規定を整理する。

### 2002年ユニバーサルサービス指令：現行の指令

2002年ユニバーサルサービス指令には、第7条の「障がいを持つユーザーのための特別な措置」等、社会的弱者に配慮した内容が盛り込まれている。

- ・ 障がいを持つユーザーの公衆電話サービスへのアクセシビリティ確保(第6条)
- ・ 障がいを持つエンドユーザーのユニバーサルサービスへのアクセスとアフォーダビリティの確保(第7条1)
- ・ 障がいを持つユーザーによる事業者とサービスの選択肢の確保(第7条2)
- ・ 低所得者や特別な社会的ニーズを持ったユーザー向け特別料金の提供(第9条)

### 2009年ユニバーサルサービス指令：2011年5月25日までに国内法化

「市民の権利指令」(2009年12月)の前文(3)に明記されているように、2009年の改正では、障がいを持つエンドユーザー関連の規定が強化されている。

2009年ユニバーサル指令では、新たな条項として、第23条(a)「障がいを持つエンドユーザーのためのアクセスと選択の同等性の確保」が追加され、障がいを持つユーザーが一般ユーザーと同等のアクセスと選択肢を確保できるように、各国当局は必要に応じて電子通信事業者が準拠すべき要件を設定できることとした。また、この新条項には障がいを持つユーザー向けの端末機器に関する規定も含まれた。

また、大幅に拡充された第21条「情報の透明性及び公表」の中で、障がいを持つエンドユーザー向けの製品・サービスに関する情報を定期的に提供することが義務付けられた。

第7条第1項は、2002年指令にあった「適切な場合には(where appropriate)」という文言が削除されて、より拘束力の強い表現となり、他のユーザーと同等レベル

で、障がいを持つエンドユーザーのユニバーサルサービスへのアクセスとアフォーダビリティ確保を義務付けている。また、関連する標準や仕様への準拠を促進する条項（第7条第3項）が追加された。

【図表3】は、2009年ユニバーサルサービス指令における社会的弱者関連の主な規定の概要及び2002年指令との関連性をまとめたものである。

【図表3】2009年ユニバーサルサービス指令における社会的弱者関連の主な規定概要

条項	概要	2002年指令との関連性
第6条 公衆電話及びその他の公衆音声アクセスポイント	(抜粋) 1.サービスエリア、設置数、障がいを持つエンドユーザーのアクセシビリティ、サービス品質の面で、ユーザーのニーズに応じた公衆電話サービスの提供義務付けが可能	改正
第7条 障がいのあるエンドユーザーのための措置	1.他のユーザーと同等なレベルで、障がいを持つエンドユーザーの公に利用可能な電話サービスへのアクセス及びアフォーダビリティの提供を義務付ける（第4章に基づいて同等な効果のある条件が規定されている場合を除く）。またその措置に関する評価を義務付けることが可能。	改正
	2.国内の条件を考慮して、障がいを持つエンドユーザーも、他のユーザーと同様な事業者/サービス提供者の選択肢を持つような措置を義務付けることが可能。	変更なし
	3.障がいを持つユーザーのための特別措置の関連標準/仕様への準拠を促進	新規
第9条 料金のアフォーダビリティ	(抜粋) 2.国内の条件を考慮し低所得者や特別な社会的ニーズを有するユーザーに配慮した料金の提供を義務付けることが可能	改正
第21条 情報の透明性及び公表	(抜粋) 3 通信事業者に対し以下を義務付ける（(a)～(e)は省略） (f) 障がいを持つエンドユーザー向けの製品とサービスに関する詳細な情報を当該ユーザーに定期的に提供すること	新規
第23条a 障がいのあるエンドユーザーのためのアクセス及び選択の同等性の確保	1. 障がいを持つエンドユーザーが以下のことを確保するために、適切な場合には、通信事業者が準拠すべき要件を特定可能 (a) 他のユーザーと同等の電子通信サービスへのアクセス (b) 他のユーザーと同様の事業者及びサービスの選択肢 2.障がいを持つエンドユーザーに必要なサービスや機能を備えた端末機器の利用可能性を促進	新規

(ユニバーサルサービス指令に基づきKDDI総研作成)

### 3. 欧州における社会的弱者向け通信サービス確保措置の現状

ユニバーサルサービス指令では、国内事情に応じて各国規制当局にある程度の裁量が認められており、社会的弱者への対応も国によって多様である。

多くの国では、主にユニバーサルサービス指令に基づいて、社会的弱者向け通信サービスを確保するための措置が規定されているが、ユニバーサルサービス制度以外の法的枠組を適用している国もある。

例えば、ドイツでは、障がいを持つユーザーに関する規定はユニバーサルサービスには含まれていないが、規制機関の連邦ネットワーク庁（BNetzA）が、聴覚障がい者向けのテキストおよびビデオサービスの提供について政令で規定している。また、スウェーデンでは、ユニバーサルサービス事業者が指定されておらず、規制機関PTSがリレーサービス（テキスト及びビデオ）等の障がい者向け通信サービスを確保する手段を講じている。一方、通信事業者は、アクセス可能な様式での請求書提供が義務付けられている。

以下に、社会的弱者向け通信サービス確保のために、各国規制機関がユニバーサルサービス事業者に義務付けている措置の現状について、BERECの資料<sup>④</sup>（出典）をもとに整理する。

### 3 - 1 アクセシビリティを確保するための措置

社会的弱者に対するアクセシビリティ（アクセス可能性）を確保するために、ユニバーサルサービスとして義務付けられている特別措置には、障がい者に配慮した福祉用公衆電話や特殊端末、特別サービスの提供などがある（【図表4】）。

中でも多くの国で福祉用公衆電話の提供（設置数や形状等）が義務付けられている。例えば、リトアニアでは、ユニバーサルサービス事業者は以下のような公衆電話を提供しなければならないとされている。

- ・ 公衆電話の利用方法の説明はフォントサイズ16以上で書かれ照明が付くこと
- ・ 公衆電話は、公衆電話ブースまたは障がい者向け公衆電話の設置要件に従い設置すること
- ・ 障がい者向け公衆電話の台数は公衆電話全設置数の10%以上とすること
- ・ 障がい者リハビリテーションセンターにはテキスト対応の公衆電話を1台以上設置すること

### 3 - 2 アフォーダビリティを確保するための措置

社会的弱者に対するアフォーダビリティ（低廉性）を確保するために、低所得者向けの特別料金パッケージ（社会的料金「Social tariffs」等）、料金面での優遇措置を取っている国も多い（【図表4】参照）。また、聴覚障がい者向けに、SMS割引料



④（出典）

「障がいを持つエンドユーザーのアクセスと選択肢の同等性確保に関するパブリックコンサルテーション」（2010年10月11日～11月26日実施）

“Electronic communications services: Ensuring equivalence in access and choice for disabled end-users”（[http://www.erg.eu.int/doc/berec/bor\\_10\\_47.pdf](http://www.erg.eu.int/doc/berec/bor_10_47.pdf)）

金や視覚障がい者向けの割引料金を設けているところもある。

ベルギーを例にあげると、携帯電話事業者を含む全ての通信事業者が、特定の法的基準を満たす顧客に対して社会的料金を提供しなければならないとされており、そのために、固定電話および携帯電話事業者が拠出する社会的料金のための特別基金がベルギー郵便電気通信庁（BIPT）によって管理されている。

【図表4】欧州の社会的弱者向け通信サービス確保のための措置（ユニバーサルサービス制度）

特別措置	概要	ユニバーサルサービス義務 としている国（表注）	
利用可能性確保	福祉用公衆電話	障がいを持つユーザーが利用しやすい公衆電話の提供（設置数、設置場所等含む）	ベルギー、ブルガリア、キプロス、チェコ、ギリシャ、スペイン、フランス、ハンガリー、リトアニア、マルタ、ノルウェー、ポーランド、ポルトガル、スロベニア、スロバキア、英国、スイス
	特別番号案内サービス	番号案内・電話帳サービスへの一般ユーザーと同等なアクセスを提供（視聴覚障がいを持つユーザーへの無料提供、アクセス可能な形式（DVD等）での電話帳の提供など）	ブルガリア、キプロス、ギリシャ、スペイン、フランス、アイルランド、リトアニア、ノルウェー、ポルトガル、スロベニア、スロバキア、英国、スイス
	アクセス可能な緊急サービス	障がいを持つユーザーの緊急サービスへのアクセスを確保	ブルガリア、ギリシャ、フランス、アイルランド、ラトビア、マルタ、ノルウェー、ポルトガル、スロベニア、英国、スイス
	アクセス可能な情報	視覚障がい者向け案内デスク、事業者移転手続きの提供など	スペイン、フランス、アイルランド、リトアニア、ノルウェー、ポーランド、スロベニア、英国、スイス
	アクセス可能な請求書	障がいを持つユーザーのニーズに応じ、多様な形式（点字、音声等）での請求書や契約書の提供	スペイン、フランス、アイルランド、リトアニア、ポーランド、ポルトガル、英国
	特殊端末の提供	音量拡大、着信表示、補聴器接続、短縮ダイヤル、ハンズフリー、スピーカー等の機能を付加した障がい者向け特殊端末の提供および端末価格の割引（レンタル/購入）	チェコ、スペイン、フランス、アイルランド、マルタ、ポーランド、ポルトガル
	リレーサービス	耳の不自由なユーザー向けに、音声メッセージをテキストに変換し、テキスト対応電話機に送信（その逆方向も含む）するサービス	キプロス、デンマーク、アイルランド、オランダ、ノルウェー、英国、スイス
	故障時優先受付	障がいを持つユーザーに対する緊急時故障対応の優先的取扱い	キプロス、英国
低廉性確保	特別料金パッケージ	低所得者、高齢者、障がい者など特別な社会的ニーズを有するユーザーのための料金優遇措置	ベルギー、キプロス、チェコ、デンマーク、ギリシャ、スペイン、フランス、アイルランド、イタリア、ラトビア、ノルウェー、ポーランド、英国

BEREC資料（P9出典）をもとにKDDI総研作成

（表注）（1）ここにあげる国名は網羅的なものではない。

（2）スイスはEU加盟国ではない。

## 4 . 英仏の事例

## 4 - 1 英国

## 4 - 1 - 1 社会的弱者向け通信サービス確保に関連する規定

英国では、ユニバーサルサービス提供事業者（BTおよびKCOM）の義務を定めた「ユニバーサルサービス義務条件（USO：Universal Service Obligations）」<sup>☞（出典）</sup>の中に、次のような社会的弱者を対象とした措置が含まれている。

- ・低所得者等向けの料金（社会的料金）の提供
- ・リレーサービスの提供（BTのみ義務付け）

ユニバーサルサービス義務条件の他に、全ての通信事業者に適用される「General Conditions of Entitlement（一般資格条件）」<sup>☞（脚注1）</sup>第15条において、「障がいを持つユーザーのための特別措置」について規定している（【図表5】）。

また、1995年に制定された英国の障がい者差別禁止法（1995 Disability Discrimination Act：DDA）第3部では、「商品、施設及びサービスにおける差別」について記述されている<sup>☞（脚注2）</sup>。なお、現在は、2010年10月制定の「2010年障がい者平等法（Disability and the Equality Act 2010）」が制定されており、DDAの大部分が新法に継承されている。



☞（出典）

Designation of BT and Kingston as universal service providers, and the specific universal service conditions A statement and Notification issued by the Director General of Telecommunications on the implementation of the Universal Service Directive(22 July 2003)

([http://www.ofcom.org.uk/static/archive/oftel/publications/eu\\_directives/2003/uso0703.pdf](http://www.ofcom.org.uk/static/archive/oftel/publications/eu_directives/2003/uso0703.pdf))

☞（脚注1）

一般認可の枠組みが採られている英国では、電子通信ネットワーク及び電子通信サービスを提供しようとする者は、「一般資格条件」に従って、Ofcomによる事前認可なしに提供することができる。（General Conditions of Entitlement：

<http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/telecoms/ga/cvogc300710.pdf>）

☞（脚注2）

DDA第3部は通信事業者を含む全てのサービス提供者について適用される。第3部の実施基準（Code of Practice）は2002年に制定されている。

## 【図表5】「一般資格条件」第15条（障がいを持つユーザーのための特別措置）の概要

視覚障がい等のあるユーザーの要求に応じた番号案内・接続サービスの無料提供  
 聴覚障がいなど、文字情報での送受信を必要とするユーザーに対し、リレーサービスへのアクセス提供  
 リレーサービスを利用するエンドユーザーに対して、救急やオペレーター援助サービス、短縮ダイヤルによる番号案内サービスおよび通話進捗状態の音声案内提供  
 故障受付サービスの優先的対応  
 代理人による請求書の受取、支払い、問い合わせなど  
 ユーザーの要求に応じ、大きな文字、点字または音声による請求書や契約書の提供  
 障がいを持つユーザー向けサービスに関する適切な情報提供と周知  
 等

（前掲General Conditions of Entitlementに基づきKDDI総研作成）

## 4 - 1 - 2 BTの社会的弱者向けサービス

BT（British Telecommunications）は、「一般資格条件」第15条で定められた障がいを持つユーザーのための特別措置の他に、ユニバーサルサービス事業者として、社会的料金とリレーサービスの提供が義務付けられている。

BTは、社会的弱者向けに、各種の端末機器・サービスや各種案内等を紹介するウェブサイトを開設している。このサイトは、Webアクセシビリティを考慮しており、音声による読み上げ機能や手話によるビデオを利用した説明なども提供している（【図表6】参照）。

同社は、大きいボタンの電話機（「BT Big Button 100」）等、障がいを持ったユーザーのニーズに応じた各種の特殊端末を提供しているほか、無料の故障時優先対応、無料の電話番号案内、テキストリレー、社会的料金（BT Basic）、ホームITサポートなど、各種の社会的弱者向けサービスを提供している。

「BT Basic」<sup>④</sup>（脚注）（低所得者向け特別料金）

「BT Basic」は、Ofcom（英国通信庁）により2005年から2006年にかけて社会的料金制度の見直しが行われた結果、従来のBTの社会的料金（Light User Scheme及びInContact）をより拡充する形で2008年に開始された。



④（脚注）

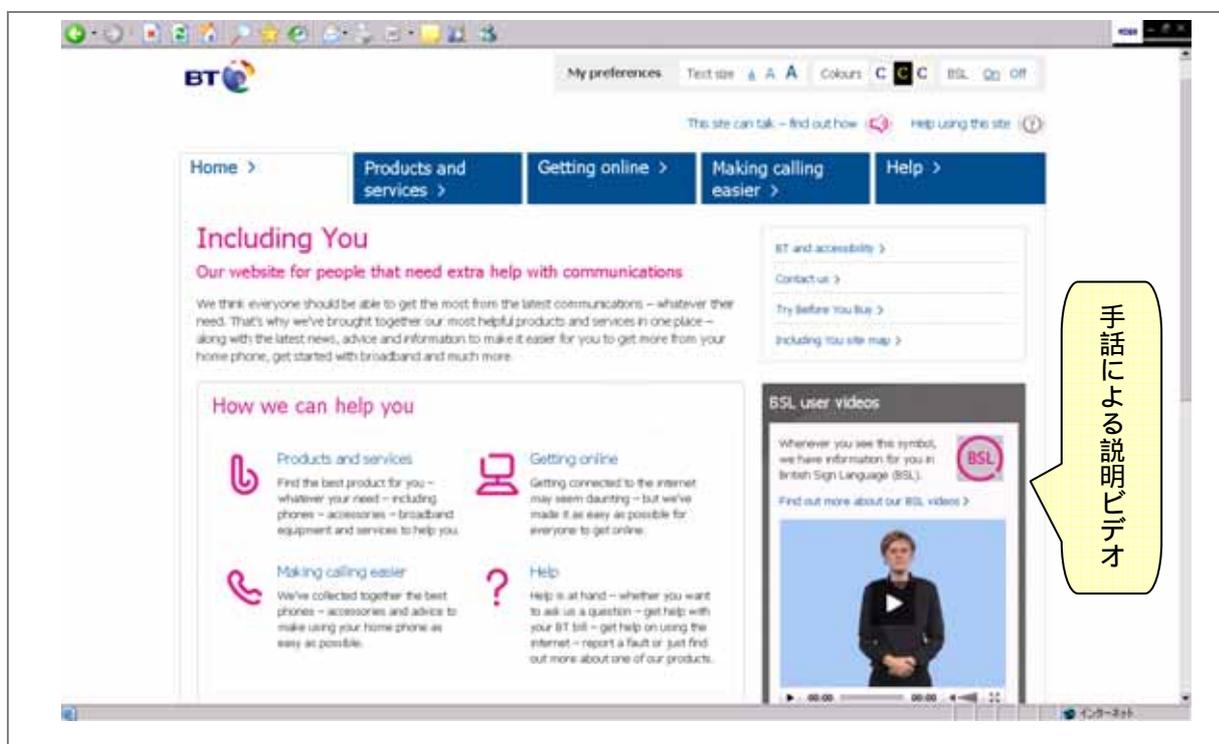
「BT Basic」の料金や提供条件等、詳細は次のBTウェブサイトを参照：

<http://www.bt.com/includingyou/other-products-services-bt-basic.html>

「BT Basic」を利用するためには、低所得者向けの社会保障給付（所得扶助、所得制限求職者給付、年金クレジット、雇用支援給付（所得関連）のいずれか）を受けていなければならないとされている。

「BT Basic」の料金は3カ月分で13.8ポンド（約1746円<sup>④</sup>（換算率））、4.5ポンド（約569円）分の通話料が含まれている。これを超えた場合には1分あたり10ペンス（約13円）（プラス1通話毎に3ペンス（約4円））の通話料がかかる。ちなみに、BTの電話基本料は、通常、月額13.60ポンド（約1721円）（口座引落しの場合）であり、「BT Basic」の料金はその約3分の1となっている。

【図表6】BTの社会的弱者向けウェブサイト



（出所： <http://www.bt.com/includingyou/index.html>）

## テキストリレーサービス

テキストリレー（Text Relay）サービス<sup>⑤</sup>（脚注）は、オペレーターを介して、テキ



<sup>④</sup>（換算率）

1ポンド = 126.55円（2011年1月4日東京市場TTMレート）

<sup>⑤</sup>（脚注）

BTテキストリレーサービスの詳細は次のウェブサイトを参照：<http://www.textrelay.org/>

ストを音声に変換し（あるいはその逆）、テキスト対応端末を利用している耳の不自由なユーザーと健常者とのコミュニケーションをサポートするサービスである。

英国におけるテキストリレーサービスは、当初、RNID（Royal National Institute for Deaf People：王立全国聴覚障がい者協会）によって、「TypeTalk」というサービス名で、1980年代から小規模に提供されていた。その後、2001年にBTが「TextDirect」サービスを開始し、2003年にはテキスト対応端末同士の直接通話が可能となった。2009年3月に、RNIDの「Typetalk」とBTの「TextDirect」が統合され、現在の「Text Relay」サービスとなった。同時に、BTによって、テキスト通信を一元的に受け付ける窓口（[www.textrelay.org](http://www.textrelay.org)）が設立された。テキストリレーサービスの運用費用はBTが負担している。

テキストリレーサービスは、24時間365日、通話料のみで利用することができ、追加的な料金は不要、通話料は標準的な通話料と同額となっている。テキストリレーサービスは通常の通話に比べ、より通話時間がかかることが多いため、ユーザーは後日、多くかかった分の料金の返還を受けることもできる。

耳の不自由なユーザーがテキストリレーサービスを利用するにはテキスト対応端末（【図表7】参照）が必要だが、専用ソフトウェアをダウンロードすることにより、PCからも利用することができる（ブロードバンド環境が必要）。また、携帯電話からも利用することができる。

テキスト対応端末からテキストリレーサービスを利用して一般電話に通話する場合、相手の電話番号の前に「18001」を付けて発信する。救急通話の場合には、「18000」をダイヤルする。また一般電話からテキスト対応端末に通話する場合には、「18002」を付けてダイヤルするとテキストリレーサービスに接続される。

【図表7】テキストリレーサービスで利用されるテキスト対応端末の例



(出所：<http://www.rnid.org.uk/shop/products/textphones/>)

#### 4 - 1 - 3 携帯電話業界の社会的弱者向けサービスガイドライン

英国の携帯電話業界は、2003年7月に、障がい者や高齢者がより利用しやすい製品やサービスを提供するために、携帯電話事業者、サービスプロバイダー、販売店が取るべき対応をまとめた「障がいを持つユーザーおよび高齢のユーザーのためのサービス提供に関するガイドライン<sup>④</sup>（脚注）」を作成している。

このガイドラインでは、サービス提供者は、「障がい者差別禁止法（DDA）」第3部およびその行動規範（P12参照）に基づき、

- ・障がいの種類に応じた代替的な通信手段を提供すること（聴覚障がい者向けに、テキスト対応端末や、電子メール、FAX等多様な選択肢の提供、視覚障がい者向けに、点字、音声、拡大文字での情報提供やテキストから音声への変換機能を利用できるように電子形式での情報提供、ウェブアクセシビリティの考慮等）
- ・ユーザーとのコミュニケーションをとること
- ・スタッフの訓練を行うこと
- ・障がい者に配慮した苦情受付処理を行うこと
- ・ユーザーのニーズを常に考慮すること
- ・店舗のバリアフリー化を考慮すること

等を掲げている。

また、携帯電話事業者にも義務付けられている「一般資格条件」第15条（P11脚注1及びP12【図表5】参照）の全文を掲載しているほか、障がい者向けの携帯電話サービスや端末についても記述している。

#### 4 - 2 フランス

##### 4 - 2 - 1 社会的弱者向け通信サービス確保に関連する規定

フランスでは、郵便電子通信法典（Code des postes et des communications



④（脚注）

Mobile Industry Good Practice Guide for Service Delivery for Disabled and Elderly Customers in the UK

( [http://consumers.ofcom.org.uk/files/2010/06/gp\\_guide\\_eld\\_dis.pdf](http://consumers.ofcom.org.uk/files/2010/06/gp_guide_eld_dis.pdf) )

électroniques : CPCE<sup>④</sup>(脚注1))で、障がいを持つエンドユーザーが、他のエンドユーザーと同様に、かつ手頃な価格で、ユニバーサルサービス(手頃な価格での電話サービス、電話帳及び番号案内サービス、公衆電話サービス)にアクセスできることを確保するための特別措置をとることとしている(CPCE L35-1-4)。

ユニバーサルサービス事業者(France Télécom : FT)には、障がいを持つユーザーへの、料金請求や契約に関する情報提供、電話帳へのアクセス、福祉用公衆電話の提供が義務付けられている(CPCE R20-30-4)。また、公的扶助給付(活動連帯扶助<sup>⑤</sup>(脚注2)、特別連帯手当、障がい者手当等)の受給者は固定電話料金の割引が受けられる旨、規定している(CPCE R20-34)。

携帯電話に関しては、2008年経済近代化法<sup>⑥</sup>(脚注3)に基づいたCPCEの改正で、不感地帯解消対策と低所得者向け料金の提供に関する規定がある(CPCE L33-8~9)。

また、2005年制定の障がい者の権利を定めた法律<sup>⑦</sup>(脚注4)において、公的サービスへのオンラインアクセスや、緊急通報サービスへのアクセス、聴覚障がい者向けTV放送へのアクセスなど、障がい者のアクセシビリティ確保に関して記述されている。

なお、リレーサービスについては、フランスでは現在は提供されていないが、ARCEP(仏電子通信・郵便規制機関)を中心として、障がい者団体等との協力により、2012年までのサービス導入に向け検討が行われている。なおリレーサービスがユニバーサルサービス制度に含まれるかどうかはまだ決まっていない。



④(脚注1)

フランスの法令総合サイト(Légifrance)でCPCEの全文(仏語)が参照可能である。  
([http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=FAFCEDBB2FE439EF1E1F631D33EF7753.tpdjo08v\\_1?cidTexte=LEGITEXT000006070987&dateTexte=20110118](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=FAFCEDBB2FE439EF1E1F631D33EF7753.tpdjo08v_1?cidTexte=LEGITEXT000006070987&dateTexte=20110118))

⑤(脚注2)

「活動連帯扶助 : RSA (Le revenu de solidarité active)」は2009年6月1日から導入された新制度で、従来、最低社会復帰扶助(RMI)(日本の生活保護に相当)及び片親手当(API)その他に分かれ、複雑になっていた社会復帰希望者に対する支援を一本にまとめるとともに、こうした従来からの扶助の対象となっていない低所得労働者にも補足的な給付を支給するもの。対象者は原則として25歳以上の者で、約300万世帯以上が対象(参考:厚生労働省「2008~2009年 海外情勢報告」)。

⑥(脚注3)

経済近代化に関する2008年8月4日付法律第2008-778号

⑦(脚注4)

障がい者の権利及び機会の平等・参加並びに市民権に関する2005年2月11日付法律第2005-102号

#### 4 - 2 - 2 FT-Orangeの社会的弱者向けサービス

ユニバーサルサービス事業者に指定されているFTは、前項にあげた各種の社会的弱者向けの措置を提供している。また、FTは全国の直営Orangeショップのうち200以上で障がい者向けの対応が可能としており、そのうちパリなど大都市の4店舗内には「Arc-en-ciel（虹）」と名付けた障がい者・高齢者向け端末・サービス専用の展示スペースを設置している。

以下に、携帯電話サービスも含めた（FTは100%子会社Orangeを介して携帯電話サービスを提供）同社の社会的弱者向け通信サービスの提供状況を紹介する。

##### 固定電話

社会的料金（「abonnement social」）<sup>☞（脚注）</sup>

以下のように、FTの固定電話サービスでは、社会的弱者に対して割引基本料を適用している（通常の電話基本料は税込み16ユーロ/月（約1745円<sup>☞（換算率）</sup>））。

- ・ 公的扶助給付受給者（P16参照）：税込み6.49ユーロ/月（約708円）
- ・ 傷痍軍人：税込み4.56ユーロ/月（約497円）

また、電話設置料（初期費用）については、65歳以上の高齢者（配偶者が65歳以上の場合も含む）及び公的扶助給付受給者は無料となっている。

##### 障がい者や高齢者に配慮した端末

FTは、大型ボタンを備えた電話機や、音声拡大機能、ハンズフリー機能、補聴器とのコンパチビリティなど、障がい者や高齢者に配慮した各種の電話機を提供している。

公衆電話についても障がいを持つユーザーに配慮した端末を提供している。

- ・ 視覚障がい者向け：料金情報が音声で聞けるボタンがある公衆電話
- ・ 聴覚障がい者・会話障がい者向け：文字入力可能な公衆電話
- ・ 身体障がい者向け：ドアがなく、低い位置、広い場所に公衆電話を設置

##### 携帯電話サービス

子会社Orangeの携帯電話サービスでは、低所得者向け割引料金（Offre sociale）



<sup>☞（脚注）</sup>

固定電話料金については、FTの料金表を参照した。（Catalogue des prix : <http://www.lesprix.francetelecom.com/catalogue/catalogue.nsf/WebMainNav>）

<sup>☞（換算率）</sup>

1ユーロ = 109.07円（2011年1月4日東京市場TTMレート）

や、障がいを持つユーザーに配慮した各種の料金プランやサービス（offres autonomie）が提供されている<sup>④</sup>（脚注）。

低所得者向け特別料金（forfait bloqué spécial RSA）

活動連帯扶助（RSA：P17参照）の受給者を対象とした料金プランである。月額10ユーロ（約1091円）で、月間40分相当の国内通話料、40通のSMSが含まれている。

耳の不自由なユーザー向け料金プラン：「motamo」

「motamo」は、聴覚に障がいのあるユーザー向けに、SMSやMMSなどのメッセージ通信が定額となっているプランで、次の2種類がある。

- 月額17ユーロ（約1854円）：SMS200通/MMS66通 + SMSによる情報提供サービス1種が無料 + 夜間週末のSMS50通（固定電話、Orange携帯電話宛）を含む
- 月額34ユーロ（約3708円）：SMS200通/MMS66通 + TV電話サービス45分 + Orange Word（モバイルインターネットポータル）へのアクセス25Mo（メガオクテット） + 週末のTV/ビデオサービス無料 + 夜間週末のSMS50通（固定電話、Orange携帯電話宛）を含む

目の不自由なユーザー向けオプション：「Dixit」

「Dixit」は視覚障がいのあるOrange携帯電話ユーザー向けに無料で提供されるオプションで、次のようなサービスが含まれている。

- 音声による各種情報案内サービス（711番）の利用が月間15分まで無料
- 音声による利用料金案内（555番）が無料
- 対象端末（Nokia 3230、Nokia 6680）：  
音声認識、MP3機能、ハンズフリー機能等のほか、特別なソフトウェア（TALKS、ZOOMS）を装備
  - ・ TALKS：テキストメッセージ（SMS/MMS）の読み上げ機能  
携帯電話のメニュー画面の操作性向上、  
電話帳機能、録音機能など
  - ・ ZOOMS：文字拡大機能など

また、Orangeは、視覚障がいのあるユーザーに点字や拡大文字の料金請求書を無料で提供している。



<sup>④</sup>（脚注）

携帯電話サービスに関しては、Orange Franceのサイト（<http://www.orange.fr/>）を参照した。

高齢者向け携帯電話「Doro」<sup>④</sup>(脚注)と「mobile teleassistance」

Orangeは2009年9月から、高齢者(おおむね65歳以上)を対象とした携帯電話「Doro PhoneEasy 345」(日本の「らくらくホン」、「簡単ケータイ」などに相当)の提供を開始し、2010年9月時点の販売台数は約5万台である。2010年9月には新機種「Doro PhoneEasy 410s」(【図表8】)をリリースした。

「Doro PhoneEasy 410s」の価格は、Origami Zenプランの加入者は9ユーロ(約982円)、Initialプラン加入者は99ユーロ(約10798円)となっている。なお、Initialプランの場合は60歳以上の高齢者向けに10%の料金割引がある

Orangeではまた、Mondial Assitance社(保険会社)との提携により、各種の支援サービス「mobile teleassistance」をオプションとして提供している。このオプションの利用料は月額10ユーロ(約1091円)である。

「mobile teleassistance」では、緊急時に電話機背面の「teleassistance」ボタンを押すことで、Mondial Assitanceのオペレーターに無料でつながる。家事や買物代行、水道・電気工事など、各種の支援サービスのほか、必要な場合には近隣の緊急サービスや最近親者に連絡を取る仕組みになっている。「mobile teleassistance」サービスは年中無休で提供されている。

【図表8】 Orangeの高齢者向け携帯電話「Doro PhoneEasy 410s」



(出所: [http://www.orange.com/en\\_EN/press/press\\_releases/cp100901en.jsp](http://www.orange.com/en_EN/press/press_releases/cp100901en.jsp))



④(脚注)

Doro社はシニア向け携帯電話を製造しているスウェーデンのメーカー。欧州、北米、オセアニア等約30カ国で事業展開している。( <http://www.doro.com/> )

#### 4 - 2 - 3 携帯電話業界による障がい者のアクセス確保のための憲章

フランスの携帯電話事業者協会AFOM ( Association Française des Opérateurs Mobile : 携帯電話事業者と大手MVNOから構成 ) は、2005年に憲章 ( Charte d'engagements )<sup>☞(脚注1)</sup>を制定し、障がい者の携帯電話サービスへのアクセシビリティを改善するための「公約」を定めた。2007年には、Motorola、Nokia、Sony-Ericsson等大手携帯電話メーカーもこの憲章に署名している。

この憲章では、次の4つの公約が掲げられている。

- ・障がいを持つユーザーに配慮した携帯電話端末の提供
- ・障がいを持つユーザーの自立をサポートするサービスの提供
- ・障がいの持つユーザー向けサービスに関する情報提供
- ・最新技術の導入

携帯電話事業者は、ARCEPに公約の進捗状況について年次報告を行うこと、障がいの種類に応じて適切な携帯電話端末やサービスの基準を設定することが義務付けられている<sup>☞(脚注2)</sup>。この基準に関しては、上記憲章に記載されている。

また、仏政府は2010年に市民のための携帯電話ポータルサイト「Proxima mobile」( <http://www.proximamobile.eu/> ) を開設したが、このサイトでは、障がい者や高齢者のための携帯電話サービスに関する各種の情報やアプリケーション ( 手話辞典、GPS利用の障がい者対応設備案内等 ) など提供されている。

#### 4 - 2 - 4 携帯電話/インターネットサービスの低所得者向け特別料金 ( Tarif social ) の導入へ向けた動き

フランスでは、固定電話サービスでは、FTがユニバーサルサービス義務として社会的料金を提供しているが ( 本稿P4-2-2参照 ) 携帯電話とブロードバンドサービスにも2011年中に低所得者向け特別料金が導入される見込みとなった。

なお、低所得者向け携帯電話料金に関しては、2008年経済近代化法で導入が定め



☞(脚注1)

“ Charte d'engagements - Faciliter l'accès des personnes handicapées à la téléphonie mobile ” ( [http://www.afom.fr/sites/default/files/depliant\\_handicap.pdf](http://www.afom.fr/sites/default/files/depliant_handicap.pdf) )  
 なお、AFOMは、2011年1月1日に、仏電気通信事業者協会 ( FFT : Fédération Française des Télécoms ) と合併した。

☞(脚注2)

CPCE第D98-4条 に規定。

られ、国と通信事業者との間でその提供条件について協定を結ぶこととされており（CPCE第L33-9条）すでにOrangeとSFRの2社は低所得者向け料金を提供している（Orangeの料金プランについては本稿P4-2-2参照）。

仏政府は、携帯電話およびインターネットサービスへの低所得者向け料金の導入について、2011年1月以来、主要通信事業者との間で協議を重ねてきた。そして、2011年3月7日、仏政府と既存携帯事業者3社（Orange、SFR、Bouygues Telecom）およびMVNO6社（Oméa Telecom<sup>④</sup>（脚注）、Transatel、Coriolis Telecom、Auchan Telecom、NRJ Mobile、Call In Europe）は、低所得者向け携帯電話料金（Tarif social mobile：携帯電話の社会的料金）導入に関して合意し、協定を結んだ。

この協定によれば、事業者は6ヶ月以内に低所得者向け特別料金を開始することとされ、これには政府認定ラベル（【図表9】参照）が付けられる。また事業者はこの特別料金に関する情報をパンフレットやウェブサイト上で提示しなければならないとされている。

【図表9】携帯電話の低所得者向け特別料金に付けられる認定ラベル



（出所：2011年3月7日付仏経済・財政・産業省プレスリリース  
[http://www.economie.gouv.fr/discours-presse/discours-communiques\\_finances.php?type=communiqu&id=5157&rub=1](http://www.economie.gouv.fr/discours-presse/discours-communiques_finances.php?type=communiqu&id=5157&rub=1)）

特別料金の対象者はRSA（P16脚注2参照）の受給者で、サービス内容は次のとおりとなっている。

- ・月額料金は上限10ユーロ（約1091円）で、40分の国内通話とSMS40通を含む（プリペイド、ポストペイド、上限設定型、従量制等料金プランの種類は問わない）
- ・最低契約期間は設けず、新規加入料は無料および解約料も無料
- ・発信通話料が10ユーロを超えた場合にはユーザーに通知され、15ユーロ（約2636円）以上になると接続がブロックされ利用できなくなる（ユーザーの要望があればブロックをはずすことができる）



④（脚注）

Oméa Telecomは、2010年10月に従来Omer Telecomから名称変更した持株会社（英Virgin と英Carphone Warehouseの合併）傘下にVirgin Mobile、TELE2 Mobile、Breizh Mobile、Casino MobileのMVNO4社を持つ。

- ・ユーザーが特別料金の利用条件を満たさなくなった場合には、事業者はユーザーに適した新しい料金プランを提示しなければならない。

一方、インターネットサービスにおける低所得者向け料金の導入についても政府と事業者間で引き続き検討が行われている。両者は2011年末までの当該料金導入を目指して6月までには合意したいとしている。

## 📖 執筆者コメント

すべての人がICTサービスの恩恵を受けられる社会の実現に向けて、欧州委員会が力を入れているブロードバンド普及目標や電子政府、eHealth関連の目標達成にも、高齢者や障がい者向け通信サービスの確保が重要となる。欧州委員会はeアクセシビリティ向上に向けて、関連法制度の整備と並行して、欧州統一標準の確立、関連研究開発の資金調達、公共サービスのウェブアクセシビリティ確保などの施策を進めている。

米国に目を向けると、オバマ大統領が2010年10月に署名した新しい障がい者関連の法律「21st Century Communications & Video Accessibility Act ( Disability Access Act)」において、障がい者のインターネットや携帯電話など新しい通信技術へのアクセシビリティを確保するために、視覚障がい者も携帯電話のインターネットブラウザを利用可能にすること、IPTVサービスに字幕をつけること、スマートフォンと補聴器のコンパチビリティ要件などが規定されている<sup>④</sup>(出典)。

日本では、欧米のリレーサービスと同様な電話リレーサービスが企業やNPO等により提供されているものの、一般に広く知られておらず、あまり普及していないのが現状である。その理由としては、文化的な要因や機器やサービスの使いやすさ(欧米ではタイプライターが普及しており、テキスト入力対応端末も受け入れられやすい)、また料金負担の問題などがあげられている<sup>⑤</sup>(脚注1)。

最近では、スマートフォンの急速な普及に伴って、障がいを持ったユーザー向け



<sup>④</sup>(出典)

TRDaily-October 8, 2010 等

<sup>⑤</sup>(脚注1)

『いくお～る』聴覚障害に関する情報ブログ:【Q&A】電話リレーサービスについて(日本の現状)を参照した(<http://ameblo.jp/bcs33/entry-10540731568.html>)。同サイトによれば、日本の電話リレーサービスは、(株)プラスヴォイス、NTC企業組合、ジャパンサイナーサービス合同会社、NECまごころコミュニケーション等が提供している。

の各種のアプリケーションが登場している<sup>②</sup>（脚注2）。特殊な端末を購入しなくてもアプリケーションレベルで解決できるようになれば、障がい者の通信サービスへのアクセシビリティ向上につながることを期待できる。

現在、日本政府は、障がい者制度改革の推進に取り組んでおり、障がい者制度改革推進本部の下で、「障害者基本法」の改正に向けて検討が行われている<sup>③</sup>（脚注3）。その中で「情報アクセスと言語・コミュニケーション保障」に関する基本的施策の1つにあげられているが、eアクセシビリティに関して日本より進んでいる米国や欧州各国の取り組みは参考になるとと思われる。本稿で紹介した英国やフランスの携帯電話事業者による共同規制的なアプローチは日本でも有効ではないだろうか。

【図表10】Voice4u（左）、たすくスケジュール（中央）、筆談パッド（右）



（出所：各商品のホームページより）

<sup>②</sup>（脚注2）

例えば、言語障がいや自閉症などの発達障がいのある人向けの支援ツール「Voice4u（Android、iPhone、iPod Touch、iPad）」（<http://voice4uaac.com/jp/>）、「たすくスケジュール」（<http://itunes.apple.com/jp/app/id383317351iPhone>）、「筆談パッド（iPad）」（<http://itunes.apple.com/jp/app/id367196546>）（【図表10】参照）

<sup>③</sup>（脚注3）

内閣府の障害者施策ホームページを参照。

（<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/kaikaku/kaikaku.html>）

なお、「障害」の表記について、障がい者制度改革推進本部の下で開催された障がい者制度改革推進会議では、法令等では当面「障害」を使用し、改革期間内を目途に一定の結論を出すとしている。

**【執筆者プロフィール】**

氏名：服部 まや（はっとり まや）

所属：調査1部 海外市場・政策グループ

専門：欧米を中心とした諸外国の情報通信制度・政策および通信市場に関する調査研究

最近の主な調査レポート：

- ・違法ダウンロードに対するインターネット・アクセス制限法制化の動き  
～フランスの事例を中心に～（KDDI総研 R&A 2010年6月号）
- ・France Télécom のアフリカ進出動向（KDDI総研 R&A 2009年11月号）
- ・欧米のFMCサービスの動向（KDDI総研 R&A 2009年2月号）
- ・スペインにおけるMVNOの参入動向（KDDI総研 R&A 2007年9月号）
- ・世界のFMC動向シリーズ No.4（フランス）～France Télécomなど数社が  
「ワンフォンサービスを開始、SFRは「ホームゾーン」サービスの提供へ～  
（KDDI総研 R&A 2006年12月第2号）
- ・フランスのMVNO～多様な企業が次々と新規参入～（KDDI総研 R&A 2006年11月第1号）
- ・France Telecom、コンバージェンスサービス提供へ向けてサービスブランドを  
「Orange」に統一（KDDI総研 R&A 2006年8月第2号）
- ・世界のFMC動向シリーズ No.1（英国）～BT Fusionの最近の動向～  
（KDDI総研 R&A 2006年7月第1号）