

対面・非対面窓口の障害者等にとっての不便さ

— 一般消費者・聴覚障害者・視覚障害者を対象とするアンケート調査結果より —

研究開発室 水野 映子

目次

1. 調査の目的と方法	5
2. 窓口利用の不便さ	5
3. 個別の不便さ①：聴覚障害者の窓口利用において	8
4. 個別の不便さ②：視覚障害者の窓口利用において	11
5. 問題提起	13

要旨

- ① 対面で顧客に接する窓口、および電話・ファックス・インターネットなどの非対面の窓口において、サービスの予約や申し込みなどの手続き（以下、「諸手続き」）をおこなう際の不便さ等を明らかにするため、一般消費者・聴覚障害者・視覚障害者を対象とするアンケート調査を実施した。
- ② 諸手続きの際に感じた不便さは、一般消費者では「電話がなかなかつながらなかった」と「窓口・店が開いている時間に行くことが難しかった」が多い。視覚障害者は、これらに加えHPの利用や書類の読み書きについての不便さを感じている。聴覚障害者では「電話で連絡できないので、仕方なく窓口・店に行った」など、電話をかけられないことによる不便さが多い。
- ③ 諸手続きの際に個人情報やセキュリティの管理が厳しくて不便だと思う割合は、一般消費者では約4割、聴覚障害者と視覚障害者ではそれぞれ半数以上にのぼる。また、代理人による窓口の訪問、書類の代筆、電話の代理が認められないことによって不便が生じている。
- ④ 聴覚障害者は電話をかけることが難しいために、視覚障害者は書類の読み書きが難しいために、諸手続きをあきらめることが多い。
- ⑤ 障害者・高齢者を含めたすべての人が使いやすい窓口の実現のために、上記の不便さを解消することが望まれる。

キーワード：お客様窓口、障害者、ユニバーサルデザイン

1. 調査の目的と方法

近年、対面で顧客に接する窓口（以下、「対面の窓口」）では、障害者や高齢者など多様な顧客の利用に対し、ハード・ソフトの両面での対応が進んでいる。一方、電話、ファックス、メール、ウェブ（いわゆるホームページ、以下「HP」）などの非対面の窓口における対応はあまり進んでいないと考えられる*1。

そうした現状認識にもとづき、筆者は非対面の窓口を含め多様な人々が利用しやすい窓口のあり方について検討するため、一般消費者、および聴覚または視覚に障害のある消費者（以下、それぞれ「聴覚障害者」「視覚障害者」）を対象とするアンケート調査を実施した（図表1、図表2）。調査で焦点を当てたのは(a)窓口の利用実態と(b)評価（便利さ、不便さ）である。(a)および(b)のうちの便利さについては既に別のレポート（水野 2009a）で述べたため、本稿では(b)のうちの不便さについて述べる。

図表1 アンケート調査の方法

	一般消費者	聴覚障害者	視覚障害者
調査対象	20～79歳の男女500名 (当研究所生活調査モニターより抽出)	20歳以上の聴覚障害者	20歳以上の視覚障害者 (調査票は①点字版、②拡大活字版、③一般の活字版、④電子データ版を用意し、回答者の希望に応じて配布)
調査地域	全国	主に首都圏	主に首都圏
配布方法	郵送	聴覚障害者の集まる会合・サークル等や個人を通じて手交	視覚障害者の集まる会合・教室等や個人を通じて①②③は手交④はメール等により配布
回収方法	郵送	手交または郵送	①②③は手交または郵送④はメール等により回収
調査時期	08年11月	08年11～12月	08年11～12月
有効回収数	480名	147名	94名

図表2 回答者の特性

(単位:%)

		一般消費者	聴覚障害者	視覚障害者
		480人	147人	94人
性別	男性	47.3	49.0	50.0
	女性	52.7	49.7	50.0
年代	20代	13.3	15.0	19.1
	30代	17.3	31.3	34.0
	40代	17.3	24.5	22.3
	50代	17.7	17.0	11.7
	60代	17.5	10.2	9.6
障害等級	1～2級		88.4	74.5
	3～6級		9.5	21.3
障害発生時期	生まれた時から		51.7	59.6
	～小学校入学前		40.1	9.6
	～20歳になる前		4.1	5.3
	20歳になった後		2.7	24.5

注: 無回答の掲載は省略

2. 窓口利用の不便さ

(1) 諸手続きの際の不便さ

この1年間に何らかのサービスの予約や申し込み等の手続き（以下、「諸手続き」）をおこなった人*2に対し、その際にどのような不便・不満（以下、「不便さ」）を感じたかを複数回答でたずねた。その結果を図表3に示す。

一般消費者では「電話がなかなかつながらなかった」（52.1%）と「窓口・店が開いている時間に行くことが難しかった」（45.1%）がそれぞれ半数前後を占める。

図表3 諸手続きの際に感じた不便さ<複数回答>【一般消費者・聴覚障害者・視覚障害者対象】
(単位:%)

		一般消費者 (n=474)	聴覚障害者 (n=144)	視覚障害者 (n=92)
対面の窓口	窓口・店が開いている時間に行くことが難しかった	45.1②	37.5⑥	30.4④
	窓口・店の人の説明がわかりにくかった	15.2	19.4	17.4
	窓口・店で手続きをしたかったが、受け付けてもらえなかった	2.7	4.2	6.5
	電話で連絡できないので、仕方なく窓口・店に行った		69.4①	
電話について	電話がなかなかつながらなかった	52.1①		42.4①
	電話の受付時間に電話することが難しかった	23.2③		22.8⑨
	電話での説明がわかりにくかった	17.5		7.6
	電話で連絡したかったが、電話番号がわからなかった	6.5		13.0
	電話で連絡したかったが断られた	3.0		4.3
	聞こえる人に電話を頼みにくかったが、仕方なく頼んだ		38.2⑤	
	窓口・店の人に電話しないでほしいと頼んだのに、電話がかかってきた		25.0⑨	
	聞こえる人に電話を頼みたかったが、頼めなかった		18.8	
	聞こえる人が代理で電話したが、代理の電話は受け付けてもらえなかった		13.9	
ファックスについて	ファックスの返事が遅かった・来なかった	12.2	42.4②	
	ファックスで連絡したかったが、ファックス番号がわからなかった	6.1	41.7③	
	相手から届いたファックスの内容がわかりにくかった	5.9	11.8	
	ファックスで連絡したかったが断られた	0.4	4.9	
メールについて	メールの返事が遅かった・来なかった	13.5	34.0⑧	6.5
	メールで連絡したかったが、アドレスがわからなかった	9.3	36.1⑦	6.5
	相手から届いたメールの内容がわかりにくかった	7.0	11.8	4.3
	メールで連絡したかったが断られた	0.8	6.3	0.0
HPについて	HPでの手続きの方法が難しかった	20.5④	15.3	32.6②
	HPの文字や画像が見づらかった	7.6	6.9	28.3⑤
	HPが音声でうまく読み上げられなかった			31.5③
	HPでの手続きの時に、電話番号を入力しなければならず困った		41.7③	
書類の読み書きについて	書類の代筆が認めてもらえなかった			26.1⑥
	書類が読めず重要な情報を見落とした			25.0⑦
	書類の読み書きを人に頼みにくかったが、仕方なく頼んだ			25.0⑦
	書類の読み書きを人に頼みたかったが、頼めなかった			16.3
その他	6.5	2.8	9.8	
不便や不満はまったく感じなかった	16.5	4.2	7.6	

注1: 回答者はこの1年間に何らかのサービスの予約や申し込み等の手続きをおこなった人

注2: 丸数字は各対象者における順位を示す(20%以上の項目のみ順位を表示)

注3: 斜線の項目はその対象者には質問していない

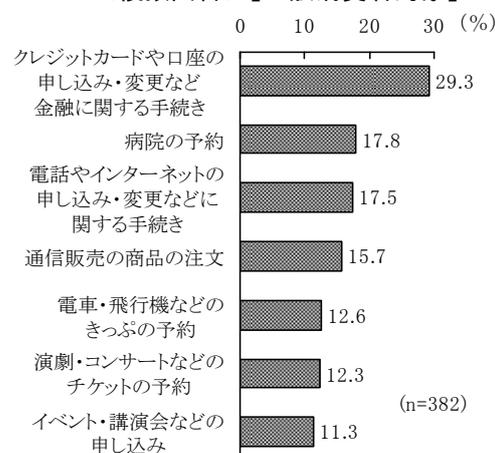
聴覚障害者では、「電話で連絡できないので、仕方なく窓口・店に行った」が69.4%で最も多い。次に「ファックスの返事が遅かった・来なかった」「ファックスで連絡したかったが、ファックス番号がわからなかった」「HPでの手続きの時に、電話番号を入力しなければならず困った」「聞こえる人に電話を頼みにくかったが、仕方なく頼んだ」がそれぞれ4割前後を占める。自分で電話をかけられない聴覚障害者は、窓口で直接行ったり誰かに電話を頼んだりしなくてはならないこと、メールやファックスで連絡したくても連絡先がわからないことや連絡しても返事が滞ること、HPでの手続きでも電話番号を必要とされることなどに、特に不便さを感じているといえる。

視覚障害者では、一般消費者と同様に「電話がなかなかつながらなかった」が42.4%で最も多い。また、一般消費者では2位だった「窓口・店が開いている時間に行くことが難しかった」は視覚障害者でも4位にあがっている。それ以外では、HP関連の3項目が2・3・5位、書類の読み書きについての3項目が6・7位に並んでいる。対面・電話・メールでの手続きに関して視覚障害者が感じる不便さは一般消費者と共通しているが、HPでの手続きや書類の読み書きが必要な手続きについては視覚障害者特有の不便さがあるといえる。

(2) 不便さを感じた諸手続きの場面

前問で何らかの不便さを感じたと答えた一般消費者に対し、どのような手続きの際に不便さを感じたかを複数回答でたずねた。図表4の通り、最も割合が高いのは、「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」(29.3%)である。後述する自由回答では、個人情報保護やセキュリティ管理等の観点から特に金融関係の手続きが煩雑になっており、代理手続きなども難しいことが指摘されている。そのようなことが金融関係の手続きに不便さを感じる一因になっていると推察される。

図表4 不便さを感じた諸手続きの場面
＜複数回答＞【一般消費者対象】



注1: 回答者は図表3にあげたいずれかの不便さを感じた人
注2: 回答率が10%以上であった項目のみを掲載
注3: この質問は聴覚障害者・視覚障害者対象の調査にはない

(3) 個人情報管理等に関する不便さ

1) 個人情報保護・セキュリティ管理の厳しさに伴う不便さ

諸手続きをおこなう際に個人情報やセキュリティの管理が厳しくて不便だと思ふことがどの程度あるかをたずねた。図表5の通り、一般消費者では「よくある」と「ときどきある」を合わせた割合が約4割となった。一方、聴覚障害者・視覚障害者におけるその割合はともに半数を超え、一般消費者よりも高い。障害者のほうが個人情報やセキュリティの管理の厳しさについてより不便を感じていることがわかる。

具体的にどのような点に特に不便を感じたかについては後述する。

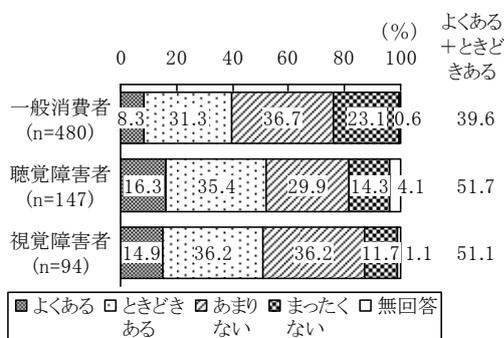
2) 代理手続きの不便さ

上記の不便さは、代理で諸手続きをおこなう際に特に生じやすいと考えられることから、一般消費者のうちこの1年間に代理で諸手続きをおこなったと答えた人に対しては、どのような不便さがあったかを複数回答でたずねた。図表6の通り、不便だったことが「特にない」と答えた人は43.4%であり、残りの約半数の人は代理人ではな

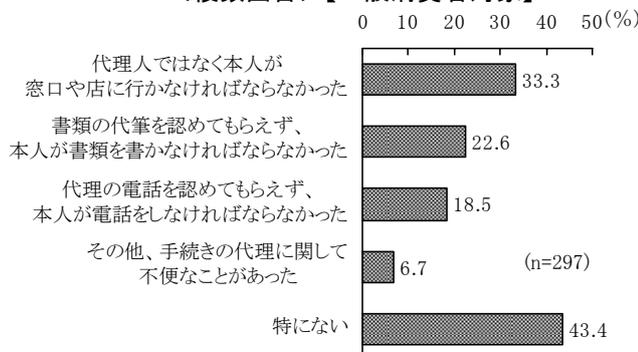
く「本人が窓口や店に行かなければならなかった」(33.3%)、「本人が書類を書かなければならなかった」(22.6%)、「本人が電話をしなればならなかった」(18.5%)といった不便を感じている。

なお、図表5の質問に関する自由回答においても、代理で手続きをおこなう際の不便さがあがっている。具体的には、家族などが高齢あるいは体が不自由だったり、忙しかったりした場合に、例えば金融関係の手続きや電話の契約・解約などの手続き、病院の予約などを代理でおこなおうとしたが認められなかった、あるいは代理が認められても本人確認のための書類の準備等が大変だった、といった回答があった。

図表5 個人情報やセキュリティの管理が厳しくて不便だと思う程度【一般消費者・聴覚障害者・視覚障害者対象】



図表6 代理で手続きをおこなった時の不便さ <複数回答>【一般消費者対象】



注1: 回答者は、この1年間に代理で予約や申し込みなどの手続きをおこなったことがあった人
注2: この質問は聴覚障害者・視覚障害者対象の調査にはない

3. 個別の不便さ①: 聴覚障害者の窓口利用において

(1) 電話が困難なことによる不便さとその改善希望

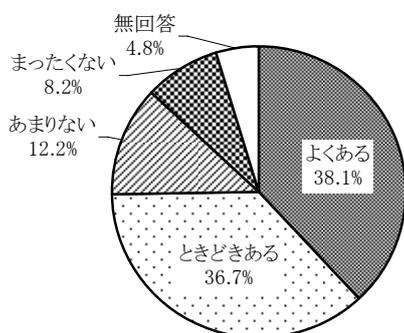
聴覚障害者に対しては、電話での諸手続きに関して詳しく質問した。

まず、電話が難しいために諸手続きをあきらめることがどの程度あるかをたずねた。その結果、図表7の通り「よくある」と「ときどきある」を合わせて74.8%となった。すなわち、聴覚障害者のおよそ4人に3人は電話をかけられないことが理由で諸手続きをあきらめることがある。

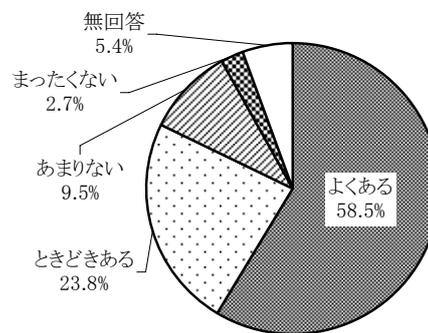
次に、電話以外の方法でも諸手続きをできるようにしてほしいと思うことがどの程度あるかをたずねた。図表8の通り、「よくある」が6割近くであり、「ときどきある」を加えると8割を超える。

これら2つの結果を合わせると、非常に多くの聴覚障害者が、電話が難しいために諸手続きをあきらめており、電話以外の方法を希望していることがわかる。

図表7 電話が難しいために諸手続きをあきらめること【聴覚障害者対象】



図表8 電話以外の方法でも諸手続きをできるようにしてほしいと思うこと【聴覚障害者対象】



注:これらの質問は一般消費者・視覚障害者対象の調査にはない

(2) 不便さの具体例(自由回答より)

諸手続きの際に図表3で示した不便さを感じた人(「不便や不満はまったく感じなかった」と答えた人以外)に対し、特に不便さを感じたことについて自由回答形式でたずねた(以下、「諸手続きの際の不便さに関する自由回答」)。そのうち、聴覚障害者特有と思われる不便さに関する回答結果を紹介する(図表9)。

◎電話以外の窓口がない

自分で電話をかけられない聴覚障害者にとっては、電話以外の窓口がないことが多くの不便さの根本的な要因になっている。例えば、チラシやHPなどの情報媒体にメールやファックスの連絡先が掲載されていないと諸手続きができない。また、個人情報保護などに絡み、メールやファックスでの連絡を断られることもある。

◎やむを得ず電話の代理を頼む

健聴者に電話の代理を頼みたくなくても、電話以外の窓口がない時や急ぐ時などは頼まざるをえない状況になる。

◎代理の人による電話が認められない

しかし、代理人による電話も、金融機関での手続きや病院の予約などにおいて、本人確認ができないという理由で認められないことがある。

◎やむを得ず対面の窓口に行く

上記のように電話以外の方法では手続きができない場合や、代理の電話を頼めない・頼みたくない場合は、仕事を休んででも対面の窓口まで出向かなくてはならない。対面の窓口に行った結果、長時間待たされた人や、窓口担当者の聴覚障害者への配慮が不十分であったためにコミュニケーションがうまくとれなかった人もいる。

◎HP等で電話番号の入力を必要とされる

HP上で申し込みなどの手続きをおこなう際に、電話番号の入力が必須になっていると次のページに進めない。その場合にやむなく自宅や携帯などの電話番号などを入力したら、その番号に折り返しの電話がかかってきてしまう。また、予約成立のため

には仮予約後の電話確認が必要になっていることもある。

◎サービス等の利用をあきらめる

電話以外の窓口がない場合は別の会社や商品・サービス等を探す、利用をあきらめる、などの手段を取っている人もいる。ただ、そのように商品やサービス等を選ぶと利用可能な範囲が限定されてしまい、好みや価格などで自由に選べない不満もある。

図表9 聴覚障害者が諸手続きの際に感じた不便さ(自由回答より抜粋)

<p>電話以外の窓口がない</p> <ul style="list-style-type: none"> ○どんな広告でもファックス番号が記載されていないことが多い。メールアドレスでもいいので記載してほしい。[女性30代] ○案内文、チラシなどにファックス番号が書かれていなかったため、連絡申し込みができなかったことが再々あった。[男性60代] ○HPはファックス番号が載ってないことが多い。[女性30代] ○出前を頼む時もメールでできるようにしてほしい。[女性30代] ○「ご回答はメールあるいはファックスにてお願いします」とお願いしても「本人の声でないとだめだ!」と言われた。[女性40代] ○ファックス番号を教えてくださいと頼んでも、個人情報保護法をたてに拒否されたことがよくある。特に金融関係会社が多い。[男性60代]
<p>やむを得ず電話の代理を頼む</p> <ul style="list-style-type: none"> ○仕方なく健聴者に代理で電話予約をお願いすることで対応しました。[男性30代] ○急ぎの用件の時はやはり健聴者に電話してもらうしかない場合が時々ある。[女性30代] ○電話については自分の情報(個人情報)を知られることがあり、頼みにくい。[男性30代]
<p>代理の人による電話が認められない</p> <ul style="list-style-type: none"> ○特に銀行、クレジット会社は、入会は問題なくても、解約の時は電話しか受け付けてもらえず、しかも代理人はダメと言われてしまった。[男性20代] ○クレジットカードを作る時、代理人に電話対応を頼んだ時点で断られた。[女性20代] ○病院の予約で電話を代理人にお願いしようとしたが「個人情報の問題で…」と受け付けてくれなかったことがよくある。[男性30代]
<p>やむを得ず対面の窓口に行く</p> <ul style="list-style-type: none"> ○戸籍謄本が県外にあるため、郵送してほしいのに電話で証明されなければダメだという理由で、仕方なく仕事を休んでわざわざ取りに行った。[女性30代] ○電話での手続きが手取り早いですが、メール、HPだと時間がかかることもあり、不安を感じることもある。最終的に窓口や店に行かなければならない。[男性30代] ○病院予約(初診)をしようとしたら、当日電話して下さいと言われた。直接来院したため、順番待ちが長くなってしまった。[女性30代] ○しかたなく窓口に行ったが、手話や筆談の方法を店員が知らず、話を進める時に困った。[女性30代]
<p>HP等で電話番号の入力を必要とされる</p> <ul style="list-style-type: none"> ○HPでの手続きの時に、電話番号を入力しないと次のステップへ進めず、仕方なく手続きをやめたことが数回あった。[男性30代] ○HPから予約できるが、その後の電話で確認できないと予約が成立しない。[女性30代] ○メール、HPで対応できていても、折り返しの回答が電話の場合がある。[男性40代] ○携帯の電話番号はあるが、電話が使えないので書きたくない。[女性40代]
<p>サービス等の利用をあきらめる</p> <ul style="list-style-type: none"> ○連絡先が電話しかない場合、欲しいものがあってもあきらめてしまう(面倒なので似たようなものや店に変える)。[男性30代] ○ホテルの予約など、メールやHP等、聴力に頼らなくても予約可能な所とそうでない所があり、必ずしも自分の気に入った所に宿泊できないことが不便。どうしてもメールやHPで予約可能な所を選択してしまう。[男性30代]

4. 個別の不便さ②: 視覚障害者の窓口利用において

視覚障害者に関しては、(1)読み書き、(2)インターネット利用が困難なことによる窓口利用の不便さについて述べる。

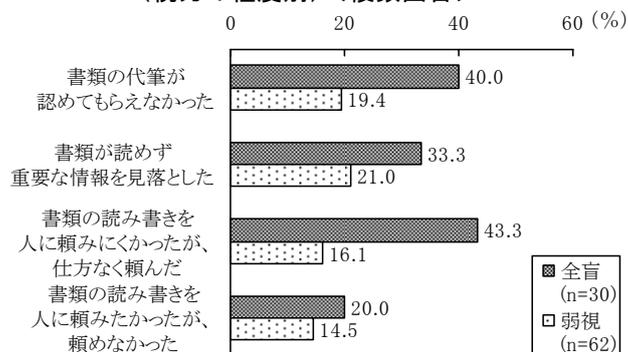
(1)読み書きが困難なことによる不便さ

1)読み書きに関する不便さ

図表3で示した諸手続きに関する不便さのうち、書類の読み書きに関する項目について視力の程度(全盲/弱視)別に分析した。図表10の通り、すべての項目において全盲の人のほうが弱視の人よりも割合が高い。全盲の人のほうが弱視の人よりも書類の読み書きが難しく、人に頼まざるをえない場合が多いためと思われる。

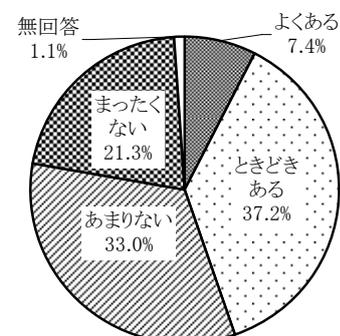
また、視覚障害者に対しては、書類の読み書きが難しいためにサービスの予約や申し込みなどをあきらめることがあるかどうかもたずねた。図表11の通り、「よくある」が7.4%、「ときどきある」が37.2%となった。

図表10 諸手続きの際に感じた書類の読み書きに関する不便さ
(視力の程度別) <複数回答>



注: 全体の結果は図表3に掲載

図表11 書類の読み書きが難しいために諸手続きをあきらめる程度【視覚障害者対象】



注: この質問は一般消費者・聴覚障害者対象の調査にはない

2)読み書きに関する不便さの具体例(自由回答より)

諸手続きの際の不便さに関する自由回答のうち、視覚障害者が読み書きに関して感じている不便さについての回答結果を紹介する(図表12)。

◎書類を読めない・読みづらい

郵便物や対面の窓口でやり取りする書類は依然として墨字(印刷された文字)が主流であるため、全盲の人は読めず、弱視の人でも文字のサイズや色などによっては読めない、あるいは読みづらい。また、規約など情報量が多すぎる書類は自分では読みきれず、代読されても理解が難しい。

◎書類が書けない・書きづらい

諸手続きに必要な書類を書くことに関する不便さについての回答は、読むこと以上に多い。例えば、弱視の人にとっては、書類の記入欄が小さいと書きづらい。

また、書類が書けない場合に代筆を頼むことに関する不便さは特に多い。例えば金融に関する手続きなどでは、代筆が認められなかったり家族などの代筆者の同行を求められたりすることがある。その場合、うまく書けなくても無理して自分で書いている人や、遠方に住む親に来てもらっている人もいる。また、代筆の手続きが煩雑であることや、代筆に関する対応が統一されていないことへの不満もあげられている。

図表12 視覚障害者が諸手続きの際に読み書きに関して感じた不便さ(自由回答より抜粋)

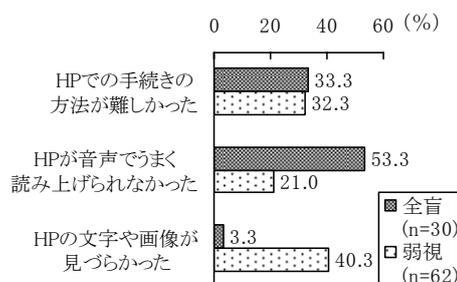
<p>書類を読めない・読みづらい</p> <ul style="list-style-type: none"> ○インターネットの普及により、視覚障害者が自分で情報収集から申し込みまで出来るようになってきたのは、とても嬉しい。しかし紙ベース(墨字)でしか対応していただけないものも相変わらず多く、不便と不利を感じるものが多くある。[女性50代全盲] ○ハガキがバーコードで読めるようになると助かる。せめて契約時・満期時のハガキだけでも。[女性50代弱視] ○文字が多すぎるため、どこを読んでいいのか分からない。[男性30代弱視] ○規約などを全て見るのが大変。[女性30代弱視] ○書類の代読の際、冒頭などのあいさつ文などあまり詳しく読まれると、混乱する。[女性30代全盲]
<p>書類を書けない・書きづらい</p> <ul style="list-style-type: none"> ○書類の記入する欄が小さく書きづらい。[男性40代弱視] ○申込書類の記入欄が小さく、記入した文字が所定位置からずれてしまったため、再提出を求められた。[男性30代弱視] ○店内で書く時に座って書けなかった。暗かった。[女性40代弱視] <p>(書類の代筆に関する不便さ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○代筆をしてほしいと依頼するが、できないということで断られる。だから、恥ずかしくても下手でも自分で書くことになる。[女性50代弱視] ○銀行で書類に全て自署するように言われた。付添い人を連れてくるように言われた。[女性50代全盲] ○口座解約時に親と同伴で金融機関に行き、親に代筆してもらおうとしたら、代筆者の実印証明を求められ、そのときには解約できなかった。[男性40代全盲] ○代筆の可否が機関や窓口によってばらばらで困る。[男性20代全盲]

(2)HP利用が困難なことによる不便さ

1)HP利用に関する不便さ

図表3で示した諸手続きに関する不便さのうち、HPに関する項目について視力の程度別に分析した。図表13の通り、全盲の人では「HPで音声がかうまく読み上げられなかった」の割合が高く、弱視の人では「HPの文字や画像が見づらかった」の割合が高い。これらの各項目は、不便さに関するすべての項目の中でも、それぞれ全盲/弱視の人の1位にあがっている(図表省略)。全盲、弱視のどちらの人においても、諸手続きをおこなう上で最も不便な点は、HPに関係しているといえる。

図表13 諸手続きの際に感じたHPに関する不便・不満(視力の程度別)＜複数回答＞



注: 全体の結果は図表3に掲載

2)HP利用に関する不便さの具体例(自由回答より)

次に、視覚障害者が諸手続きの際に感じた不便さの自由回答のうち、HPに関する回答結果を紹介する(図表14)。

視覚障害者は、専用のソフトを使ってHP上の文字を音声で聞いたり、文字の大きさ・色などを見やすく変換したりする。しかし、HPの作成方法に配慮がないとそれをおこなうことが難しく、操作に時間がかかる。そのために電話などの他の窓口を使いたいと思っても、最近ではHPの窓口しかなくて困ることもある。同様の回答は、インターネットを使いこなせない一般消費者の回答からもあげられた。

図表14 視覚障害者が諸手続きの際にインターネットに関して感じた不便さ(自由回答より抜粋)

○音声でのパソコン、携帯電話などの操作は、スイスイというわけにはいかないもので、やっぱりハンディがあります。[男性50代全盲]
○PC、携帯でのアクセシビリティ。特に携帯サイトは読みにくく、内容を理解しにくい。[男性20代弱視]
○HPで文字を大きくすると字が重なる。[男性30代弱視]
○Web上の説明書きが画像ファイルで見づらいときがあります。[男性20代弱視]
○インターネットでの銀行振り込みなどで「時間切れ」になってしまい、何度もやり直すことがあります。読書スピードの遅い私には、あの時間設定は短すぎます。[女性40代弱視]
○HPの目的のページになかなかたどりつけない。[女性50代全盲]
○メール、またはHPでの申し込みは、文字の間違いや打ち間違いをしないか不安で、確認もしにくい。[女性20代全盲]
○パソコンが不得意。HPからでしかチケット予約できないものもあるので、電話でもできれば助かります。[女性40代弱視]
○インターネットを使っていない人でも何らかの方法で情報を入手できるようにしてほしい。[男性20代弱視]

5. 問題提起

以上の調査結果をふまえ、問題提起をおこなう。

(1)まずは窓口の見直しを

調査結果からは、窓口の利用に関してさまざまな不便さを感じている人がいることが明らかになった。まずは、そうした不便さがないかどうかを見直す上での視点を以下にまとめる。

1)非対面の窓口が電話のみに限定されていないか

情報通信手段が多様化した現在においても、非対面の窓口が電話しかなく、メールやファックスでは問い合わせや申し込み等の手続きができない場合は多い。また、電話以外の窓口があっても、例えばHP上での手続きの際に電話番号の記入や電話による後日確認が必須になっているなど、電話をかけられることが前提になっている場合もある。こうした場合、電話の窓口を使うことが困難な人、例えば今回の調査対象となった聴覚障害者のほか、言語障害者、難聴の高齢者、日本語が不得意な外国人、受付時間内に電話をかけられない人などの利用が妨げられている可能性がある。

2)インターネットを使った窓口を利用できない人がいないか

HPやメールの窓口はそれを使いこなせる人にとっては便利であり、電話をかけられない聴覚障害者や書類等の読み書きが困難な視覚障害者のように従来の窓口にはアクセスしにくい人の可能性も広げる。一方、インターネットを使えない人は、サービスの利用をあきらめるなど、不利益すらこうむる。

パソコンや携帯電話の利用人口は増加しているとはいえ、インターネットを使えない人はまだ多い。また、たとえ利用者側に使いこなす能力があっても、視覚障害者の回答にあったようにHP側に構造上の問題があるとアクセスしにくくなる。

3)代理手続きの際に不便がないか

代理人が諸手続きをおこなうことが、個人情報保護などの観点から難しくなっている。例えば、聴覚障害者においては電話の代理、視覚障害者においては代筆を誰かに頼む場合に特に困難が生じている。また、一般消費者においても、家族などによる代理の窓口訪問や電話、代筆を受け付けてもらえないことがある。

調査結果で示されたこれらの例以外にも、例えば上肢に障害のある人は自書できない、移動に困難を伴う人は窓口に行きに行くことができない、などの問題が生じうる。

(2)誰もが使いやすい窓口に

以上をふまえ、窓口が誰にとっても使いやすいものになるための課題を提示する。

1)理想は複数の選択肢

窓口に対する希望は人によって異なる。例えば、以前のレポート（水野 2009a）で述べた通り、一般消費者や視覚障害者は電話の窓口を最も利用し評価している。一方、聴覚障害者の多くは電話以外の窓口でも諸手続きをおこなえるようにしてほしいと思っている。電話の窓口とともにその代替となる窓口もあることが、消費者にとっては望ましい。

聴覚障害者・視覚障害者双方にとっての利便性が高いのは、HPやメールなどインターネットを使った窓口だ。聴覚障害者にとってはHPやメールが電話の窓口の代替手段となる。また、視覚障害者も諸手続きに必要な書類の代わりに電子データを読めれば、情報入手が容易になる。HPやメールの窓口を設け、さらにはそれらのアクセスしやすさ（アクセシビリティ）を高めていくことが今後はさらに必要である*³。ただし、インターネットを使えない人のためには、従来の通り対面の窓口や郵便・電話・ファックスなどの“アナログ”的な非対面の窓口も残っていたほうがよい。

以上の点を考慮すると、誰もが窓口を使えること、いわば窓口のユニバーサルデザインを目指すためには、複数の種類の窓口を設け、利用者の選択肢を増やすことが理想的といえる。

2)一般窓口が難しいなら専用窓口を

ただ、複数の窓口を設けることは、当然ながらコストや労力の面で困難な場合もあ

ろう。ファックスの窓口を例にあげれば、送受信の確認に時間がかかるといった問題点がある。しかし、一部の企業は、聴覚・言語障害者などを対象にファックスの窓口を設け、受け付けたファックスに対し一定の時間内に返事をする、などの対応をおこなっている。このように、必要性がより高い利用者限定した窓口を設けることは、迅速に対応するための現実的な方法の一つとしてあげられる。

3) 便利さと安全・安心との両立

個人情報保護や犯罪の防止などのために手続きが煩雑になっていることについてはやむをえない面があり、利用者の中にもそう感じている人は少なくない。ただ、代理人による手続きができないために、サービスそのものを利用することすらできない人もいる。また、代理人による手続きの方法が複雑で理解しにくい、店舗や担当者などによって対応が異なるために混乱する、などの意見もある。利便性と安全性を両立させることは容易ではないかもしれないが、少なくとも手続きの方法が利用者にわかりやすく示され、納得されるものになることを望みたい。

(研究開発室 副主任研究員)

【謝辞】

アンケート調査、およびそれに先立って実施したヒアリング調査の際には、聴覚障害者・視覚障害者およびその関係者の方々に多大なご協力を賜りました。紙面を借りて心よりお礼申し上げます。

【注釈】

- *1 本稿では、「窓口」という言葉を、店や施設などにある対面の窓口と非対面の窓口の両方の意味で使っている。しかし、一般には前者の意味にのみとらえられることもあると考えたため、アンケート調査の質問項目では「窓口や店」という文言を対面の窓口の意味で用いた。また、「窓口を利用する」という言葉も上記の点でわかりにくいため、その意味を示す際には「窓口や店」「電話」「ファックス」「郵便」「メール」「HP」で「予約や申し込みなどの手続きをおこなう」といった表現を用いた。
- *2 「病院の予約」「通信販売の商品の注文」「電車・飛行機などのきっぷの予約」など15項目のどれかを選択した人。調査結果は水野（2009a）の図表3に掲載。
- *3 例えばJ I SなどにHPのアクセシビリティに関する指針が定められている。

【参考文献】

- ・水野映子, 2009a, 「障害者等の対面・非対面窓口の利用実態」『Life Design Report (Summer 2009. 7)』.
- ・水野映子, 2009b, 「特集 障害者・高齢者に優しい銀行／冷たい銀行」『週刊 金融財政事情』2009年7月20日号.

※視覚に障害のある方などが本稿のテキストデータを必要とされる場合は、当社までご連絡下さい。