



3分で
情報チャージ



聴覚障がい者の本人確認を セキュアにバリアフリー化する 方法3つ



近年いたるところでバリアフリー化が目指されていますが、
はたして「電話」のバリアフリー化は実現できているのでしょうか？
電話は「きこえる人」だけのチャンネルになっていないのでしょうか。

【目次】

1. 聴覚障がい者が「本人確認」に感じるバリア
2. 電話リレーサービスの問題
3. 聴覚障がい者の本人確認をセキュアにバリアフリー化させる方法3つ
4. 最後に



1

聴覚障がい者が「本人確認」に感じる
バリア



聴覚障がい者が「本人確認」に感じるバリア

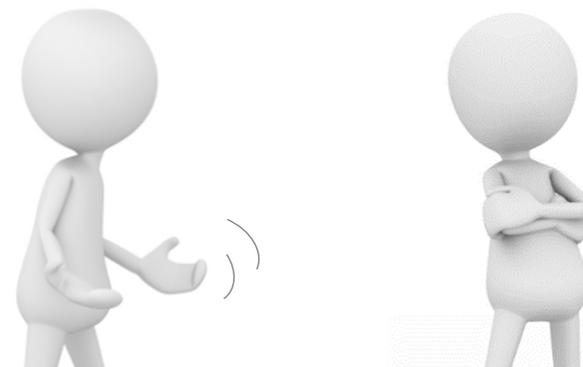
「お電話口の方は〇〇様 ご本人様でしょうか」

クレジットカード会社や保険会社などで、このような本人確認をされた経験のある方は多いでしょう。音が

「きこえる人」は、電話での本人確認にストレスを感じないかもしれませんが。しかし、聴覚障がいのある

「きこえない人」は、電話での本人確認に大きなバリアを感じています。

事例※にもある通り、聴覚障がい者本人が必要な情報を発話しても、本人であると認めてもらえないケースが生じています。



※ 「障がいを理由とした差別と思われる事例」
聴覚障がい者に代理電話を依頼され電話をしたが本人と確認が取れないとの理由で受け付けてもらえなかった。電話口で聴覚障がい者本人に本人の名前、住所、生年月日を言ってもらい「私の代わりに今から〇〇さんが要件を言います」と言ったにもかかわらず話ができなかった。結局、代理電話をあきらめて相手の所に電車で行かなければならないことになり、無駄な時間とお金を費やしてしまった。

聴覚障がい者が「本人確認」に感じるバリア

何のためのバリア？

お客さまを守るために行っているはずのセキュリティ面での「バリア」が、お客さまと企業の間で精神的な「バリア」となってしまう、結果的にお客さまを傷つけてしまうことがあるのです。

私たちはこのような事態が、聴覚障がい者に対する「差別」となり得ることを忘れてはなりません。





2

電話リレーサービスの問題



電話リレーサービスの問題

社会的認知度が低い

聴覚障がい者が電話を利用できる公共のサービスに「電話リレーサービス」があります。しかし、社会的認知度は21%にとどまっており、企業側の「電話リレーサービス」への対応もまだ十分ではありません。調査結果が示すように、約半数が「電話リレーサービス」を使用しても本人確認ができなかったと回答していることは衝撃ではないでしょうか。



聴覚障がい者

インターネット



手話



通訳オペレーター

電話



音声

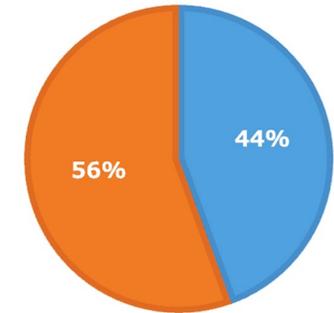


一般の人・企業

電話リレーサービスとは：2020年6月に制度化された公共インフラで、手話・文字と音声を通訳するオペレーターが、聴覚や発話に困難のある方と一般の人や企業との間で電話会話を仲介する。

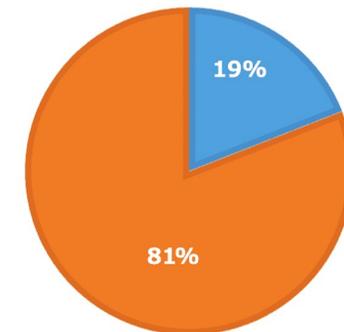
電話リレーサービスを利用した時に、本人でないと
ダメと断られたことはありますか？

■ はい ■ いいえ



電話リレーサービスを使用した時に、相手に通話を
切られたことはありますか？

■ はい ■ いいえ



引用：[NPOインフォメーションギャップバスター](#)

電話リレーサービスによる本人確認の拒否

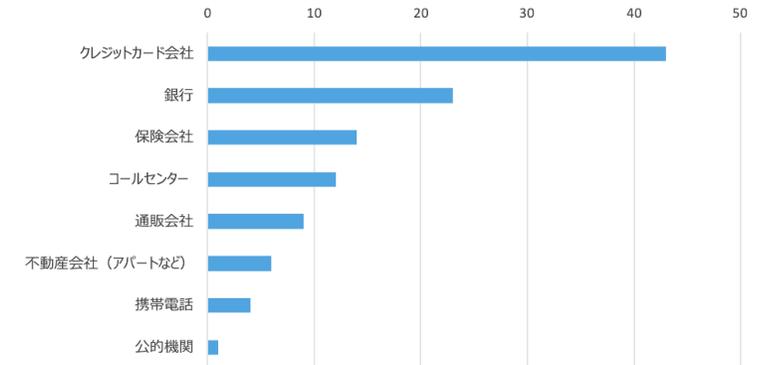
特に金融・保険業界では、「電話リレーサービス」による本人確認を拒否することが多いという調査結果が出ています。

この業界では顧客からの信頼が重要なため「いたずらやなりすましではないか」という懸念から慎重に対応せざるを得ません。

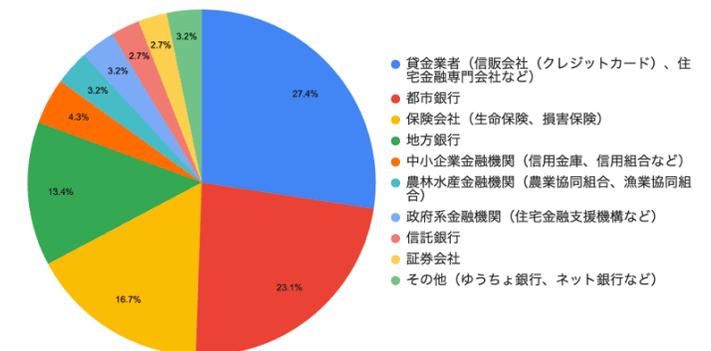
業界としての「信用」を保ちつつ、聴覚障がい者へのバリアフリー化も推進することは、バランスが難しい課題と言えます。

また、公共サービスであっても第三者が介在することを嫌う顧客もいます。そのため「電話リレーサービス」を完全に信用して活用することが常にベストというわけではありません。

電話リレーサービスを利用した時に、本人でないとダメと断られた際に断られた先は以下のいずれかですか？（複数選択可）



Q1：これまで、金融機関への問い合わせや取引を行おうとした際に、電話リレーサービスが利用できないことにより、支障が出たところを教えてください。（複数選択可）



3

聴覚障がい者の本人確認をセキュアに
バリアフリー化させる方法 3つ



① デジタル認証

デジタル認証は、生体認証（顔認証や指紋認証）の技術を使って本人であることを確かめる方法で、電話よりもセキュリティ強化が図れます。

さらにデジタル認証は「電話リレーサービス」と違い、第三者が入る必要がないため、聴覚障がい者は安心して各種サービスを利用でき、企業側も安全を維持しつつ顧客からの信頼を得ることができます。

今やスマートフォンでの生体認証は、広く普及しているため、お客様の端末を利用して手続きを進めることはとても現実的といえます。



聴覚障がい者の本人確認をセキュアにバリアフリー化させる方法3つ

デジタル認証のアプローチの一つ「ゼロ知識証明」を利用すれば、企業側には「お客様が本人である」という認証結果だけが伝わり個人情報の詳細は隠されるため、双方ともに安心して対応できます。



「ゼロ知識証明」とは：パスワード自体を相手に直接明かすことなく、自分がパスワードを知っているという事実を証明するアプローチ。「証明する側が他者に明かしたくない知識」を伝えないという意味。

参考情報：軍事クラスのセキュリティレベル [「Journeyのゼロ知識IDプラットフォーム」](#)



② ビデオ通話

「ビデオ通話」を活用した「オンライン接客サービス」は、聴覚障がい者の本人確認に有効な方法の一つです。

最新のオンライン接客ツールを利用すれば、聴覚障がい者は、実店舗や窓口足を運ばなくても、本人確認やサービスを、オンライン上で完結させることができます。



聴覚障がい者の本人確認をセキュアにバリアフリー化させる方法3つ

さらに、オンラインであれば、環境やスタッフのスキル、人数などを顧客のニーズに合わせてパーソナライズできます。

また、画面越しにお互いの顔を確認できるので、電話の音声だけで本人確認を行うよりも安全性が向上します。



聴覚障がい者本人+家族



自社の手話通訳者あるいはスタッフ

パーソナライズが自在なビデオ通話



聴覚障がい者本人



自社スタッフ+自社の手話通訳担当

③ チャットやFAX・メール

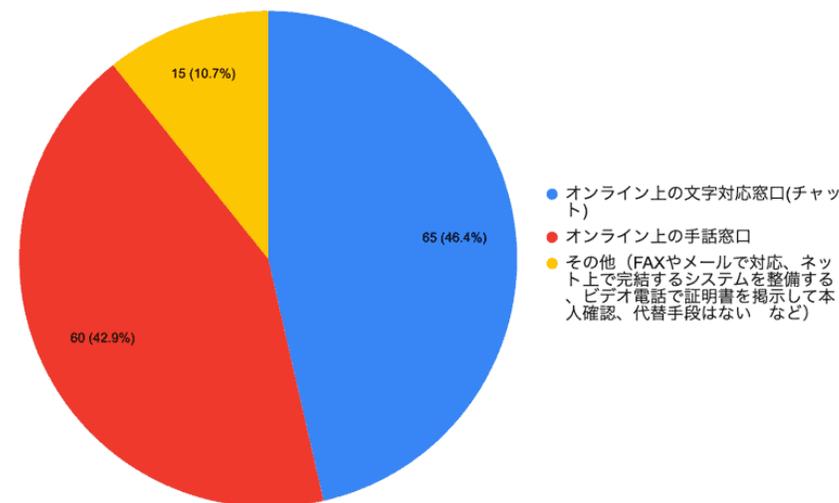
聴覚障がい者は電話の代わりにチャットやFAX・メールによる本人確認を希望しています。

しかし多くの企業は、さまざまなチャネルで個人情報を取り取りすると、漏洩や誤送信などのリスクを抱えるためチャットやメールでの本人確認を行っていません。

それでも聴覚障がい者のニーズを無視できません。そこで提案したいのが、聴覚障がい者のための限定窓口としてチャットやFAX、メールを設定することです。

顧客満足度を高めるには、聴覚障がい者の福祉を優先し、可能な限りの対応が必要です。

Q4：電話リレーサービス以外で有用と考えられる代替手段がありましたら教えてください。(複数回答可)



引用：[NPOインフォメーションギャップバスター](#)

4

最後に



誰一人取り残さない

聴覚障がい者の本人確認のバリアフリー化は、顧客満足度や、ロイヤルティ獲得だけでなく、SDGsの「誰一人取り残さない」という原則にもつながります。企業のブランドイメージにも影響しますので、おざなりにはできません。

何よりも大切なのは「企業が聴覚障がい者の心身に寄り添えるか」です。東京オリンピックやインバウンドに備えて多言語に対応したように、手話という言語への対応も強化していくべきです。



メリットはすべての人に

顔認証やビデオ通話のオンライン接客は、電話だけの本人確認をよりセキュアで効率的にします。

メリットは聴覚障がい者だけでなく、すべての顧客や企業にもあります。

ぜひ自社の今の本人確認のプロセスや手段について見直してみてください。





株式会社 コミュニケーションビジネスアヴェニュー
〒239-0847 神奈川県横須賀市光の丘3番4号 YRP 1番館 5F
046-821-3362 (平日9:00-17:00)
<https://cba-japan.com>