

戸田康之さん『電話リレーサービス』（9月13日配信）

こんにちは！戸田です。よろしく。

今日のお話は、電話リレーサービスです。

7月1日から、法制化された電話リレーサービスがスタートしましたね。私ももちろん登録しました。本当に便利です。

それ以前にもモデル事業としての電話リレーサービスはありましたし、利用もしていましたが、7月からスタートした電話リレーサービスは、以前と大きく違うことが3つあるんです。

まず24時間、どの時間帯でも利用できることです。以前は利用時間が決まっていた、朝9時くらいから夜の8時、9時くらいまで、それ以外の時間は利用できませんでした。今は24時間使えるので本当にいいですね。

2つ目に、以前のサービスでは警察の110番や消防の119番への緊急通報ができませんでした。通報できるようになりました。命に直結する内容に利用できるようになったんです。急病になった時も電話リレーサービスを通じて消防に通報すれば救急車が来て、対処してくれます。

3つ目は、聴者からの電話を受けることができるんです。どういうことかという、自分だけの電話番号をもらえるんです。電話リレーサービス専用の番号です。私の場合は050から始まる番号をもらいました。スマホの電話番号とは別のものです。電話の相手にこの番号を伝えておけば、相手からの電話を直接受けることができるんです。

例えば、子どもの学校に緊急連絡先を伝えることがあります。学校で子どもに何かあって親に連絡をしなければならぬ時の電話番号を書かせる書類があるんです。今までは電話ができないからと、電話番号の代わりにメールアドレスを書いて対応してもらっていましたが、もうそれも必要ありません。電話リレーサービス用の電話番号を書けばいいんです。学校は、子どもに何かあった時も、050の番号に電話をすればオペレーターを通じて私に連絡が来て、直接話ができます。

また、インターネットで何か申し込む時も、電話番号の入力欄がありますよね。そんな時も『電話はできないのでFAXをお願いします』とわざわざ入れなければなりません。それも、050の番号を入力すればすんなり申し込みできます。

電話リレーサービスは本当に便利で役立っています。

ただ、1つどうしても難しいことがあります。

レストランか何かを予約したいなと思ってお店に電話した時に、050から始まる番号からかけると相手の電話機にその番号が表示されます。そうすると、050という番号を不審に思って電話を切られてしまうことがあるんです。

また、電話がつながった時も、電話の相手がリレーサービスの事を知らないの、オペレーターが「今、ろう者から電話リレーサービスを通じてお電話しています」というような説明を相手にしても、何かあやしい電話ではないかと誤解し

て電話を切ってしまうこともけっこうあるんです。リレーサービスが始まったことは喜ばしいのですが、社会的にまだまだ認知されていないので、そのような対応を受けてしまうことがあります。

ですから、電話リレーサービスへの理解がもっと広まって、今までは無かった“ろう者からの電話”が、通訳を通じてかかってくることもあるんだということがもっと知られてほしいなと思います。