参考2

「千葉県障害のある人の相談に関する調整委員会」における意見について

調整委員会（令和8年7月29日開催）において、新たな課題である「デジタル社会の進展に伴う障害のある人への配慮」について、改めて議論し、以下のとおり意見があった。

視覚障害のある人

・スマートフォンやタッチパネル端末、セルフレジ等は音声対応が十分でない場合があり、利用しにくい。
・詐欺や不正な案内への誘導に気付きにくいなど、安全なサービス利用に不安がある。
・キャッシュレス決済やポイント還元キャンペーンなど、アプリの利用を前提としたサービスが増えており、利用できる人と利用できない人との間に格差が生じている。
・デジタル機器への操作を学ぶ機会が不足しており、デジタル社会から取り残されることを懸念している。

聴覚障害のある人

・セルフレジ等において、操作の間違いや機器の異常を知らせる音に気付くことができず、状況が把握できない場合がある。
・問い合わせ先が電話のみであるため対応に苦慮するケースがある。
・オンラインサービスのキャンセル手続きが分かりにくく、解約できないまま請求が継続する事例がある。
・Net119 緊急通報システムについて、通報後に手話通訳等の支援に繋がらない場合があり、関係機関の連携に課題がある。

肢体不自由のある人

・配膳ロボットは食事を運ぶことはできても、肢体不自由のある利用者は取りにくく、不便を感じる場合がある。

知的障害のある人

・スマートフォンやパソコンなどのデジタル機器を利用する人は多い一方、金銭感覚の理解が難しいため、ゲーム内の課金をしたり、興味のある広告をタップするなどして、高額請求につながる場合がある。
・デジタルリテラシーについて、本人や家族がどのように理解を深めていくかが課題である。

精神障害のある人

・スマートフォンなどのデジタル機器への抵抗感は少ないが、初めての操作や予期しない画面表示等に遭遇すると混乱しやすい。
・外出先で一人で対応しなければならない場面では、不安やパニックが生じる場合がある。
・フィッシング詐欺により金銭的被害を受けた事例や、課金等による金銭管理の課題がある。

発達障害のある人

・デジタル機器の利用は可能であっても、日常的に利用していたサービスや手続き方法が変更されると混乱しやすい。
・無人化やセルフサービス化が進む中でも、困ったときにサポートできる人がいることが重要である。

共通

・デジタル化は利便性向上につながる一方で、障害のある人が取り残されることへの懸念がある。
・必要な場面で支援や配慮を行う「人」の存在が重要である。