

# どちらが先か？ アクセシビリティとセキュリティ

ニュースで大規模な情報漏洩事件が報道されるたび、  
「うちは大丈夫だろうか？」と心穏やかではない自治体関係者も多いだろう。  
セキュリティの確立は緊急課題なのだ。  
「安全」「安心」は時代のキーワードである。  
しかし、その前にまず考えるべきことがあるのではないだろうか。

## 関根千佳 = 文

ユーディット 代表取締役  
情報のユニバーサルデザイン研究所

### 「いつでも」「どこでも」「だれでも」

あるIT企業で「だれもがITにアクセスできる社会を」と講演したとき、その会社の役員が気色ばんで言った。

「そんな、だれもがアクセスできるなんて、危険じゃありませんか！」

恐らくその役員の頭の中は、顧客の情報システムをハッカーから守りたいという思いでいっぱいだったのだろう。善良な市民には使わせてあげてもいい。でもできるだけ罪を犯すかもしれない人には触ってほしくない。そんな意図が見え隠れする発言だった。

確かに今、ユビキタスのことばを借りれば「いつでも、どこでも、だれからも」システムは攻撃できる状況になっている。電子自治体も例外ではない。だから、守りたいという意図が働くのは当然だ。だがそれは、市民のすべてがアクセスできるという最低条件を満たしてから、不正アクセスへの対処を考えるべきである。順序が逆なのだ。

これまでアクセス可能だったシステムが、ある日突然一部の人には使えなくなる。そんな事態が、今インターネットの世界で静かに進行しつつある。ある有名なお友だち紹介システム、無料のメールアドレスなどを提供するシステ

ム、これらの多くが、実は今、視覚に障害のある人には使えない。自分のメールアドレスなどを入力するフォームはほとんどの部分が画面読み上げソフトの合成音声で確認できるのだが、最後の乱数入力の部分だけ、目でしか見えないグラフィックスの、それもかなり見えにくい文字列を「見て」入力することが要求されてしまうからである。

### 情報弱者を 生み出すべからず

これは、そのシステムを使っているのが「人間」であって、機械ではないということを確認するためのものだ。増え続けるスパムメールの対策として、機械が大量にメールアドレスを取得するのを防ぐために考えられたものである。しかし、この「読みにくい文字列が見える人しか人間ではない」という考え方は、視覚障害者がITにアクセスする権利を完全に奪ってしまううえに、暗に視覚障害者を人ではないと言っているようにも聞こえる。弱者はもちろん、少し視力の弱くなったシニアにも読みにくい。今後、自分がシニアになることを考えると、IT社会から疎外されてしまうのではないかと心配である。

音声で聞く方法が準備されていても、わざと聞こえにくい音声にしているのかと疑うほど、人一倍耳がよいはずの視覚障害者でも使うことができない場合がある。視力だけでなく聴力も弱くなっているシニアには、不可能と思っただろう。もちろん、盲ろう者にはまったく使えない。音声データが点字に変換できないからである。

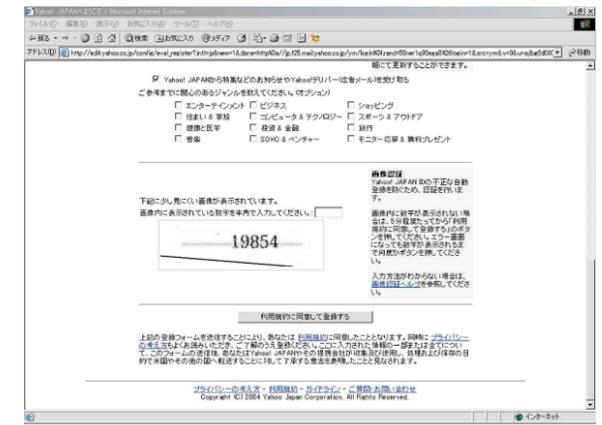
どうしてこんな事態になってしまったのだろう。システムを開発した側に、ユニバーサルデザインの感覚がなかったからである。コンセプトデザインの段階で、多様なユーザーの意見を聞いたのだろうか？ 開発の段階で、一瞬でも立ち止って考えてみたのだろうか？ もしこれを使う人が、シニアだったら見えるだろうか？ 弱視者だったら？ 視覚障害者はどうやって使うのだろうか？ その想像力が開発者側にいくらかでも存在すれば、このようなシステムはできなかっただろう。

### 「人間」扱いされないシステム

このようなシステムは、例えば米国のYahoo!のように、視覚障害者には電話での確認をするといった、人間系とのシームレスな対応をとることで解決できる。わずかな手間を惜しんではならない。メールでの対応のほうがコストはかからないかもしれないが、相手が人間であるということを確認したいのであれば、人間どうして会話するほうが確実だ。

セキュリティを守るということは大事である。地域で生きていくうえでも、安全や安心は、最低限のライフラインだ。だが、それを全面に押し出すあまり、地域の人全員を、まず犯罪者として疑ってかかるような態度に出るはならない。自治体とは、ホテルやレストランと同じく、市民へのサービス業である。

もしあなたが、ホテルやレストランで、対価に見合ったサービスを受ける前に犯罪者扱いをされたらどんな気がするだろうか？ 人間として扱ってもらえなかったら、腹を立てないだろうか？ 今のセキュリティシステムは、サービスを提供する前に顧客を疑って排斥しているようで、普通の客なら怒って出て行ってしまおうだろう。



無料のメールアドレス登録画面の一部。故意に見えにくい数字が配置されている

### まず「だれもが」使えること

ホテルやレストランは、まずすべての顧客に最高のサービスを提供することを目標にする。そのうえで、犯罪が起きたときのことを考えて対応策を練る。順序をまちがえてはならない。まずは、最大限のアクセシビリティを確保すること。すべての市民は、まず顧客だと考えること。犯罪者が起こすかもしれない事態に関しては、その次に考えること。すべての優秀なサービス業は、この順番で物事を考える。

繰り返しになるが、セキュリティは確かに大切である。だが、そこまでして守りたいものは何なのか？ 顧客そのもの、そしてその満足ではないのか？ だとしたら、電子自治体においても、プライオリティはまずアクセシビリティだ。すべての市民が、まずはアクセスできることが先で、そのうえでセキュリティを考えよう。ゆめゆめ、情報弱者を増やす方向でのシステム開発を進めてはならない。

いつか、ユビキタス情報技術がもっと進化したら、ユーザーのプロファイルも正確に守られて、電子自治体の仕組みの中で、適切なサポートを受けられるようになるだろう。わたしの視力や聴力に合わせて、情報は柔軟に編集されて提示されるようになるのだ。技術によって、弾き飛ばされる人々を生み出さないこと。それは、公共機関である地方自治体が、真っ先に守らなくてはならない鉄則なのではないだろうか。