キオスク端末における情報アクセシビリティ

～ 誰もが利用できるサービス基盤に向けた制度設計と市場形成 ～

社会システムコンサルティング二部　コンサルタント　関本　大勢
社会システムコンサルティング二部　コンサルタント　渡邊　優理恵

1　キオスク端末の普及とアクセシビリティの社会的要請

近年、人手不足の深刻化やデジタル技術の進展を背景として、店舗や医療機関、交通機関、行政機関などにおいて、利用者自身が操作するキオスク端末[※1]の導入が進んでいる。セルフレジや飲食店の注文端末、自動受付機、各種証明書発行端末などは、もはや一部の先進的な事業者が導入する最新設備ではなく、多くの人々が日常的に利用するサービスの入り口となりつつある。

実際に、2025 年に実施された民間調査[※2]では、回答した店舗運営者などの 55.5％がフルセルフレジまたはセミセルフレジを導入しており、消費者の 94.1％がセルフレジを利用した経験があると回答している。調査対象や「セルフレジ」の範囲には留意が必要であるものの、セルフレジを含むセルフサービス型端末が、一部の店舗に限られた設備ではなく、広く社会に浸透していることがうかがえる。新型コロナウイルス感染症の拡大を契機とした非接触ニーズに加え、慢性的な人手不足への対応として、今後も無人化・省人化の流れは継続すると見込まれる。

この変化は単なる利便性向上にとどまらない意味を持つ。かつてキオスク端末は、有人窓口の混雑を緩和するための補助的な手段として位置づけられていた。しかし近年では、効率化や省人化を背景として、完全無人店舗や無人受付施設が登場するなど、有人窓口そのものが縮小または廃止され、端末の利用がサービス提供の前提となる場面もみられる。すなわち、キオスク端末は、利用できれば便利な設備から、日常のサービス利用を支える基盤へと性格を変えつつあるのである。

このような状況において重要となるのが、端末の利用が困難な人々への対応である。例えば、タッチスクリーンのみで操作する端末は、音声情報や触覚的な操作手段が提供されなければ、視覚障害者にとって利用が困難になる。また、車椅子利用者についても、端末への接近、操作部への到達、着座位置からの画面確認などに配慮する必要がある。こうした課題は、障害者に限らず、加齢に伴って身体機能や認知機能が低下した高齢者にも当てはまる。2025 年時点における 65 歳以上の人口割合が 29.4％（過去最高）に達している[※3]わが国では、キオスク端末の利用しやすさは、幅広い利用者に関係する課題である。キオスク端末が利用しづらいことは、買い物、飲食、医療機関の受付、交通サービスの利用、行政手続きなどの日常生活に不可欠なサービスへのアクセスを妨げる要因となり得る。アクセシビリティの確保は、特定の利用者への配慮という観点を超え、誰もが社会サービスにアクセスできる環境を維持するという観点から重要性を増している。

※1　本稿における「キオスク端末」とは、利用者が自ら操作して取引、申請、受付、情報取得などを行うセルフサービス型の情報通信端末を指す
※2　SB ペイメントサービス株式会社ウェブサイト「セルフレジの利用／導入状況に関する調査」2025 年 3 月 18 日　https://www.sbpayment.jp/news/press/2025/20250318_001431/
※3　総務省統計局ウェブサイト「統計トピックス No.146　統計からみた我が国の高齢者－『敬老の日』にちなんで－」2025 年 9 月 14 日

こうした状況を踏まえると、キオスク端末のアクセシビリティは、個別の利用場面における利便性の問題ではなく、社会参加やサービス利用の機会均等を支える社会基盤に関わる課題であると位置づけることができる。端末の設計次第でサービスへのアクセス可否が左右される以上、アクセシビリティは導入後に個別対応によって補完すべき事項ではなく、設計・調達段階から考慮されるべき要件として捉える必要がある。

もっとも、日本の現行制度は、このようなキオスク端末の社会インフラとしての側面に十分対応できているとは言い難い。2024 年 4 月 1 日に施行された改正障害者差別解消法[※4]により、民間事業者による障害者への合理的配慮の提供が法的義務となった。しかし、義務化されたのは障害者からの個別の求めに応じた合理的配慮であり、機器やサービスをあらかじめ利用しやすくする環境の整備については、努力義務にとどまっている[※5]。有人窓口の縮小や無人化が進展する中、キオスク端末そのもののアクセシビリティ確保を促す制度的な仕組みは依然として限定的である。本稿は、このように社会基盤となりつつあるキオスク端末に着目し、そのアクセシビリティを巡る課題と制度的対応のあり方について検討する。

スマートフォンやパーソナルコンピューターでは、利用者は画面読み上げや拡大機能を有効化したり、自身に適した支援技術を導入したりすることができる。一方、キオスク端末では、あらかじめ用意されたハードウエアとインターフェースを用いて操作することになり、多くの場合、初見かつ短時間での操作が求められる。利用者は普段使用している支援環境を持ち込めず、文字サイズやコントラスト、入力方式などを自由に調整することも難しい。そのため、一般的な情報通信機器とは異なるアクセシビリティ上の課題が存在する。

以下では、まず第 2 章で利用者が直面するキオスク端末特有のアクセシビリティ上の課題を整理し、第 3 章で提供者の視点からアクセシビリティ対応の普及を阻む構造的要因を分析する。続く第 4 章では海外における制度・政策動向を概観し、その示唆を踏まえ、第 5 章において日本における制度的対応の方向性について提言を行う。

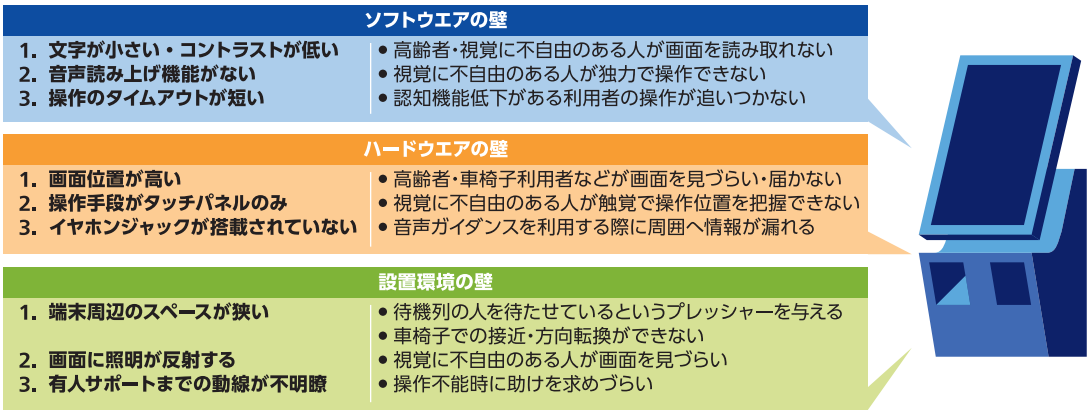
2　利用者が直面するキオスク端末特有の三つの壁

デジタルサービスの利用時に障害者や高齢者が頻繁に直面する困難として「ソフトウエアの壁」が挙げられる。「ソフトウエアの壁」とは、画面上の文字が小さい、音声読み上げ機能がないなど、ソフトウエアのアクセシビリティ対応が不十分であることに起因する利用の障壁であり、この壁はキオスク端末を利用する際にも同様に存在する。

特筆すべきは、キオスク端末には「ソフトウエアの壁」に加えて「ハードウエアの壁」と「設置環境の壁」が存在し、障害者や高齢者のスムーズな利用を阻んでいることである。「ハードウエアの壁」とは、利用者が個々の事情によって変更することが難しい、端末本体の構造に起因する利用の障壁である。「ハードウエアの壁」の一例として、操作画面の高さが固定されていることが挙げられる。キオスク端末の操作画面は、直立した成人に合わせた高さに設置されていることが一般的である。このため、車椅子利用者や加齢に伴い身長が低下した高齢者は画面を見上げる形となり、タッチ操作が難しくなったり、照明の反射によって視認性が低下したりする場合がある。加えて、設置場所や端末周辺環境といった「設置環境の壁」も利用の障壁となり得る。例えば、端末と待機列との距離が十分に確保されていない場合、利用者は背後で待機する人々の存在を強く

※4　「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部を改正する法律」令和 3 年法律第 56 号
※5　内閣府ウェブサイト「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（平成 25 年法律第 65 号）第 5 条および第 8 条第 2 項

図表 1　キオスク端末におけるアクセシビリティの三つの壁



出所）NRI 作成

意識することになる。身体障害や加齢が原因で手指の巧緻性や情報処理速度が低下している利用者にとって、このような環境は「後ろの人を待たせている」という心理的プレッシャーとなり、誤操作を誘発するだけでなく、キオスク端末の利用自体を回避する原因となり得るのである。

このように、キオスク端末の利用にあたっては、ソフトウエア・ハードウエア・設置環境の 3 要素が障壁として立ちはだかる。これら複雑に絡み合う三つの壁を解消して初めて、キオスク端末はあらゆる利用者に対してインクルーシブなサービス基盤となり得るのである（図表 1）。

3　提供者のアクセシビリティ対応を阻む二つの要因

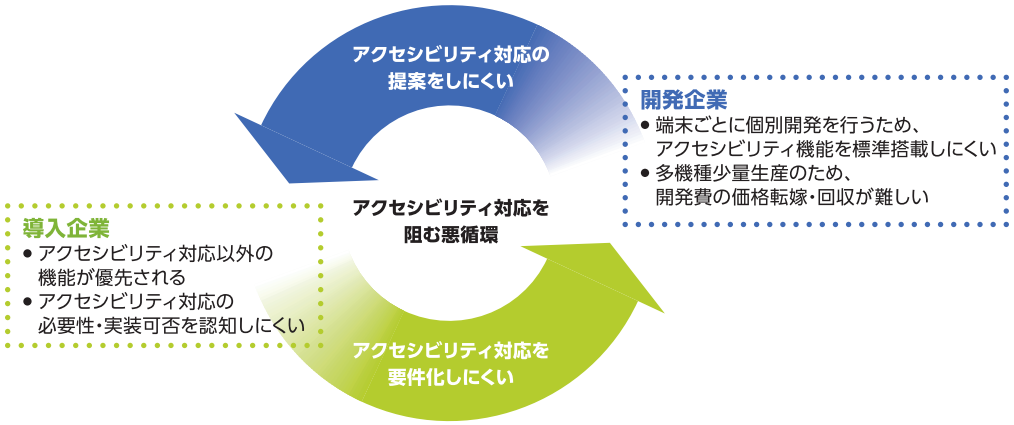
キオスク端末のアクセシビリティ対応を進め、第 2 章で言及した利用者の課題を解消することは、障害者のみならず高齢者にとっても利便性の向上をもたらし、結果として端末のスムーズな利用や省人化につながる。しかしながら、キオスク端末のアクセシビリティ対応が十分に浸透しているとは言い難いのが現実である。そこで本章では対応が遅れている背景について、端末を導入してサービスを提供する「導入企業」と、端末を開発する「開発企業」という提供者の視点から明らかにする。

1）導入企業におけるアクセシビリティ対応の要件化の難しさ

キオスク端末へのアクセシビリティ機能の実装が遅れている第一の要因として、導入企業から開発企業に対するアクセシビリティ対応の要望が乏しいことが挙げられる。実際、大手キオスク端末開発企業に対するヒアリングによれば、レジャーホテル向けチェックイン機では多言語対応やパスポート読み取り機能が、ゴルフ場の精算機ではグループ単位の支払い機能が要望として挙がるものの、車椅子利用者も使いやすい本体設計などのアクセシビリティ対応に関する要求は少ないという。一方、同社の病院向け外来受付機や精算機ではアクセシビリティ対応の要望が寄せられている。つえ利用者のための手すり設置や色覚多様性に配慮した配色、お釣りの取り忘れを防ぐ案内表示、加齢などにより認知機能が低下した利用者もスムーズに利用できるシンプルな操作設計などが求められ、実際に端末へ実装されているのである。

このように、本稿の調査範囲では、利用者に占める障害者や高齢者の割合が高い病院などの一部の業界ではアクセシビリティ対応が進んでいるものの、それ以外の多くの業界においては、アクセシビリティ対応がキオスク端末の発注要件となりにくいという構図がうかがえる。導入企業からの明確な要望

図表 2　導入企業と開発企業の間で生じる悪循環



出所）NRI 作成

がない以上、開発企業がアクセシビリティ対応技術を有していても製品への実装に至らないのである。

2）開発企業における開発費回収の難しさ

導入企業からアクセシビリティ対応を求められなくとも、技術的な制約がないならば、開発企業が自主的かつ一律にアクセシビリティ対応機能を標準搭載すればよいとも考えられる。しかし、開発企業の開発費回収の難しさという第二の要因がこれを阻んでいる。

ゴルフ場向け精算機のグループ支払い機能、ホテル向け端末のカードキー処理機能など、業界や用途ごとに大きく異なる仕様に対応するため、開発企業は業界ごとにキオスク端末を作り分けている。このため、アクセシビリティ機能を実装する場合にも製品ごとに個別開発する必要が生じ、開発企業が同機能を全製品に標準搭載することは現実的ではない。

加えて、ハードウエアとソフトウエアが不可分に結び付いた構造と多機種少量生産という特性が開発負担を押し上げる。機器本体を変更すれば制御システムを一から開発し直す必要が生じ、逆に OS のサポート終了などがあると機器そのものの作り替えを迫られる場合があるため、キオスク端末の機能追加に要する開発費は数百万円規模にのぼる。その一方で、ヒアリングを実施した企業によれば年間出荷台数が 100 台未満の端末もあるなど、キオスク端末は少量生産となる場合が多い。このような限られた販売台数で高額な開発費を製品価格に転嫁すれば、1 台あたりの費用負担が過大となるため価格競争力を保つことが難しい。結果として、開発企業が自主的にアクセシビリティ対応のための機能を追加しても、その費用を回収しづらい構造となっているのである。

以上のように、要件化の難しさと開発費回収の難しさという二つの要因が引き起こす悪循環が、キオスク端末のアクセシビリティ対応を阻んでいるのである。導入企業からの要望が乏しいことに加え、開発企業も投資回収が見込めないため、顧客に対してアクセシビリティ機能の積極的な提案を行うことができない。開発企業からの提案がなければ、導入企業が対応の必要性や実装可否に気づく機会も失われ、発注の際にアクセシビリティ対応が機能要件に含まれないという結果を招く。この導入企業と開発企業の双方からの働きかけが生まれない膠着（こうちゃく）状態こそが、キオスク端末におけるアクセシビリティ対応の遅れを招く根本的な要因なのである。

4　海外制度に学ぶ、アクセシビリティ実装の設計要素

1）制度比較の視点

第３章で示したように、キオスク端末のアクセシビリティ対応を阻む背景には、導入企業と開発企業の間で生じる悪循環が存在する。この市場の膠着状態を解消するため、海外では法制度や行政施策による介入が行われている。もっとも、その制度手法は一様ではない。一律の技術基準を設けず個々の状況に応じた対応を求める制度がある一方、特定の機器・分野に基準を設ける制度や、複数の製品・サービス、さらには無人情報端末を横断して対応を求める制度もある。また、対象範囲を広く設定する制度においても、既存設備への移行措置や代替手段を組み合わせるなど、事業者負担に配慮した設計が採られている。そこで本章では、制度の網のかけ方が異なる英国、米国、スウェーデンおよび韓国を取り上げ、その特徴を比較する。

2）４カ国の制度にみる制度設計の特徴と日本への示唆

４カ国の制度は、状況に応じた個別対応を求める英国、機器・分野ごとに基準が存在する米国、法令で列挙された製品・サービスを横断して要件を課すスウェーデン、幅広い分野の無人情報端末を対象とする韓国という順に、制度の対象範囲が広がるように整理できる。ただし、これは各国制度の優劣を示すものではなく、本稿における比較上の整理である。

英国は「個別状況対応型」と位置づけられる。Equality Act 2010[※6]などに基づき、サービス提供上の慣行・手続き、物理的環境、補助手段などについて、状況に応じた合理的な措置を求める。ただし、利用者からの申し出後に個別対応するだけの制度ではなく、障害者が直面する障壁をあらかじめ予測して対応する義務を含む。キオスク端末全般に一律の詳細技術仕様を課すことを中心とする方式ではなく、サービスへの実質的なアクセス確保を重視する。また、平等人権委員会（Equality and Human Rights Commission：EHRC）は、調査、違法行為通知、事業者との改善合意などの権限を通じて法の順守を促す[※7]。なお、この説明は主としてグレートブリテンを対象とし、北アイルランドの法体系とは区別する必要がある。

米国は「分野別基準型」と位置づけられる。ADA（Americans with Disabilities Act of 1990）の一般的な差別禁止・アクセス保障を基盤に、ADA アクセシビリティ基準で ATM や運賃券売機に具体的な技術要件を設け、一定の空港キオスク端末[※8]には米国運輸省規則を適用するなど、機器・分野ごとの基準が存在している。例えば、ATM などには音声出力、触覚で識別できる操作部、画面、プライバシーなどの要件があり[※9]、空港キオスク端末には技術仕様に加えて対応台数や維持管理などの要件がある[※10]。U.S. Access Board は、より広いセルフサービス取引機・キオスク端末を対象とする補足的なアクセシビリティ指針について、2022 年に規則案作成前の意見募集を実施している[※11]。ただし、これは指針の策定に向けた手続きであり、全般的な技術基準が既に施行されていることを意味しない。

スウェーデンは「対象横断要件型」と位置づけられる。欧州アクセシビリティ法（European Accessibility Act：EAA）の国内実施法[※12]により、

※６　Equality Act 2010: Code of Practice for services, public functions and associations, 2026
※７　Equality and Human Rights Commission (EHRC), “Our enforcement powers”
※８　automated airport kiosk：搭乗券発行などの航空便関連サービスを利用者が自ら操作して利用する端末
※９　U.S. Access Board, “Americans with Disabilities Act Accessibility Standards — Chapter 7: Communication Elements and Features”
※10　U.S. Department of Transportation, “Electronic Code of Federal Regulations (eCFR)”
※11　U.S. Access Board, “Self-Service Transaction Machines”
※12　Sveriges riksdag, “Lag (2023:254) om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet”

図表 3　海外 4 カ国にみるアクセシビリティ制度の設計比較

	英国 **個別状況対応型**	米国 **分野別基準型**	スウェーデン **対象横断要件型**	韓国 **端末横断規制型**
制度の網のかけ方	• サービス提供者に対し、障害者一般がサービス利用時に直面し得る障壁をあらかじめ考慮し、**合理的な調整**を行うことを求める	• ADAに基づきATM・運賃券売機に基準を設ける一方、航空分野では別途、空港キオスク端末に規則を設けるなど、**機器・分野ごとに異なる制度を適用**する	• EAA国内実施法で列挙された製品・サービスを対象に、**複数の分野に共通するアクセシビリティ要件を適用**する	• **公的・民間の幅広い分野の無人情報端末と、その設置・運営などに関わる主体を対象**とし、アクセシビリティ対応を求める
求められる主な対応	• 障害者が実質的にサービスを利用できる状態の確保を求める • 調整の類型は示すが、キオスク端末に**一律の詳細技術仕様は定めない**	• **対象機器ごと**に音声出力、操作部、画面、プライバシーなどの**具体的な技術要件**を定める	• 対象製品・サービスについて**共通のアクセシビリティ要件への適合**を求める	• 障害者が同等にアクセス・利用できるよう、**無人情報端末について所定の便宜提供**を求める
柔軟化措置	• 一律の技術仕様ではなく、サービスの性質や障壁、措置の実行可能性などを踏まえて、**必要かつ合理的な調整内容を判断**する	• 機器・分野を横断する共通の移行措置ではなく、各規則において**分野ごとに対象範囲、適用時期などの条件を個別設定する**	• 2025年6月28日より前から使用されていた対象端末は、経済的耐用期間の終了時まで**継続利用できる**。ただし、使用開始から20年を上限とする	• 分野・事業規模などに応じて**段階的に適用**し、一定の小規模施設などには、補助機器・ソフトウエアまたは人的支援による**代替を認める**
実効性確保	• 障害者による司法的な権利救済に加え、EHRCが**調査、違法行為通知、法的措置など**を通じて順守を促す	• ATM・運賃券売機についてはADAに基づく**権利救済・行政執行**、空港キオスク端末については運輸省規則に基づく**監督・執行**により実効性を確保する	• PTSなどが対象製品の**市場監視と事業者指導**を担い、**事業者向けの情報提供**も行う	• 障害者差別に関する**申し立て・救済手続き**や、関係機関による**勧告・是正措置**などを通じて義務の履行を確保する

注）本表は、2026 年 10 月時点で確認できた各国の法令、行政規則および行政機関資料などに基づき、キオスク端末のアクセシビリティに関係する制度の主な特徴を NRI が比較整理したものである。各国の類型は、制度全体を網羅的に分類するものではなく、本稿の比較上の便宜から、キオスク端末に関係する主要な制度手法を示したものである。また、各行は共通する制度設計上の論点を比較するためのものであり、制度の法的性質、適用対象および要求水準が各国で同一であることを意味しない

出所）各国の関係法令、行政規則および行政機関資料などより NRI 作成

決済端末や、銀行・交通・通信サービスなどで使用されるセルフサービス端末に、業種をまたぐアクセシビリティ要件を課している。ただし、対象は法令で列挙された製品・サービスであり、あらゆる用途のキオスク端末を一律に対象とするものではない。また、2025 年 6 月 28 日の施行前から運用されていたセルフサービス端末については、同様のサービスでの継続使用を、その端末の使用開始から最大で 20 年間認める経過措置を設けている。郵便・電気通信庁（Post- och telestyrelsen：PTS）[※13][※14]は、対象製品の市場監視と所管分野における事業者監督に加え、事業者向けの解説・情報提供を行う。サービスの監督は分野に応じて他の所管機関も担う。

韓国は「端末横断規制型」と位置づけられる。「障害者差別禁止及び権利救済等に関する法律」[※15]および同施行令[※16]により、公的・民間の幅広い分野の無人情報端末の設置・運営者に、障害者が他の利用者と同等にアクセス・利用できるための便宜提供を求める。分野・事業規模等に応じた段階適用を経て、2026 年 1 月 28 日からは従来の適用日前に設置された端末にも義務が及んでいる[※17]。一方、小規模施設、小規模事業者、卓上型の小型製品などには、

※ 13　Post- och telestyrelsen (PTS), “Lagen om vissa produkters och tjänsters tillgänglighet”

※ 14　Post- och telestyrelsen (PTS), “Introduktion till tillgänglighetsdirektivet”

※ 15　韓国国家法令情報センター「障害者差別禁止及び権利救済等に関する法律」（국가법령정보센터「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」）

※ 16　韓国国家法令情報センター「障害者差別禁止及び権利救済等に関する法律施行令」（국가법령정보센터「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률시행령」）

※ 17　韓国保健福祉部ウェブサイト「障害者の情報アクセス権強化のための『バリアフリー無人情報端末（キオスク）』義務化、全面施行」2026 年 1 月 28 日（보건복지부「장애인 정보접근권 강화를 위한 '장벽 없는 무인정보단말기' 의무화 전면 시행 (1.28.)」）

補助機器・ソフトウエアの導入、または補助人員の配置や呼び出しベルの設置による代替措置を選択できる特則がある。これとは別に「デジタル包摂法」[※18]および同施行令[※19]は、設置・運用者の措置として補助人員の配備、リアルタイム音声案内等を位置づけ、端末の製造者・賃貸事業者にも対応を求める。したがって、業種横断的な規制である一方、すべての端末に同一仕様を例外なく強制する制度ではない。

4カ国の比較からは、個々の利用状況や特定分野への対応に加え、対象製品・サービスや無人情報端末を横断して要件を適用する制度も採られていることが分かる。ただし、各国の法体系と対象は異なり、分野別・個別対応から包括的規制へ一律に移行しているとまではいえない。むしろ重要なのは、制度の対象を広げる場合にも、スウェーデンの既存端末への経過措置や、韓国の段階適用・代替措置のように、市場への負担を抑える仕組みを組み合わせている点である。日本でも、共通要件によって対応需要を形成することと、既存設備や事業者の実情に配慮した段階的・柔軟な適用を両輪として設計する必要がある。次章では、この考え方に基づき、現実的な制度設計と市場形成の方向性を検討する。

5　日本における既存制度を活用した制度設計と市場形成

第4章でみたように、海外では、個別の利用状況に応じた対応や分野別の技術基準に加え、近年では、製品・サービスを横断して共通要件を適用する制度も現れている。同時に、こうした横断的な制度においても、既存設備に対する移行措置や人的支援などの代替手段を組み合わせ、市場への過度な負担を回避する設計が採られている。

一方、日本においては、障害者差別解消法、公共交通分野の設備基準、金融分野の監督指針などを通じてアクセシビリティ確保に関する制度的蓄積が存在するものの、それらは個別分野ごとに形成されたものであり、一般的なキオスク端末に適用可能な共通指針としては整理されていない。

そこで本稿は、日本における制度的対応として、海外の制度をそのまま導入するのではなく、既存制度の知見を起点に「共通要件による対象の包括化」と「柔軟な移行措置」を日本の市場環境に即して組み合わせる「段階的市場形成モデル」を提案する。具体的には、公共性の高い領域から共通要件を段階的に適用するとともに、端末単体での対応を補う代替手段、既存設備への移行措置および実効性確保の仕組みを一体的に整備し、需要と供給の双方を形成するものである。

1）　制度設計：共通指針の構築と段階的な適用

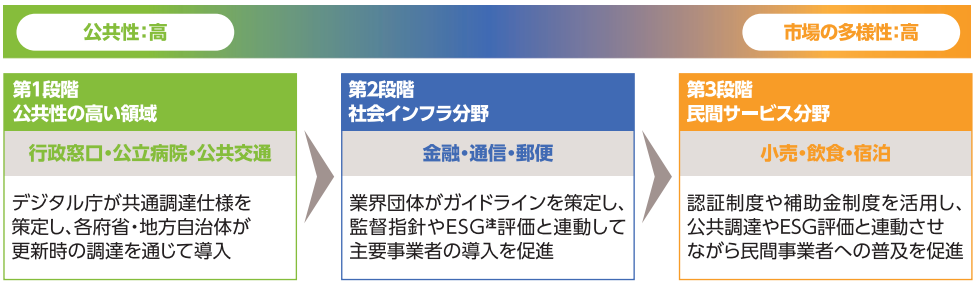
①　ソフト・ハード・設置環境を包含する共通指針

キオスク端末のアクセシビリティ向上に向けて日本に求められるのは、新たな包括法をただちに制定することではなく、既存制度の中で蓄積されてきたアクセシビリティ確保の考え方を整理し、一般的なキオスク端末に横断的に適用可能な共通指針として再構成することである。

もっとも、共通指針の基礎となる知見は既に存在する。公共交通分野では、バリアフリー法[※20]に基づく設備基準が整備されており、券売機などについても設備対応と人的支援を組み合わせる考え方が採用されている[※21]。また金融分野では、ATM利用時の支援や障害者への配慮が監督指針などを通じて求められている[※22]。情報通信分野でも、JIS X 8341

※18　韓国国家法令情報センター「デジタル包摂法」（국가법령정보센터「디지털포용법」）
※19　韓国国家法令情報センター「デジタル包摂法施行令」（국가법령정보센터「디지털포용법시행령」）
※20　「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」平成18年法律第91号
※21　国土交通省「移動等円滑化のために必要な旅客施設又は車両等の構造及び設備並びに旅客施設及び車両等を使用した役務の提供の方法に関する基準を定める省令」
※22　金融庁「主要行等向けの総合的な監督指針 令和8年10月」

図表 4　アクセシビリティ共通要件を段階的に展開するロードマップ



注）持続可能な世界の実現のための、企業の長期的成長に重要な環境（Environment）、社会（Social）、ガバナンス（Governance）の三つの観点
出所）NRI 作成

シリーズを中心に標準化が進み※23、デジタル庁は、ウェブアクセシビリティ基準への対応や、デザインシステム、導入ガイドブックなどを通じて、行政機関におけるアクセシビリティ確保の知見を蓄積している※24。したがって、キオスク端末についても、これらの既存制度などを出発点とすることが現実的である。

ただし、ウェブコンテンツを中心とする既存の取り組みを、そのままキオスク端末へ適用することはできない。第 2 章で示したとおり、キオスク端末には、表示や音声案内、入力方法などのソフトウエア要件に加え、画面・操作部の高さ、入出力部の配置などのハードウエア要件、端末への接近経路、操作スペース、照明、待機列との距離などの設置環境要件がある。共通指針は、これらを一体として扱う必要がある。

そこで、デジタル庁を中心に、関係府省庁、開発企業、業界団体、当事者団体などが参加する協議体を設置し「キオスク端末アクセシビリティ共通指針」（仮称）を策定することが望ましい。この共通指針への適合をただちに一律の法的義務とするのではなく、まず公共調達や業界ガイドラインにおける参照基準として位置づけることが適当である。これにより、導入企業は発注時に参照すべき要件を具体化でき、開発企業も将来的に求められる仕様を予見して開発に向けた投資を行いやすくなる。共通指針の構築は、利用者のアクセシビリティを確保すると同時に、第 3 章で示した導入企業と開発企業の間で生じる悪循環を解消し、市場形成を促す出発点となる。

②　公共性に応じた段階的適用

前項で示した共通指針は、将来的には幅広いキオスク端末への適用が望まれる。しかし、日本では調達仕様の整備や対応製品の市場形成が十分に進んでおらず、幅広い分野のキオスク端末に共通要件を一律に適用すれば、導入企業および開発企業に過度な負担を生じさせる可能性がある。したがって、適用対象と時期をあらかじめ示して予見可能性を確保しつつ、サービスの公共性、利用できない場合の影響、代替手段の有無および既存制度の蓄積に応じて、共通要件を 3 段階で展開することを提案する。

第 1 段階では、行政窓口、公立病院および公共交通を対象とする。これらは公共性が高く、利用できない場合の影響も大きいため、デジタル庁が共通指針を調達仕様へ落とし込み、各府省および地方自治体などが端末の新設・更新時に適用することが望ましい。

※ 23　日本規格協会ウェブサイト「JIS X 8341-1:2010　高齢者・障害者等配慮設計指針―情報通信における機器，ソフトウェア及びサービス―第 1 部：共通指針」https://webdesk.jsa.or.jp/books/W11M0090/index/?bunsyo_id=JIS+X+8341-1%3A2010
※ 24　デジタル庁ウェブサイト「行政サービスにおける利用者視点導入ガイドブック」

第 2 段階では、金融、通信、郵便などの社会インフラ分野へ展開する。業界団体によるガイドラインの策定に加え、所管官庁の監督指針にアクセシビリティへの対応を盛り込むとともに、その対応状況を事業者評価の項目とすることが考えられる。さらに、サステナビリティ情報をはじめとする非財務情報の開示・評価と結びつけることで、主要事業者による導入を促すとともに、その調達需要を通じて対応製品の普及を後押しすることができる。

第 3 段階では、小売、飲食、宿泊などの民間サービス分野へ展開する。事業者や用途が多様であるため、一律の義務化よりも、共通指針に適合する端末・サービスの認証と導入支援を中心とすることが有効である。ただし、補助金制度は初期普及の手段と位置づけ、認証を公共調達時の加点要件や非財務情報における評価と連動させることで、補助終了後も市場を通じて自律的に普及する仕組みを構築すべきである。

また、新設・更新を行う端末には調達時から共通要件を適用する一方、既存端末については、残存使用期間、改修可能性、公共性および代替手段の有無を踏まえ、更新時までの猶予や段階的な改修を認めることが現実的である。ただし、移行期間中もサービスへのアクセスを確保するため、人的支援や代替チャネルの提供を求める必要がある。

③　代替手段を含むサービス全体での実効性確保

各国制度の比較から得られる重要な示唆は、アクセシビリティの確保を、端末自体が要件を満たしているかどうかだけで判断するのではなく、利用者が実際にサービスを利用できるかどうかという観点から捉える必要があることである。したがって日本でも、アクセシビリティの確保を端末単体で評価するのではなく、代替手段を含むサービス全体の利用可能性によって評価する考え方を採用すべきである。導入企業は、有人窓口、遠隔オペレーター、電話支援などを提供する責任を負い、開発企業は、スマートフォン連携、遠隔支援機能、外部支援サービス接続機能を標準機能として設計することが望ましい。また政府は、代替手段の要件や運用方法について共通ガイドラインを整備し、導入企業や開発企業による導入を促進する環境を確保すべきである。公共調達で導入した端末については、納入時の適合確認に加え、実際の利用環境における検証結果や利用者からの意見を継続的に把握し、必要に応じて仕様や運用の改善を求める仕組みを設けることが望ましい。

2)　市場形成：需要の創出と供給基盤の構築

①　公共調達による初期需要の創出

第 3 章で示した開発費回収の難しさを解消するためには、まず需要を形成する必要がある。その際、最初の市場形成主体となるべきは民間企業ではなく政府である。国・自治体の情報システム調達では、ウェブアクセシビリティに関する JIS 対応を仕様書へ盛り込むためのガイドラインや記載例が既に整備されている[※25]。今後は、こうした既存の調達実務を土台として、デジタル庁が中心となり、受付機、発券機、精算機などに共通して利用できる「キオスク端末向けアクセシビリティ調達仕様」を整備することが望ましい。

各府省および地方自治体は端末の更新時に当該仕様を調達要件へ反映し、継続的な需要を形成することが重要である。行政窓口、公立病院、公共交通事業者などが継続的に対応製品を調達することで、開発企業は需要を予見しやすくなり、複数の分野や製品で利用できるアクセシビリティ機能の開発に投資しやすくなる。公共調達は、単に公共分野の端末を改善する手段ではなく、対応製品の初期市場を形成し、供給側の開発を促す政策手段として位置づける必要がある。

※ 25　デジタル庁ウェブサイト「ウェブアクセシビリティ導入ガイドブック」

② 共通調達仕様・共同調達・モジュール化による民間展開

なお、本稿で主たる検討対象としているのは、病院、行政、宿泊施設、交通機関などに設置される専用設計型のキオスク端末である。飲食店などで利用されるタブレット型セルフオーダー端末のような量産型製品については、市販デバイスを活用することから、開発費の回収や市場形成に関する課題が相対的に小さい場合があり、共同調達や市場形成策の必要性は本稿におけるキオスク端末と必ずしも同程度ではない。

公共調達を通じて形成された共通調達仕様は、民間分野へ横展開されるべきである。業界団体は共通調達仕様を踏まえたガイドラインを策定し、導入企業は調達仕様として活用する。また、単独では十分な調達規模を確保しにくい地方自治体や中小事業者については、共同調達や共同利用の仕組みを活用することが有効である。共通調達仕様に基づく共同調達を行うことによって、個々の事業者の調達負担を軽減できるだけでなく、開発企業に対して一定規模の需要を示すことが可能となる。

開発企業においても、個別案件ごとに異なる機能を開発するのではなく、複数の製品で利用できる機能の開発や部品の共通化を進める必要がある。具体的には、音声案内、入力支援、遠隔支援などのソフトウエア機能の開発に加え、カードリーダーや現金投入口の配置、車椅子利用者が接近しやすい筐体（きょうたい）ベース、操作部の高さや角度を調整できる機能など、ハードウエアの構成要素についても共通モジュール化することが考えられる。これにより、製品ごとの開発負担を軽減し、一定の生産規模を確保することで、アクセシビリティ対応に伴う追加費用を抑えることが可能となる。

共通調達仕様と共通モジュールが普及すれば、発注側は求めるべき要件を明確に示すことができ、開発側も実装すべき機能や部品を予見できるようになる。これにより、第３章で示した導入企業における要件化の難しさと開発企業における開発費回収の難しさを同時に緩和し、公共調達から民間需要へと市場を拡大する循環を形成できる。

③ 実証・評価を通じた継続的改善

最後に重要となるのが、実証・評価を通じた継続的改善の仕組みである。国は、障害当事者団体、高齢者団体、自治体、導入企業および開発企業が参加する実証・評価体制を整備することが望ましい。自治体や医療機関が実証フィールドを提供し、障害当事者および高齢者が実利用環境で検証を行う。そこで得られた知見を共通調達仕様やガイドラインへ反映し、次の調達へ還元する循環を構築する。とりわけ高齢化が進む日本では、障害者対応に加えて、高齢者対応の運用知見や実証データを体系的に蓄積できる点に大きな意義がある。

以上のように、本稿が提案する段階的市場形成モデルは、共通要件の整備、段階的な制度適用、公共調達による市場創出、実証を通じた継続的改善を組み合わせるものである。規制による強制と自主的対応という二項対立を超え、市場そのものを育成しながらアクセシビリティを実装することが、日本における現実的かつ実効的なアプローチである。

6 おわりに

キオスク端末における情報アクセシビリティは、福祉的配慮やコンプライアンス対応としてのみ捉えるべき課題ではなく、誰もが日常生活に必要なサービスへアクセスできる社会基盤を維持するための重要な課題である。無人化・省人化が進展する中では、障害者や高齢者を含む多様な利用者が円滑にサービスを利用できる環境を確保することが、利用体験とサービス品質の向上、ひいては省人化の実効性を高めることにもつながる。

本稿では、利用者側および導入企業・開発企業側の課題、海外制度の比較分析を踏まえ、日本におい

ては、既存制度を活用した共通要件の整備と段階的な適用を進めるとともに、公共調達などを通じて需要と供給を形成することが重要であると提言した。制度によって対応の方向性を示しながら、市場の実情に応じて実装を広げていくことが、キオスク端末を誰もが利用できるサービス基盤へと発展させる鍵となる。

本稿が、誰もが必要なサービスを円滑に利用できる環境を実現するための議論の一助となることを期待したい。

（監修：毛利　一貴）

筆者



関本　大勢（せきもと　たいせい）
株式会社 野村総合研究所
社会システムコンサルティング二部
コンサルタント
専門は、公共分野・準公共分野における DX 推進など



渡邊　優理恵（わたなべ　ゆりえ）
株式会社 野村総合研究所
社会システムコンサルティング二部
コンサルタント
専門は、テクノロジー活用・都市開発など

当レポートに掲載されているあらゆる内容の無断転載・複製を禁じます。すべての内容は日本の著作権法および国際条約により保護されています。
Copyright© 2026 Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved. No reproduction or republication without written permission.