

電話リレーサービス

もっと知りたい! 電話リレーサービス について

電話の相手先

音声で電話

通訳オペレータ

手話や文字と音声を通訳

聴覚障害者や発話に困難がある方

手話や文字で電話

手話・文字と音声の通訳で、通話を実現

電話リレーサービスは、聴覚障害者や発話に困難のある方も電話でコミュニケーションができる、法律に基づいた公共インフラです。詳しい内容や、登録方法、使い方などをご紹介します。

電話リレーサービスとは

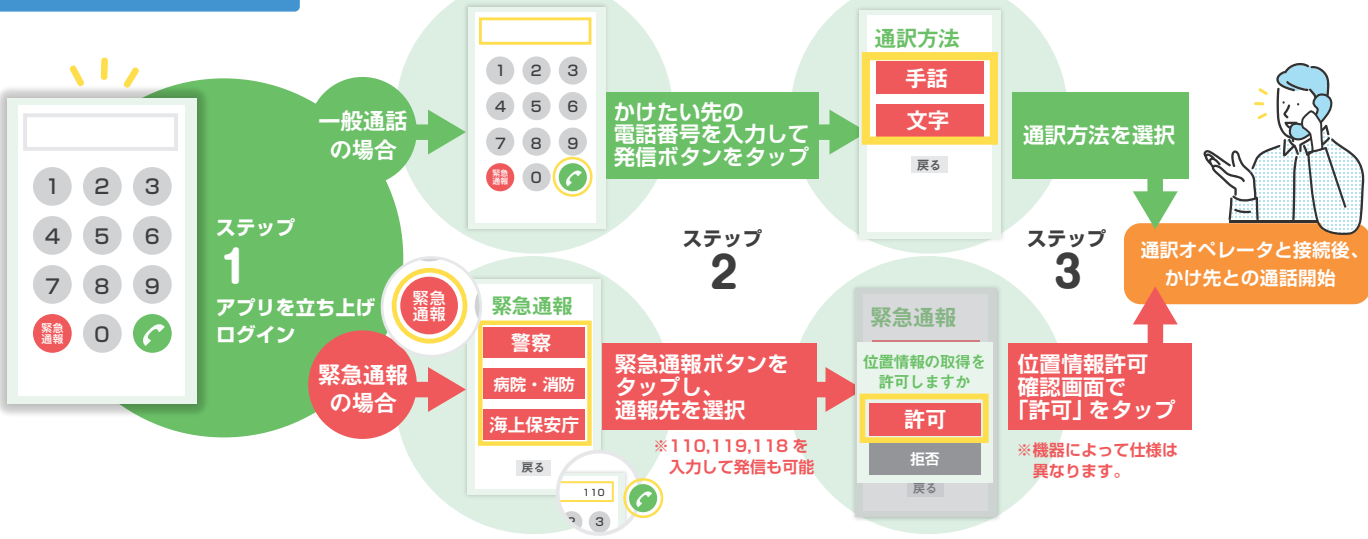
聴覚障害者等ときこえる人の電話を、手話や文字チャットと音声で通訳することにより、即時双方向につながることのできるサービスです。普段の会話や仕事上での電話、警察や病院などへの緊急通報など、さまざまなシチュエーションで電話することができます。このパンフレットでは、ご利用方法と登録方法についてご紹介いたします。

ご利用方法

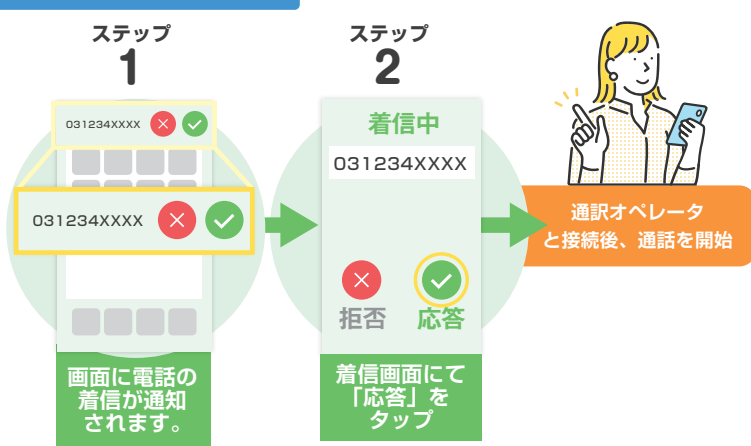
ご利用方法は、一般通話の場合でも緊急通報の場合でも、簡単な手順でご利用いただけます。



電話をかける場合



電話を受ける場合



料金体系

以下の2通りの料金体系からお選びいただくことができます。

【月額料なし】	【月額料あり】
月額料 無料	月額料 178.2円/月 (税抜き162円)
通話料(固定電話着) 16.5円/分 (税抜き15円)	通話料(固定電話着) 5.5円/分 (税抜き5円)
通話料(携帯電話着) 44円/分 (税抜き40円)	通話料(携帯電話着) 33円/分 (税抜き30円)

※緊急通報、フリーダイヤルは無料です。ただし、フリーダイヤルをご用意された企業等の都合によって使用いただけない場合がございます。通話料は発信にかかるとのものです。

登録方法

登録方法はアプリまたは郵送です。手順は以下のとおりです。なお、以下のご登録手続きにて一般通話、緊急通報のどちらもご利用いただけます。

- 1 アプリをインストール
※Android 端末をご利用の方は「Google Play ストア」、iOS/iPad OS 端末をご利用の方は「App Store」からインストールしてください。
- 2 アプリを起動して、通知許可確認画面で通知を許可、新規登録をタップしてください。
- 3 動作環境、利用規約を確認して、「利用規約に同意する」に、チェックをして「次へ」をタップしてください。
- 4 アプリの通知設定は「はい」を選択して、次へ。利用者情報を入力、選択してください。



※本人確認手段は今後変更になる可能性があります。

- 5 「ファイルを選択」をタップして、本人確認書類を添付し、「次へ」をタップ。年齢入力後、未成年者は法定代理人（親権者等）の登録欄に法定代理人情報、法定代理人の本人確認書類、同意書を添付し、「次へ」をタップしてください。
- 6 入力内容をご確認の上、よろしければ「はい」を、入力内容に誤りや不足がある場合は「いいえ」をタップして入力画面に戻り、再度入力してください。
- 7 支払い方法を選択し、各支払方法の専用ページにて必要な情報を入力してください。
- 8 支払い方法の登録が完了すると、登録申請完了のプッシュ通知が届きます。顔写真付きの書類をお持ちでない場合や郵送を希望される場合は、電話リレーサービス提供機関日本財団電話リレーサービス公式サイトへアクセスし書類に必要事項を記載いただき郵送にて申請となります。
- 9 申請が承認されると登録完了通知が届きます。

利用登録についてのお問い合わせ

電話リレーサービスカスタマーセンター

TEL:03-6275-0912 FAX:03-6275-0913

WEB:<https://nftrs.or.jp/>

メールでのお問い合わせ：ホームページのお問い合わせフォームよりお問い合わせください。手話・文字チャットでのお問い合わせ：ホームページのお問い合わせページにて、手話・文字チャットによるお問い合わせ窓口をご用意しております。



電話リレーサービスは こんなときに便利！



24時間365日、双方向で電話することができます。

緊急通報にも対応、時間を選ばずいつでも連絡を取り合うことができます。



緊急通報

事故など不測の事態や災害発生などの緊急時にも、「110（警察）」「119（消防）」「118（海上保安本部）」への発信に対応しています。



急な予定変更など、取引先や同僚に急いで連絡を取りたいときにも。第三者に伝言を頼むといったことなく迅速に自分で電話で伝えることができます。



仕事のやりとり



病院への連絡

あらかじめ診療予約が必要な病院や、予約の変更をしたいときにも。また、受診前に病状を説明する必要がある際にしっかり伝えることができます。



特別なケースだけでなく、家族や親しい友人との気軽な日常会話を楽しむためにも。遠く離れた距離でも身近に感じられるのは、電話ならではの魅力です。



家族や友人との会話

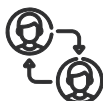
公共インフラになり新たに可能となる機能

24時間・365日での
サービス対応



かけたいときにいつでも
通話ができる。

双方向で
スムーズな会話を実現



きこえる人からも、聴覚障害
者等からも通話ができる。

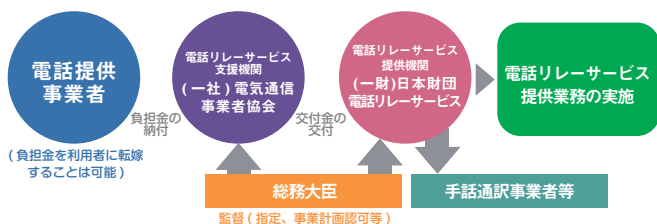
緊急通報（110番等）への
接続を実現



災害時や緊急時の人命に
関わる連絡ができる。

電話リレーサービスの仕組み

公共インフラとしての電話リレーサービスは、法に基づき指定された電話リレーサービス提供機関が提供します。その提供に必要な費用は、電話提供事業者からの負担金を原資とする交付金で成り立つものです。交付金の交付や負担金の徴収業務は同じく法に基づき指定された電話リレーサービス支援機関が行います。



よくあるご質問

(Q) 電話リレーサービスによる電話の相手方になるきこえる人も登録が必要ですか？

(A) きこえる人は登録は必要ありません。きこえる人が現在ご利用の電話番号で、電話リレーサービスの利用者への受発信が可能です。

(Q) 目の前にいる相手に用件を伝えるのに、電話リレーサービスを利用できますか？

(A) できません。離れたところにいる相手と通話するときのみご利用いただけます。

(Q) 電話リレーサービスのかけ先に制限はありますか？

(A) 本サービスは、日本国内における通話のみご利用いただけます。0570番号などかけることのできない番号があります。

(Q) 通訳オペレータを指名することはできますか？

(A) できません。どの通訳オペレータでも一律のサービスの提供となります。

(Q) 通訳オペレータに用件を伝えて、後日結果のみを知らせてもらうことはできますか？

(A) 通訳オペレータは会話をそのまま通訳します。用件を預かり、代わりに質問や交渉して連絡調整した結果だけをお伝えするような使い方はできません。

(Q) 文字通訳の履歴を記録として利用することはできますか？

(A) いかなる場合でも、文字・映像データを記録として利用することはできません。

(Q) 法人でも契約はできますか？

(A) はい、月額料ありのプランのみ、登録可能です。

総務大臣指定 電話リレーサービス提供機関 一般財団法人日本財団電話リレーサービス

■代表、広報関連のお問い合わせ

TEL : 03-6275-0910 e-mail : info@nftrs.or.jp

■サービスへのご意見、ご質問、ご利用、利用登録、お客様サポートのお問い合わせ

TEL : 03-6275-0912

【共通】 FAX : 03-6275-0913 WEB : <https://nftrs.or.jp/>

【メールでのお問い合わせ】

ホームページのお問い合わせフォームよりお問い合わせください。

【手話・文字チャットでのお問い合わせ】 ホームページにて窓口をご用意しております。

