

# 電話リレーサービスにご登録を!

緊急通報  
無料

月額料なしプランは  
通話が  
なければ  
利用料0円

電話リレーサービスは、こんな時に便利・安心!

## 緊急通報

「緊急時、電話ですぐに  
警察へ連絡ができました」

「災害時、家族の安否確認を  
すぐできて、ホッとしました」



## お店への連絡や予約

「お店に行かなくても、  
電話で予約やキャンセルが  
できるのはうれしい」



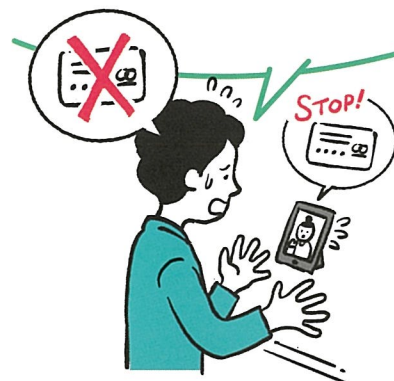
## 病院への連絡

「突然の子どもの不調や  
持病の悪化も、  
いつでも連絡できて安心」



## お問い合わせ・ 再配達依頼

「再配達のお願いや、  
カード紛失の連絡など  
電話だとすごく便利」



登録に関して、まずはお気軽にお問い合わせください!

担当者が登録を  
丁寧にサポートいたします



手話・文字チャット  
でのお問い合わせ

[午前9時30分～午後5時 年末年始を除く]  
<https://niftrs.or.jp/contact/>



Webサイトから 検索

日本財団電話リレーサービス お問い合わせ

# 電話リレーサービスとは



聴覚障害者・  
発話困難者 など

手話  
…  
文字チャット

音声通話



店舗・会社・友人など



電話リレーサービス  
通訳オペレータ

電話リレーサービスとは、聴覚や発話に困難のあるときこえる人（聴覚障害者等以外の人）との会話を通訳オペレータが「手話」または「文字」と「音声」を通訳することにより、電話で即時双方向につながる事ができるサービスです。

サービス内容・ご利用方法のご説明は動画でもご覧いただけます。



## 登録方法について (登録方法の詳細は、ホームページからでもご覧いただけます。)

1

お手元に、身体障害者手帳(聴覚・言語障害)をご用意ください



●障害者手帳がない方は、診断書等が必要です。

2

サービスの登録方法は2通り



アプリをダウンロード

または



資料を郵送 ※

詳細は手話・文字チャットでお問い合わせください



担当者が丁寧にサポートいたします。

※登録資料は、電話リレーサービスのホームページからダウンロードできます。



## 料金プランについて

以下の2通りからお選びいただくことができます。

月額料 **なし**

- 通話料(固定電話着) 16.5円/分(税抜15円)
- 通話料(携帯電話着) 44円/分(税抜40円)

月額料 **178.2円/月(税抜162円)**

- 通話料(固定電話着) 5.5円/分(税抜5円)
- 通話料(携帯電話着) 33円/分(税抜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あります。
- フリーダイヤル以外の通話で、月17分以上ご利用される際は月額料ありのプランがお得です。 ●通話料は、電話をかけた人が負担します。
- 0570から始まる番号は現段階ではご利用いただけません。

### ●お問い合わせ先

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

東京都千代田区神田錦町3-22 テラススクエア8階

[メール] info@nftrs.or.jp [カスタマーセンター] 03-6275-0912 [FAX] 03-6275-0913



一般財団法人  
日本財団電話リレーサービスは  
デフリンピックを応援しています。



手話・文字チャット  
でのお問い合わせ



# 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（海上保安庁）」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も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

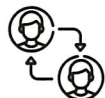
### 公共インフラになり新たに可能となった機能

24時間・365日のサービス対応



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。

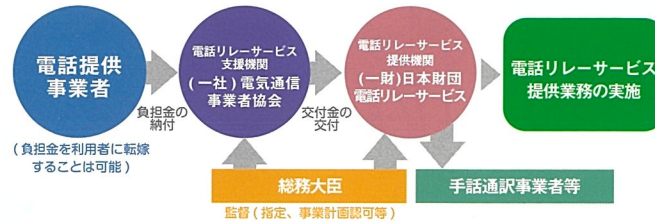
緊急通報（110番等）への接続を実現



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) きこえる人も電話リレーサービスの登録が必要ですか？  
(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ために、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を提供しています。
- (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リアルタイムで通訳します。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。ご利用者様1人につき1つの登録が必要です。

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

■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 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。

受付時間 9:30～17:00 定休日 なし（年末年始をのぞく）



資料9-3-2

# もっと知りたい！ 電話リレーサービス について

通訳オペレータ

手話や文字と音声を通訳



電話の相手先  
音声で電話

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。

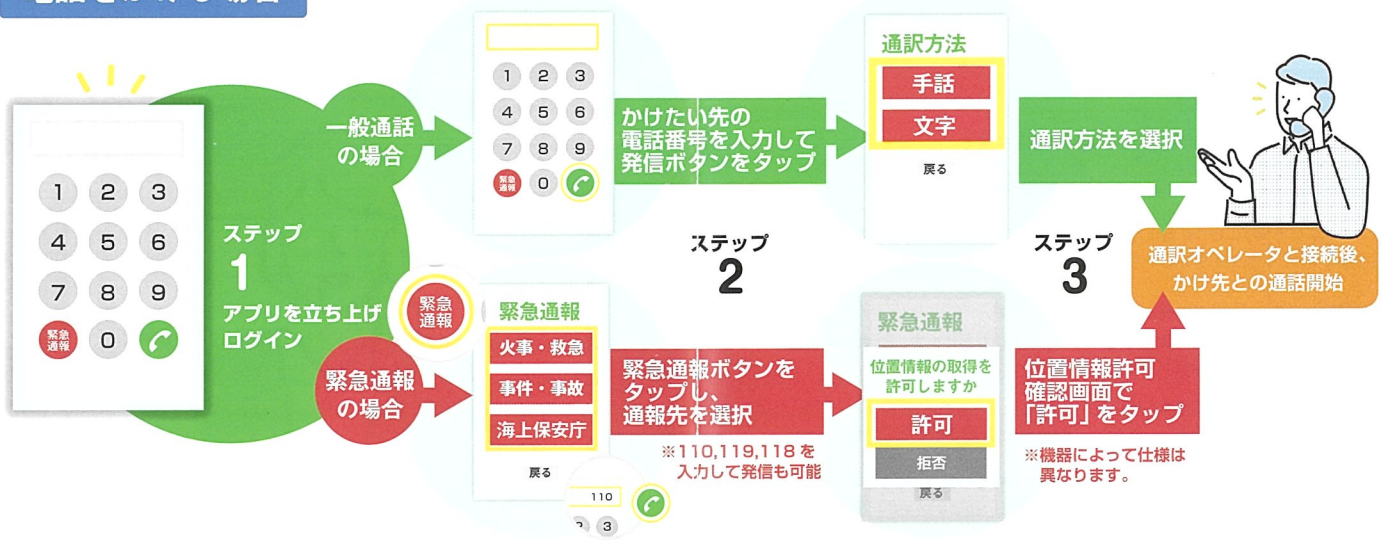
# 電話リレーサービスとは

聴覚障害者等ときこえる人の電話を、「手話」または「文字」と「音声」を通訳することにより、即時双方向につなぐことのできるサービスです。普段の会話や仕事上の電話、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。

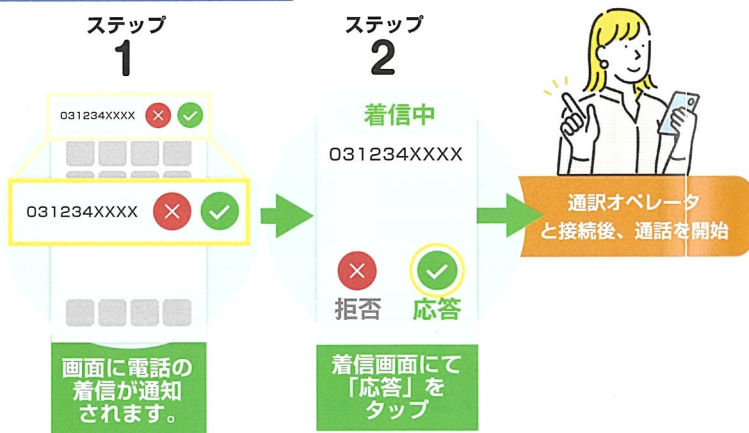
## ご利用方法

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 <b>無料</b>	月額料 <b>178.2円/月</b> (税抜き162円)
通話料 (固定電話着) <b>16.5円/分</b> (税抜き15円)	通話料 (固定電話着) <b>5.5円/分</b> (税抜き5円)
通話料 (携帯電話着) <b>44円/分</b> (税抜き40円)	通話料 (携帯電話着) <b>33円/分</b> (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、利用規約等を確認して、「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。



- 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。郵送での登録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必要書類をダウンロードして申請して下さい。
- 9 申請が承認されると郵送で通知が届きます。

## 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://nftsr.or.jp/contact/>

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。  
受付時間 9:30～17:00 定休日 なし（年末年始をのぞく）



2022.09.22 【利用者（きこえない人、きこえる人）向け】

## 耳のきこえない職員や発話の困難な職員の電話利用のために法人登録をお願いします

自治体や企業のダイバーシティ&amp;インクルージョンご担当者様をお願いします。

耳のきこえない職員や発話の困難な職員の方々が電話リレーサービスを使うと電話を使った職務も可能になり、仕事の幅が広がります。これら職員の方々が電話リレーサービスの利用を希望されている場合は、ぜひ法人として電話リレーサービスのご登録をお願い致します。

障害者基本法、障害者差別解消法、障害者雇用促進法また、国連障害者権利条約など、様々な法律や条約によって、障がいのある人もそうでない人も平等に働けるよう環境を整備し、合理的配慮を提供することが雇用者に求められています。また、わが国も賛同しているSDGsの理念である「誰一人取り残さない」社会を実現するためにも、ご理解ご協力のほどお願い申し上げます。

## 参考情報

## 障害者基本法

第三条（地域社会における共生等）

三 全て障害者は、可能な限り、言語（手話を含む。）その他の意思疎通のための手段についての選択の機会が確保されるとともに、情報の取得又は利用のための手段についての選択の機会の拡大が図られること。

## 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

第五条 「行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。」

第七条 「行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。」

第八条 「事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。」

## 障害者雇用促進法

第三十六条（雇用の分野における障害者と障害者でない者との均等な機会の確保等を図るための措置）

三 事業主は、障害者である労働者について、障害者でない労働者との均等な待遇の確保又は障害者である労働者の有する能力の有効な発揮の支障となつている事情を改善するため、その雇用する障害者である労働者の障害の特性に配慮した職務の円滑な遂行に必要な施設の整備、援助を行う者の配置その他の必要な措置を講じなければならない。ただし、事業主に対して過重な負担を及ぼすこととなるときは、この限りでない。

## 障害者の権利に関する条約

第二十七条 労働及び雇用

1 締約国は、障害者が他の者との平等を基礎として労働についての権利を有することを認める。この権利には、障害者に対して開放され、障害者を包容し、及び障害者にとって利用しやすい労働市場及び労働環境において、障害者が自由に選択し、又は承諾する労働によって生計を立てる機会を有する権利を含む。締約国は、特に次のことのための適当な措置（立法によるものを含む。）をとることにより、労働についての障害者（雇用の過程で障害を有することとなった者を含む。）の権利が実現されることを保障し、及び促進する。

<引用元>

障害者基本法（内閣府）

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/kihonhou/s45-84.html>

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（法令検索）

[https://elaws.e-gov.go.jp/document?lawid=425AC0000000065\\_20240603\\_503AC0000000056](https://elaws.e-gov.go.jp/document?lawid=425AC0000000065_20240603_503AC0000000056)

障害者の雇用の促進等に関する法律（法令検索）

<https://elaws.e-gov.go.jp/document?lawid=335AC0000000123>

障害者の権利に関する条約（外務省）

[https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/jinken/index\\_shogaisha.html](https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/jinken/index_shogaisha.html)



※きこえない人＝聴覚や発話に困難がある方

※きこえる人＝聴覚障害者等以外の方

個人情報等の取扱いに関する規程  
個人情報等保護方針  
個人情報等の取扱いについて

