総務省

手話や文字でコミュニケーション！

声でコミュニケーション！

きこえない人ときこえる人を「電話」でつなぐ

電話リレーサービス

聴覚や発話に困難がある方

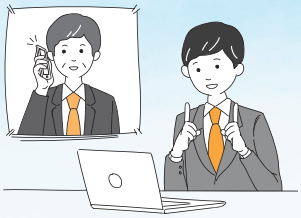
病院や施設など

想いが伝わる

「電話リレーサービス」は、聴覚や発話に困難がある方ときこえる方を、通訳オペレータが手話・文字と音声とを通訳することにより、24時間365日、電話で双方向につなぐサービスです。

電話リレーサービスは、こんな時に役立ちます。

●緊急通報

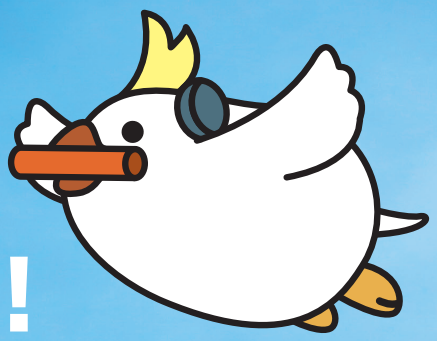


●仕事のやりとり

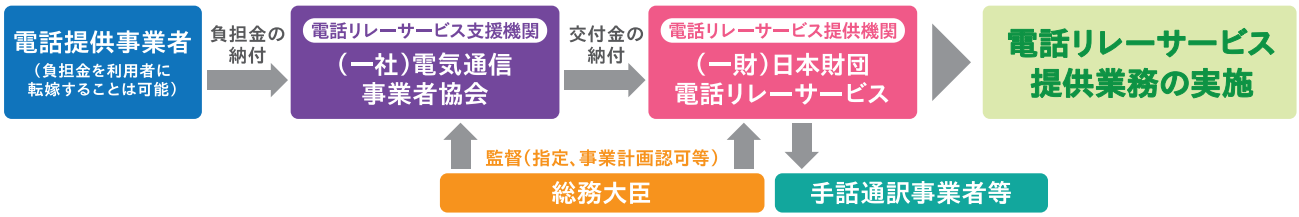
●病院への連絡

●家族や友人との会話

「電話リレーサービス」は、手軽に使える公共インフラになりました！



電話リレーサービスの仕組み



よくあるご質問

Q1 電話リレーサービスはいつから始まるの？利用してみたい。

A 令和3年7月1日からサービス提供開始予定です。聴覚や発話に困難のある方は、事前に日本財団電話リレーサービスのホームページから利用登録をいただくこととなります。5月中旬から利用登録を開始予定です。詳細はお問い合わせください。

Q2 電話リレーサービスの制度は？

A 公共インフラとしての電話リレーサービスの提供を確保するために必要な費用を、固定電話・携帯電話・IP電話などのサービスを提供する電話事業者が協力して費用を出し合う仕組みとなっています。（上記の図参照）

Q3 令和3年度の電話リレーサービスの交付金の額は？番号単価（1番号当たりの負担額）は？

A 令和3年度の交付金は、約15.4億円となっております。各電話会社はそれぞれの会社が使用する電話番号数に応じて負担金を負担することになっています。この負担金の計算で用いられる番号単価（1電話番号当たりの負担額）は、法令に基づき電話リレーサービス支援機関が算定しています。
令和3年度の番号単価は、算定の結果、以下の表のとおりとなりました。なお、多くの電話会社では、この番号単価を「電話リレーサービス料」という形で、電話の利用者の皆様に負担いただくことになります。

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
0円	0円	0円	1円	1円	1円	1円	1円	1円	1円	0円	0円

お問い合わせ先

電話リレーサービスを使ってみたい！（利用登録、利用方法、サービス内容）

電話リレーサービス提供機関 **（一財）日本財団電話リレーサービス**

TEL 03-6275-0910 受付時間／9:00～18:00（年末年始を除く） FAX 03-6275-0913 MAIL info@nftrs.or.jp HP https://nftrs.or.jp/

交付金、負担金について知りたい！（番号単価、交付金・負担金制度）

電話リレーサービス支援機関 **（一社）電気通信事業者協会**

TEL 03-6302-8391 受付時間／9:00～17:00(土・日・祝休日・年末年始を除く)
HP https://www.tca.or.jp/telephonerelay_service_support/

電話リレーサービス制度について知りたい！

総務省（電気通信消費者相談センター）

TEL 03-5253-5900
受付時間／平日 9:30～12:00／13:00～17:00

©2021 総務省　2021年3月