

電話リレーサービス 利用者登録方法の解説

令和3年6月1日版

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

利用者登録できる人・利用できる通話等

詳細は、利用規約を参照ください。なお、利用者登録した人の電話番号への音声通話は、どなたでも通話することができます。

利用者登録できる人

聴覚障害者等（加齢等で後天的に耳が聞こえづらくなった者や発話困難者等を含む）

利用できる通話（令和3年7月1日現在）

固定電話番号、音声伝送携帯電話番号、特定IP電話番号及び緊急通報番号（110,118 及び119）並びに付加的役務電話番号のうち0120及び0800とします。

利用できる言語（令和3年7月1日現在）

日本語の発話及び文字並びに日本の手話のみを扱います。

利用できる時間等（令和3年7月1日現在）

夜間も含め24時間、祝休日も含め毎日、電話リレーサービスを双方向に提供します。
なお、災害その他のやむを得ない理由により電話リレーサービスの提供が困難な場合は、この限りではありません。

利用にあたって必要なもの（自分で用意するもの）

- ・スマートフォン端末、タブレット端末、パソコン

※利用登録後に通知される電話リレーサービス用電話番号で、どの端末でもログインできますが、同時にログインして通話できるのは、1台のみです。



- 電話リレーサービスを利用するための「アプリ」を、端末にダウンロードする必要があります。

- インターネット接続は、キャリア（NTT DoCoMo・au・SoftBankなど）のデータ通信またはWi-Fi接続のいずれでも利用できます。

- 利用にあたっては、聴覚障害者等は事前に利用申込が必要です。

アプリをダウンロードしたスマートフォン、タブレット端末からオンラインで申込してください。また郵送での申し込みもできます。

なお、スマホやタブレットを持っていない、パソコンのみで使いたいという人は、郵送で申込してください。

電話リレーサービスが使えるOS/ブラウザ

端末	OS	ブラウザ	端末にブラウザがない場合
iOS	iOS13以上	Safari	App StoreからSafariをダウンロードし、設定から規定ブラウザを変更する
Android	Android8.0以上	Google Chrome 最新版	Google PlayからGoogle Chromeをダウンロードし、規定ブラウザを変更する
パソコン	Windows10以上 Mac OS11.0以上	Google Chrome 最新版	任意のブラウザで、Google Chromeを検索してダウンロードする

利用料金

【聴覚障害者等に電話発信する】 ※利用登録している聴覚障害者等の番号への発信に限ります

聴覚障害者等が利用するときの料金（通話料）

【月額料ありプラン】 ※通話料はいずれも1分あたり

- ・月額料 1番号あたり178.2円（税抜 162円）
- ・通話料 固定電話着 5.5円（税抜 5円）
携帯電話着 33円（税抜 30円）
緊急通報、フリーダイヤル 無料

【月額料なしプラン】 ※通話料はいずれも1分あたり

- ・月額料 無料
- ・通話料 固定電話着 16.5円（税抜 15円）
携帯電話着 44円（税抜 40円）
緊急通報、フリーダイヤル 無料

きこえる人から聴覚障害者等の番号に 通話したときの料金（通話料）

利用登録している聴覚障害者等の番号に通話したときの料金（通話料）は、契約している電話会社（固定電話、携帯電話）に通話料としてお支払いください。

**きこえる人の利用登録は不要です。
利用登録した聴覚障害者等の電話リレー
サービス用電話番号にダイヤルする
ことで、通訳オペレータを介して通話
できます。**

利用料金は、月ごとの利用金額に、消費税率（10%）をかけた額を合算（1円未満の金額は切捨て）したものを、利用登録時に指定した支払方法で請求します。

利用者登録の申込方法

【アプリで申し込む】

- ①スマートフォンやタブレット端末に、アップルストアまたはGoogleプレイから電話リレーサービスアプリをダウンロード
 - ②登録情報等を入力し、下記の書類を提出
 - 利用対象者であることの確認書類
 - 顔写真付き本人確認書類
 - 住民票の写し
 - 本人顔写真（修正や加工のないもの）
- ※本人が未成年の場合は、下記の書類を提出
- 法定代理人の顔写真付き本人確認書類
 - 本人顔写真
 - 法定代理人同意書兼支払名義人同意書（サイトからダウンロード）
- ③支払い方法を選択
 - ④申請完了
 - ⑤申請が許可されると、050から始まる電話リレーサービス用電話番号と初回ログインパスワードがアプリに通知される

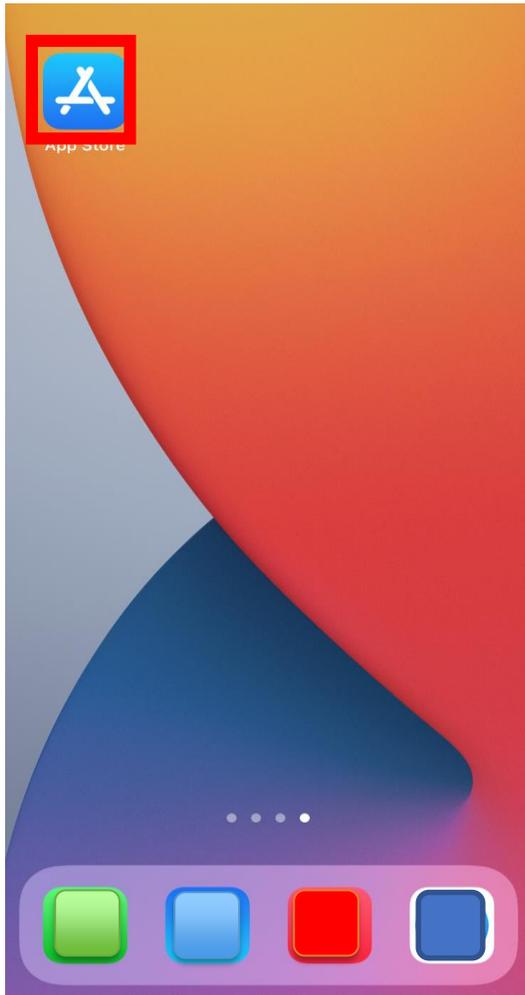
【郵送で申し込む】

- ①日本財団電話リレーサービス電話リレーサービス公式サイトから申込書類一式をダウンロード（メールやFAX等で郵送を依頼）
 - ②書類は
 - 利用対象者であることの確認書類
 - 本人顔写真
 - 住民票の写し
 - 本人顔写真
- ※本人が未成年の場合は、下記の書類を提出
- 法定代理人の顔写真付き本人確認書類
 - 本人顔写真
 - 法定代理人同意書兼支払名義人同意書
- ③郵送で提出し、申請完了
 - ④申請が許可されると、050から始まる電話リレーサービス用電話番号と初回ログインパスワードが登録住所に郵送で通知される

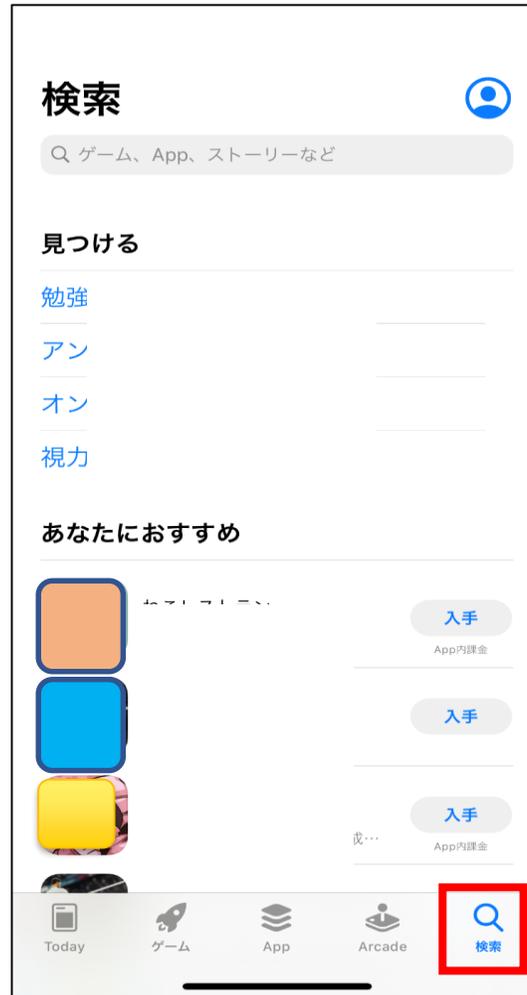
**郵送申込は準備中のため、
郵送申込はできません。
受付開始できるようになったら
ホームページでお知らせします。**

【アプリからの申込の方法】

アプリのダウンロード 【iOSの場合】



① 「App Store」をタップする



② 「検索」をタップする

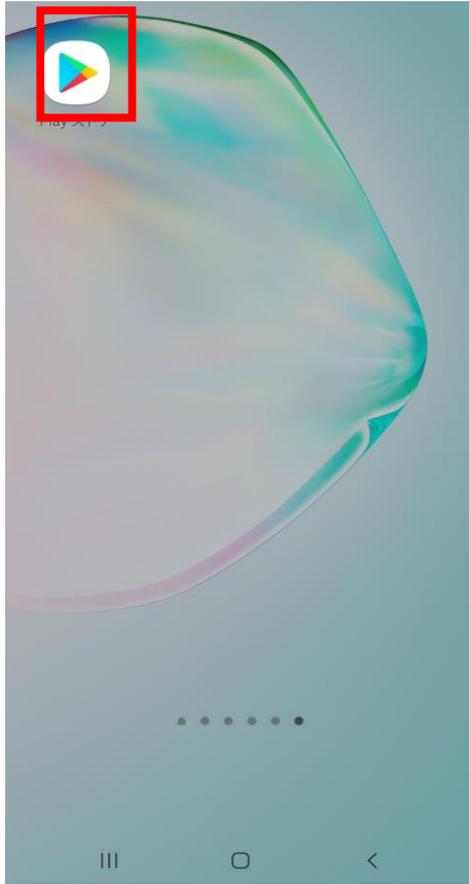


③ 検索窓に「電話リレーサービス」と入力し、「検索」をタップする

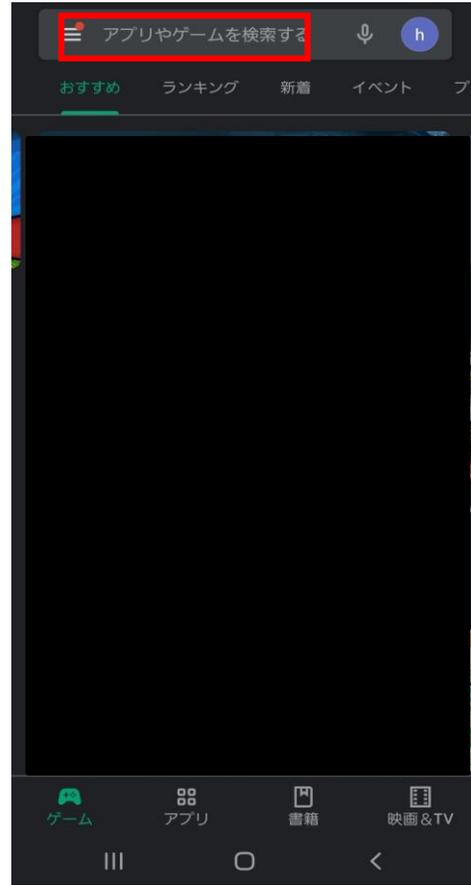


④ 電話リレーサービスのアプリがダウンロードされ、アイコンが追加される

アプリのダウンロード 【Androidの場合】



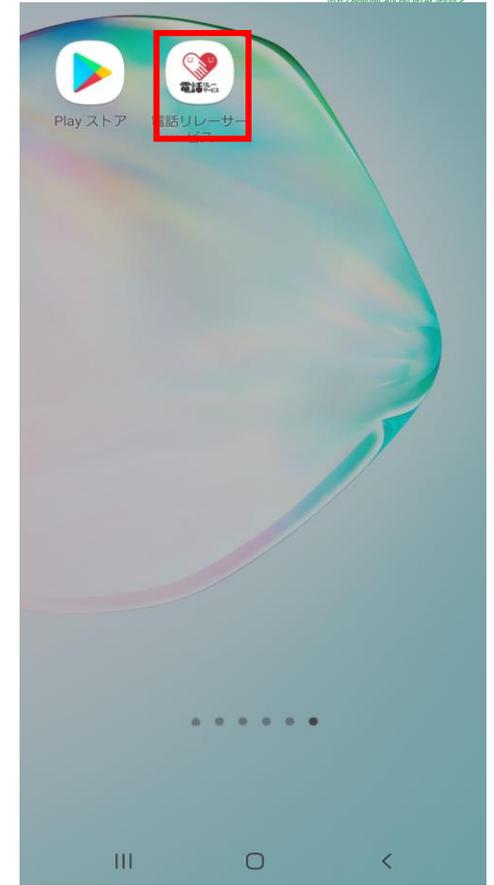
①「Playストア」をタップする



②検索窓をタップする



③検索窓に「電話リレーサービス」と入力し、「検索」をタップする



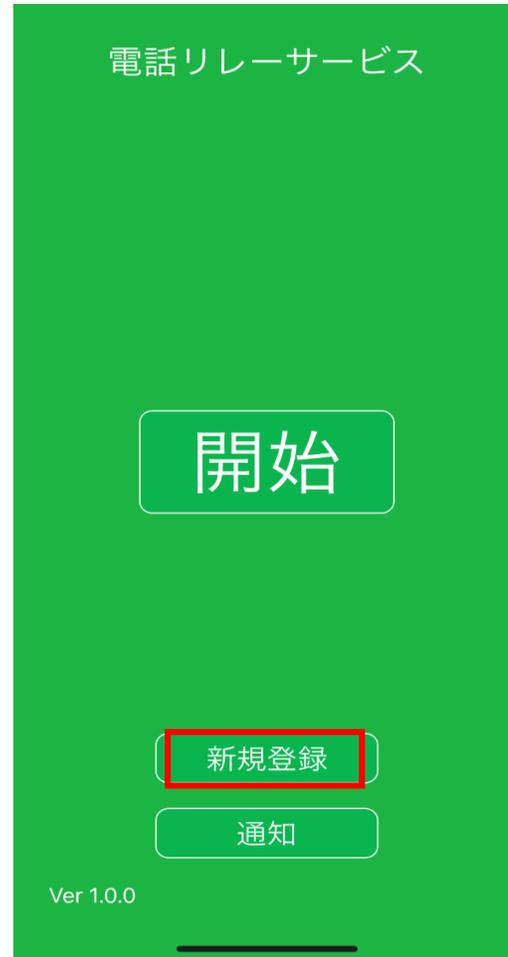
④電話リレーサービスのアプリがダウンロードされ、アイコンが追加される

利用者登録申請 新規登録、動作環境の確認

【iOS】 【Android】 共通



①アプリ「電話リレーサービス」のアイコンをタップする



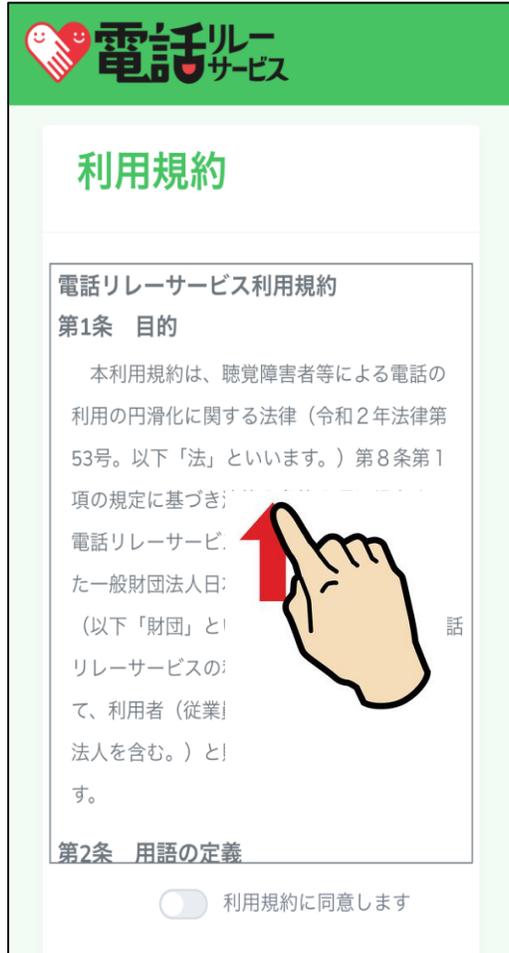
②「新規登録」をタップする



③動作環境を確認し、「次へ」をタップする



利用者登録申請 利用規約、重要事項説明の同意



利用規約

電話リレーサービス利用規約

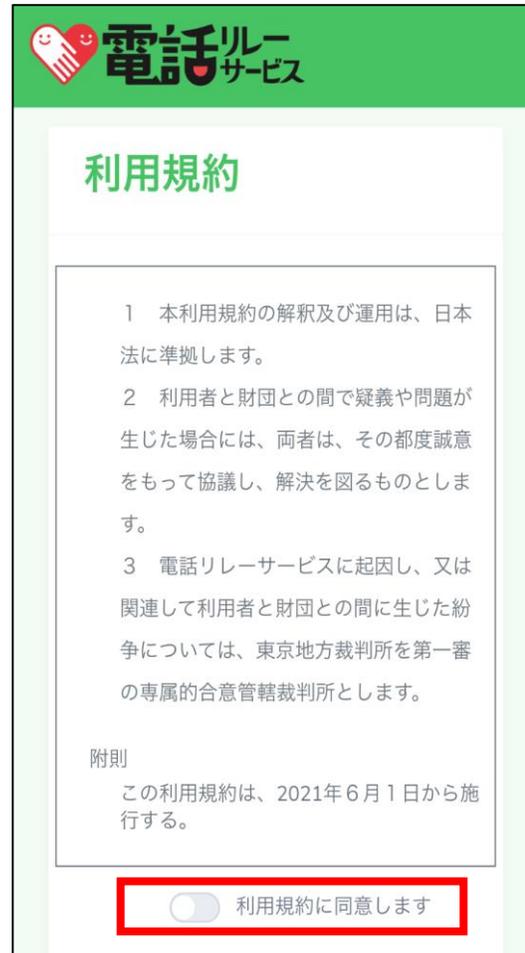
第1条 目的

本利用規約は、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律（令和2年法律第53号。以下「法」といいます。）第8条第1項の規定に基づき、電話リレーサービス提供事業者（以下「財団」といいます。）と利用者（従業員を含む。）との間で、利用規約に同意します。

第2条 用語の定義

利用規約に同意します

④利用規約を確認（枠内を最後までスクロールして読むと、同意バッジが出る）



利用規約

1 本利用規約の解釈及び運用は、日本法に準拠します。

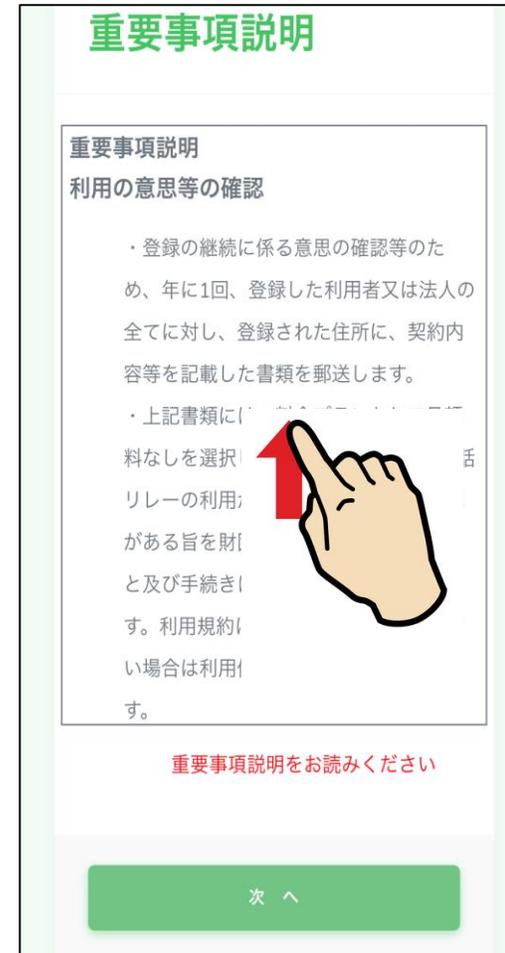
2 利用者と財団との間で疑義や問題が生じた場合には、両者は、その都度誠意をもって協議し、解決を図るものとします。

3 電話リレーサービスに起因し、又は関連して利用者と財団との間に生じた紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

附則
この利用規約は、2021年6月1日から施行する。

利用規約に同意します

⑤「利用規約に同意します」をタップ、バッジが緑色、文字が黒色になったことを確認する



重要事項説明

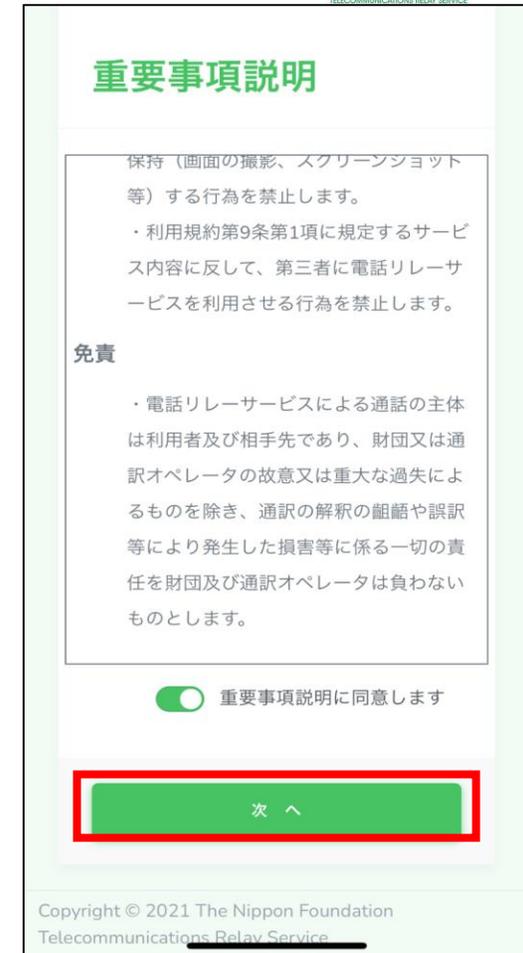
重要事項説明
利用の意思等の確認

- ・登録の継続に係る意思の確認等のため、年に1回、登録した利用者又は法人の全てに対し、登録された住所に、契約内容等を記載した書類を郵送します。
- ・上記書類に「利用規約に同意しない」と記載し、利用規約を返送してください。

重要事項説明に同意します

次へ

⑥重要事項説明を確認（枠内を最後までスクロールして読むと、同意バッジが出る）



重要事項説明

保持（画面の撮影、スクリーンショット等）する行為を禁止します。

- ・利用規約第9条第1項に規定するサービス内容に反して、第三者に電話リレーサービスを利用させる行為を禁止します。

免責

- ・電話リレーサービスによる通話の主体は利用者及び相手先であり、財団又は通訳オペレータの故意又は重大な過失によるものを除き、通訳の解釈の齟齬や誤訳等により発生した損害等に係る一切の責任を財団及び通訳オペレータは負わないものとします。

重要事項説明に同意します

次へ

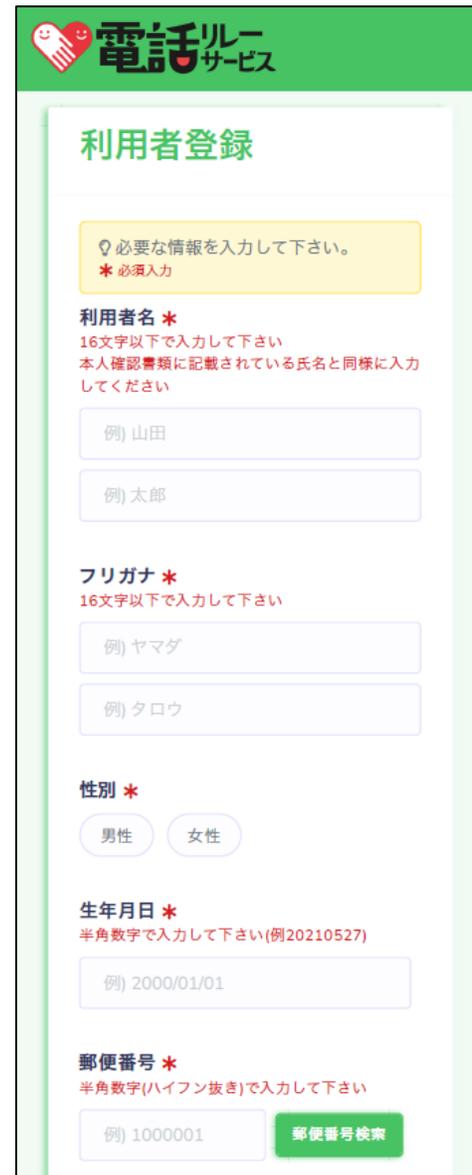
Copyright © 2021 The Nippon Foundation
Telecommunications Relay Service

⑦「重要事項説明に同意します」をタップ、バッジが緑色、文字が黒色を確認し「次へ」をタップする

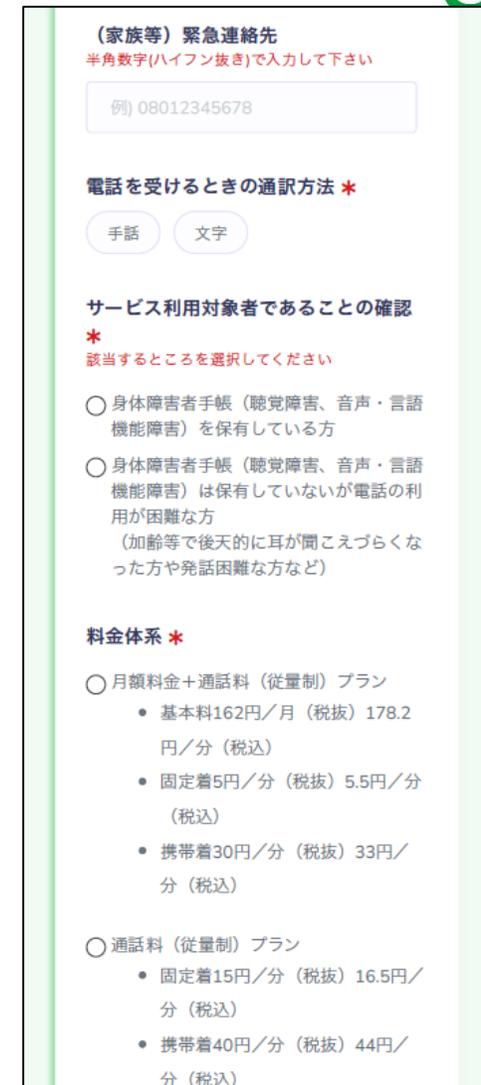
利用者登録申請 アプリの通知設定、利用者登録



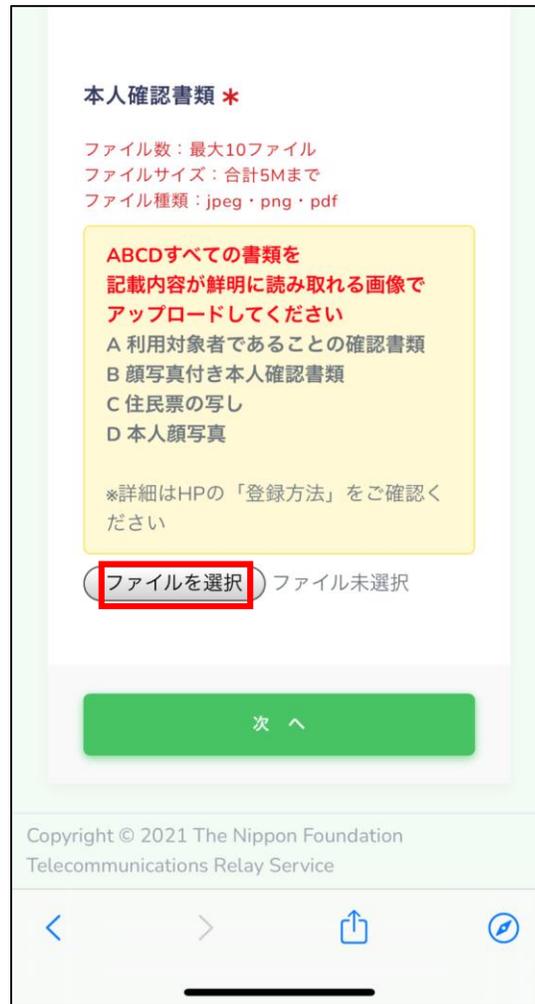
⑧ アプリの通知、GPSの許可をONにして利用することに同意して「はい」をタップ、「次へ」をタップする
※緊急通報時に必要です



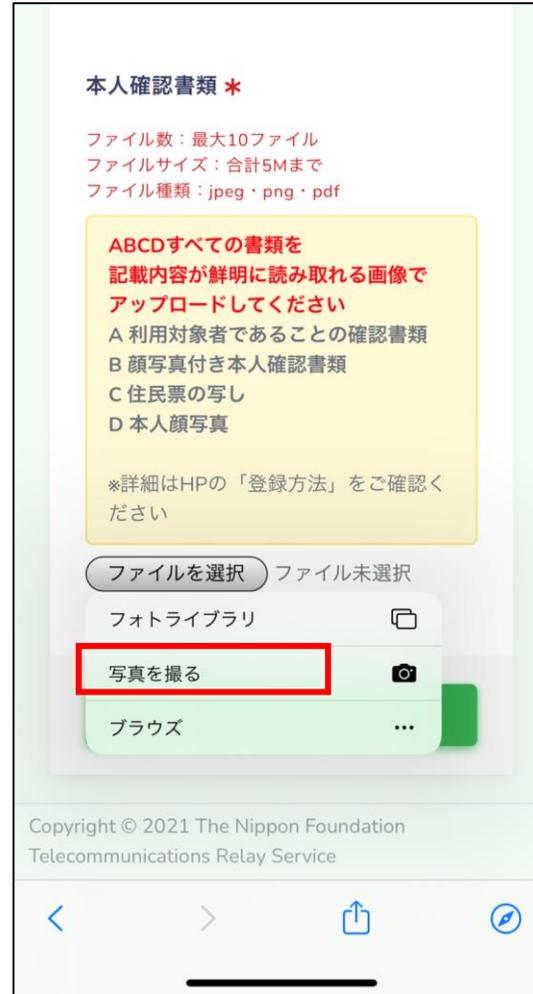

⑨ 利用者名やフリガナ等利用者情報を入力する。また、電話を受けるときの通訳方法やサービス利用者対象者であることの確認、料金体系についてどちらかを選択する。



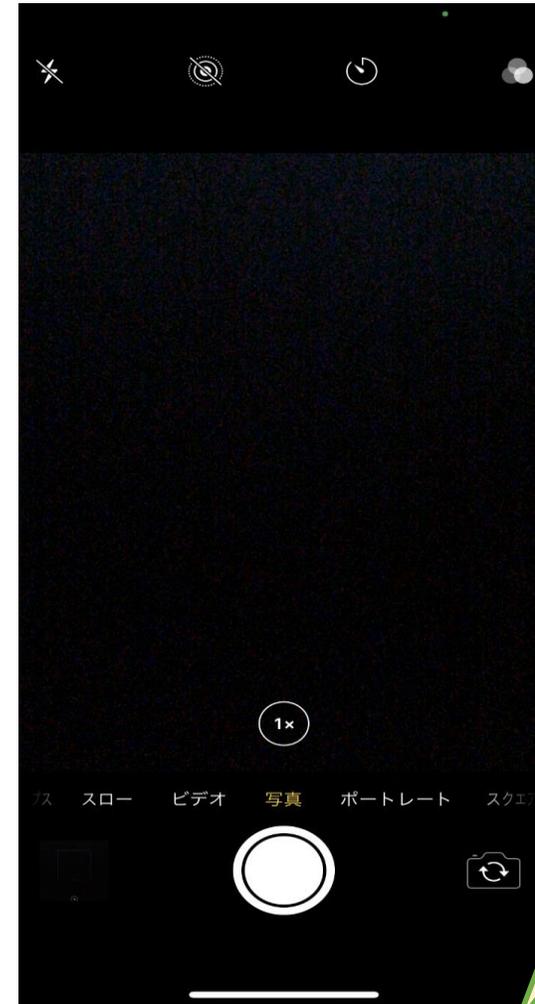
利用者登録申請 アプリの通知設定、利用者登録



⑩ 「ファイルを選択」をタップする



⑪ 「写真を撮る」をタップして、カメラを起動



⑫ A書類、B書類、C書類、D書類を1枚ずつ撮影する

本人確認書類等提出時のご注意（A書類）

分類	書類	注意点
A	利用対象者であること の確認書類 いずれか1つ	氏名、障害名（障害の種類）が記載された面を撮影
	身体障害者手帳 （聴覚障害、音声・言語機能障害） 聴覚や音声・言語機能に障害があることを証明する書類（診断書等）	音声電話の利用が困難であることの記載があること

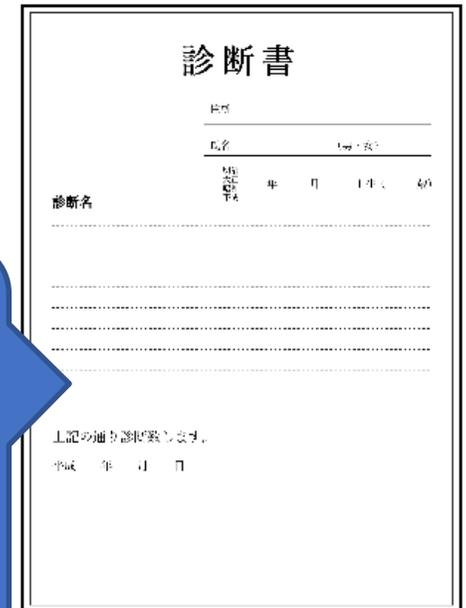
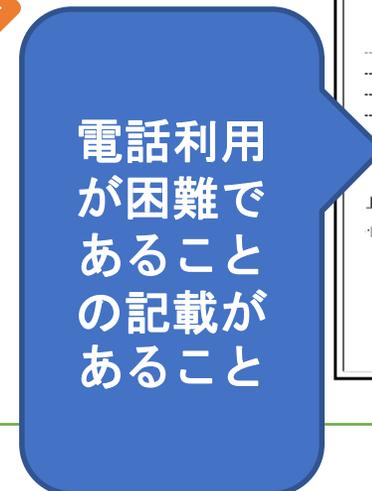
書類は全体が鮮明に写るよう撮影してください

・ 身体障害者手帳（聴覚・音声言語機能障害）

○よい例

×悪い例

・ 診断書



氏名
障害名
がわかる
ように

電話利用
が困難で
あること
の記載が
あること

本人確認書類等提出時のご注意（B書類）

分類		書類	注意点
B	顔写真付き 本人確認書類 いずれか1つ ※法定代理人 も必須	運転免許証	有効期限内のもの。表面と裏面を撮影
		パスポート※2020年2月4日以降申請のパスポートは利用不可	有効期限内のもの。 顔写真のページと所持人欄（現住所記載）を撮影
		マイナンバーカード ※通知カードは使用不可	有効期限内のもの。表面のみ撮影。 裏面は絶対に撮影送付しないこと。
		住民基本台帳カード	顔写真、氏名、現住所、 生年月日が記載されている面を撮影
		在留カード	顔写真、氏名、現住所、 生年月日が記載されている面を撮影

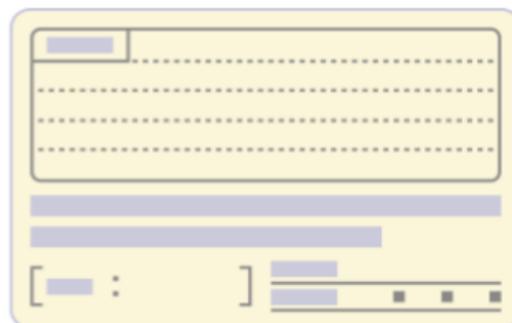
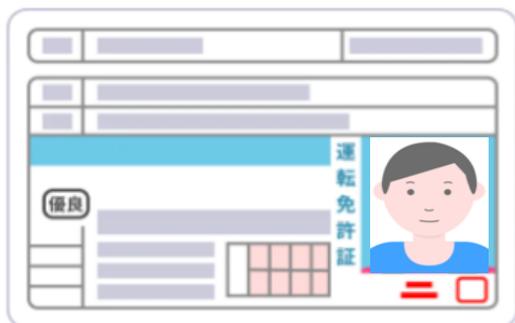
本人確認書類等提出時のご注意（B書類の続き）

書類撮影のポイント

カード表面と厚みの両方が
確認できるよう撮影

- ・ 運転免許証・住民基本台帳カード・在留カード

→ 「表面」 + 「裏面（記載がある場合のみ）」 + 「厚み」 を撮影してください



- ・ マイナンバーカード

→ 「表面」 + 「厚み」 を撮影してください



- ・ パスポート
→ 「顔写真、氏名、現住所、生年月日記載のページ」 + 「厚み」 を撮影してください

本人確認書類等提出時の注意事項（C・D書類）

分類		書類	注意点
C	現住所確認書類	住民票の写し	マイナンバーの記載がないもので、発行日から3ヶ月以内のものを撮影
D	本人確認写真 ※法定代理人も必要	顔写真	修正や加工のないもの。マスクやサングラスをしていないもの。申請時に直接自分の顔を撮ってください。

D 本人確認写真は、Bの顔写真つき本人確認書類との確認に必要です

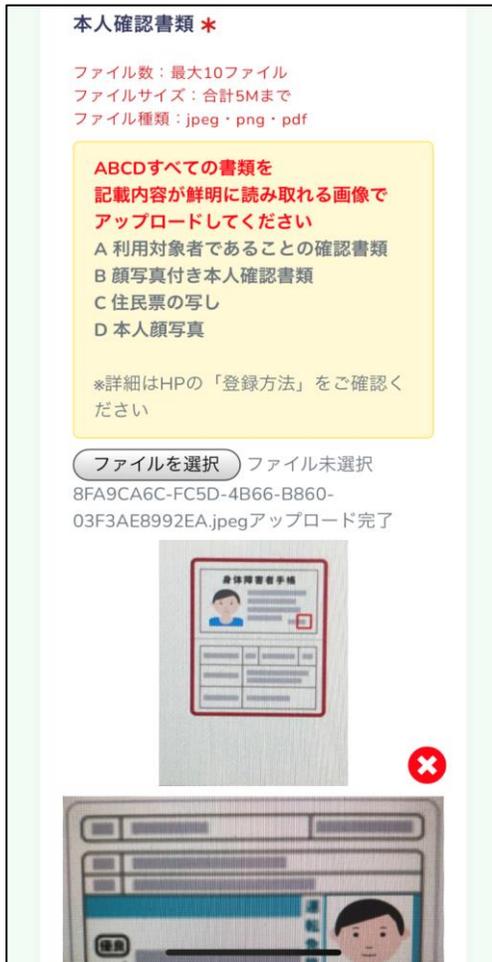
○よい例



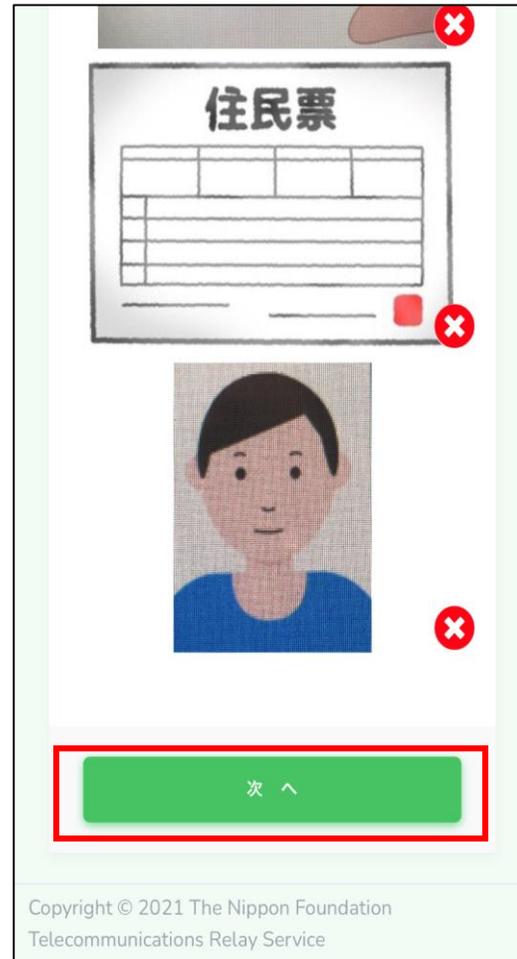
×悪い例



利用者登録申請 アプリの通知設定、利用者登録



⑬A書類～D書類をアップロードする



⑭入力内容を確認し、「次へ」をタップ

※登録しようとする利用者が未成年の場合、⑮へ

利用者が未成年の場合の登録画面（1）

未成年の場合は続けて法定代理人（親権者等）の登録が必要となります。

法定代理人名 *
16文字以下で入力して下さい

例) 山田

例) 太郎

フリガナ *
16文字以下で入力して下さい

例) ヤマダ

例) タロウ

続柄 *
8文字以下で入力して下さい

例) 父

性別 *

男性 女性

生年月日 *

本人確認書類 *

ファイル数：最大10ファイル
ファイルサイズ：合計5Mまで
ファイル種類：jpeg・png・pdf

**EFGすべての書類を
記載内容が鮮明に読み取れる画像
で
アップロードしてください**

E 顔写真付き本人確認書類
F 本人顔写真
G 法定代理人同意書兼支払名義人
同意書

※詳細はHPの「登録方法」をご確認ください

ファイルを選択 ファイル未選択

次 ^

Copyright © 2021 The Nippon Foundation
Telecommunications Relay Service

本人確認書類 *

ファイル数：最大10ファイル
ファイルサイズ：合計5Mまで
ファイル種類：jpeg・png・pdf

**EFGすべての書類を
記載内容が鮮明に読み取れる画像
で
アップロードしてください**

E 顔写真付き本人確認書類
F 本人顔写真
G 法定代理人同意書兼支払名義人
同意書

※詳細はHPの「登録方法」をご確認ください

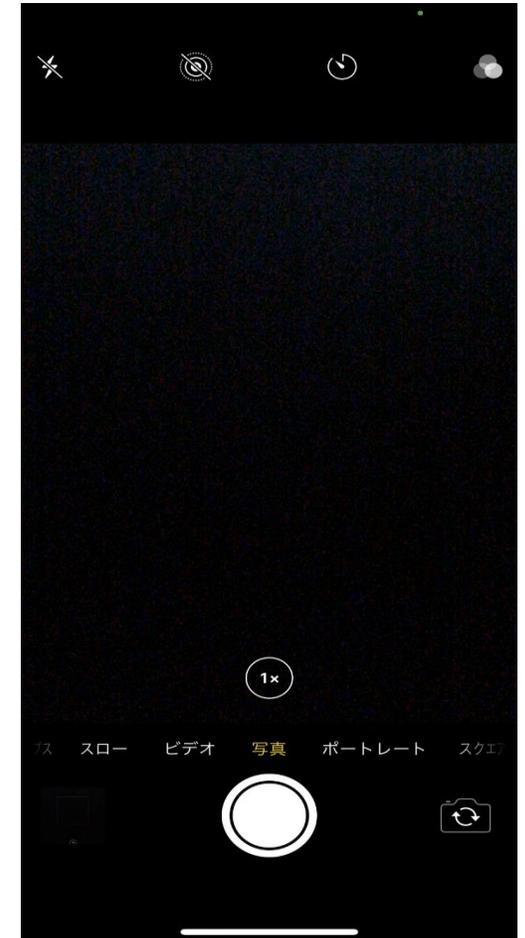
ファイルを選択 ファイル未選択

フォトライブラリ

写真を撮る

ブラウズ

Copyright © 2021 The Nippon Foundation
Telecommunications Relay Service



⑮ 法定代理人名やフリガナ等法定代理人情報を入力する。

⑯ 「ファイルを選択」をタップする

⑰ 「写真を撮る」をタップして、カメラを起動

⑱ E書類、F書類、G書類を1枚ずつ撮影する

利用者が未成年の場合の登録画面（2）



①9 E書類、F書類、G書類
をアップロードする



②0 入力内容を確認し、「次
へ」をタップする



E書類

代理人の顔写真付き本人確認書類
(B書類の例を参考にしてください)

F書類

代理人の顔写真
(D書類の例を参考にしてください)

G書類

法定代理人同意書兼支払名義人同意書
(ホームページからダウンロード、
署名したものを撮影してください。書
類の例は次のページ)

利用者が未成年の場合の登録画面（3）

G書類

法定代理人同意書兼支払名義人同意書

日本財団電話リレーサービスのホームページから
ダウンロードして、
法定代理人が記入、署名、捺印したものを撮影してください



法定代理人同意書 兼 支払名義人同意書

一般財団法人日本財団電話リレーサービス行

私は、利用者の法定代理人（契約者が未成年で、他に共同親権者がいる場合は共同親権者の代表者）として、以下の選択項目について、あらかじめ同意します。

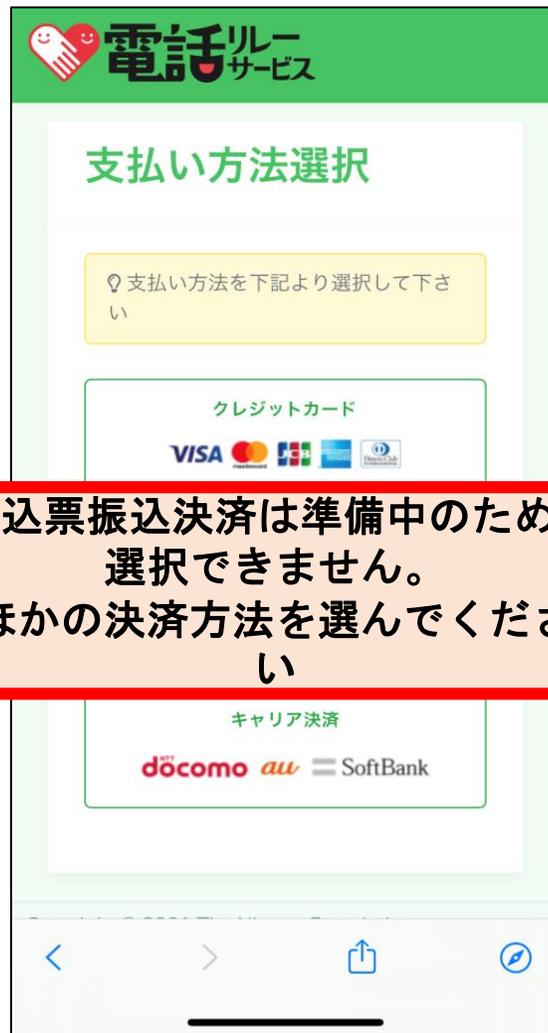
記入日	(西暦) 20	年		月		日
-----	---------	---	--	---	--	---

登録に関する同意	<input type="checkbox"/> 同意する
・一般財団法人日本財団電話リレーサービスが定める利用規約及び重要事項説明に基づくサービス利用について同意すること。	
・登録完了後に利用者名義の登録情報に関する変更（料金体系、契約者情報、支払い方法等）、退会等を行うこと。	

お支払いに関する同意	<input type="checkbox"/> 同意する
・利用者の請求書が私の現住所、連絡先に送付されること。	
・利用者の利用料金を私名義のクレジットカード、口座情報など指定された方法から支払いを行うこと（アプリから登録の場合もしくは支払方法を変更した場合）。	
・万一料金の支払いが延滞することがあれば、その解消に努力すること。	
・一般財団法人日本財団電話リレーサービスが、以下の目的で私の個人情報を利用すること。	
①登録申込時および登録申込者の契約継続期間中における支払名義人の支払い能力の調査	
②登録申込者の契約に基づく料金の請求	
③上記に関する一般財団法人日本財団電話リレーサービスからの確認、変更等に関する通知および案内その他上記に付随関連する業務	

利用者名 ※法定代理人の方がご記入ください	
フリガナ	
漢字	
生年月日	(西暦) 年 月 日 年齢 歳
法定代理人	
フリガナ	
漢字	印
続柄	生年月日 (西暦) 年 月 日
〒 (ビル・マンション・アパート名・部屋番号もご記入ください)	
都道府県	市区町村
電話番号	

利用者登録申請 支払い方法の選択

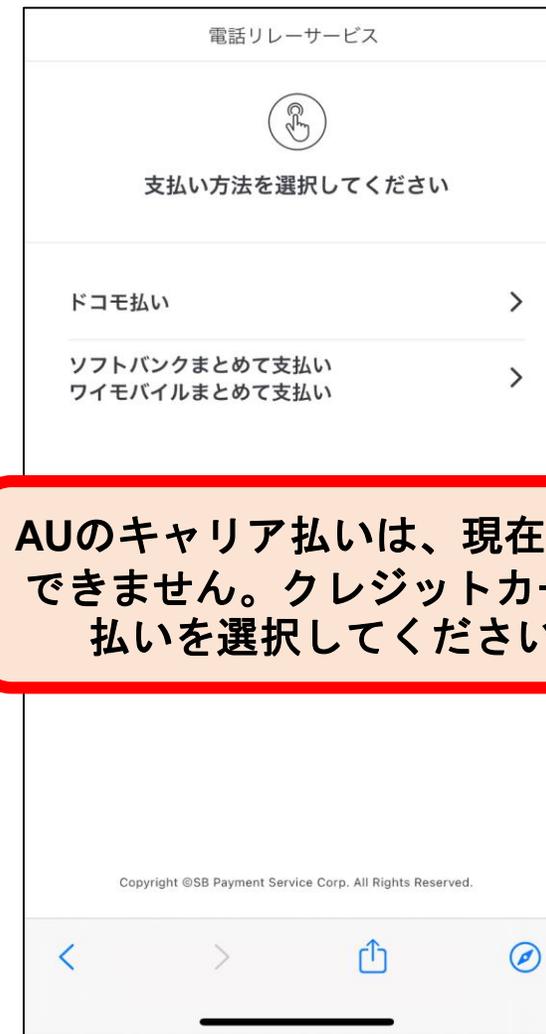


払込票振込決済は準備中のため、
選択できません。
ほかの決済方法を選んでください

⑳ 支払い方法を選択する
※「払込票振込決済」を選択した人は㉓へ。



㉓-1 「クレジットカード」を選択した人は、支払い情報を入力して「確認」をタップする



AUのキャリア払いは、現在選択
できません。クレジットカード
払いを選択してください

㉓-1 「キャリア決済」を選択した人は、自分のキャリアを選択し、必要事項を入力する

利用者登録申請 支払い方法の選択

不正ログインの被害を防ぐ
今すぐできるセキュリティ対策はこちら

ログイン dアカウント

dアカウントのID

次回ログインからIDの入力を省略

次へ

[IDをお忘れの方](#)

dアカウントを発行する

[dアカウントとは？](#)

[ご利用上の注意](#)

ご注意

一度ログインを行うと次回以降、ニックネーム、dポイント情報、利用履歴等の情報が自動的に表示されます。第三者が使用する可能性が

+ 説明を見る

ソフトバンクまとめて支払い
ワイモバイルまとめて支払い

お申し込み内容の確認

内容にお間違いがなければ「申し込む」を押してください。お申し込み後のキャンセルはできません。

請求先の携帯電話 XXX-XXXX-1752 [変更する](#)

サービス提供元	一般財団法人日本財団電話リレーサービス
サービス名	日本財団電話リレー
お申し込み内容	申込商品

・ソフトバンク携帯電話等のお支払いに設定されているクレジットカードでお支払いいただきます。
なお、通信料金とは別途ご請求させていただきます。

[ご利用規約（必読）](#)

利用規約に同意して申し込む

キャンセル

電話リレーサービス

【申請完了】
申請が完了しました
審査後結果を通知いたしますのでしばらくお待ちください。

申請完了

申請が完了しました
審査後結果を通知いたしますのでしばらくお待ちください。

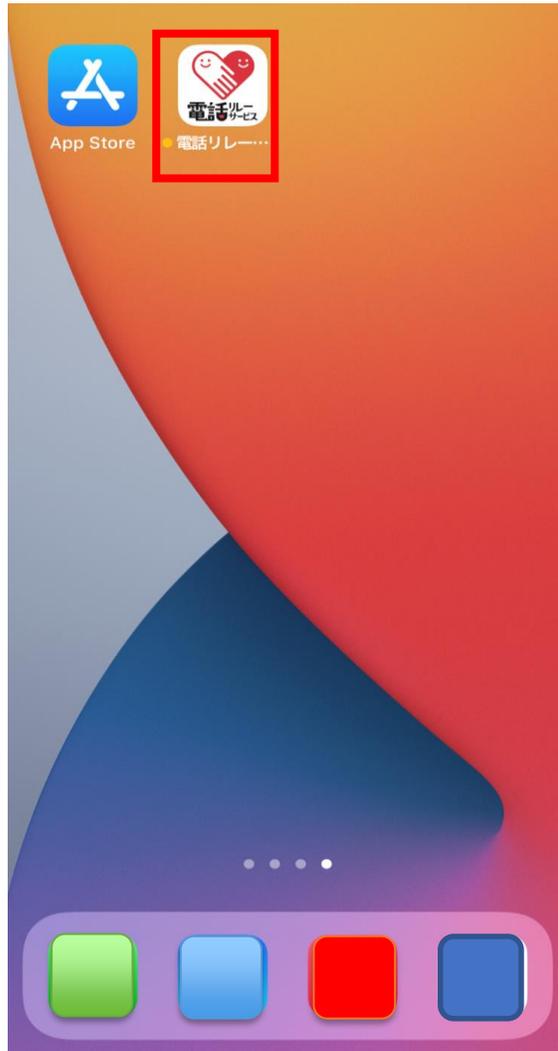
Copyright © 2021 The Nippon Foundation
Telecommunications Relay Service

②-2 「ドコモ払い」を選択した人は、
dアカウントのIDを入力して「次へ」
をタップする

②-2 「ソフトバンクまとめて支払い」
「ワイモバイル支払い」を選択した人は、
「利用規約に同意して申し込む」をタップ

③申請完了画面が出たことを
確認する

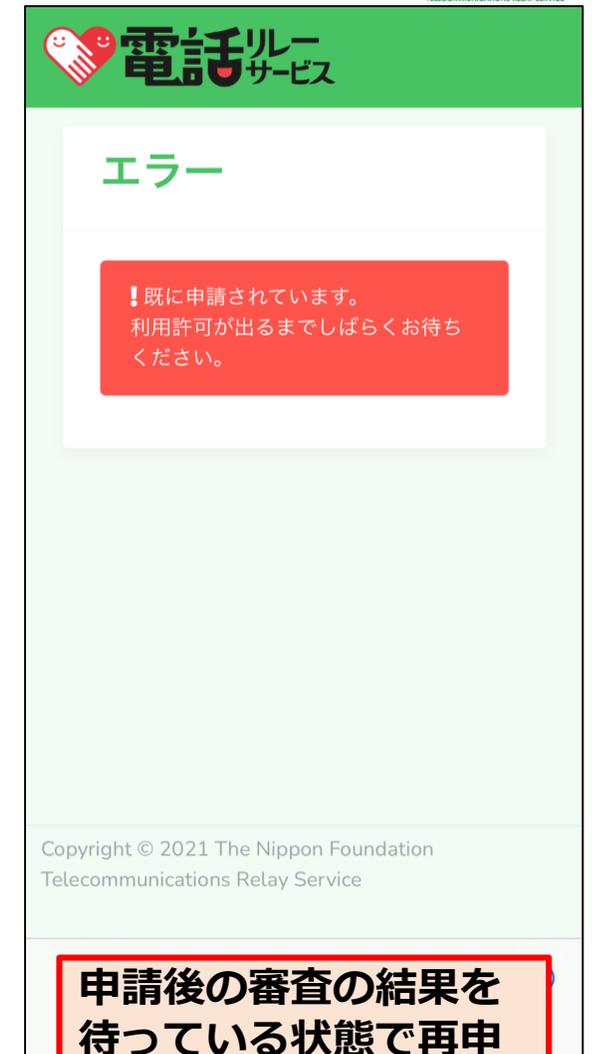
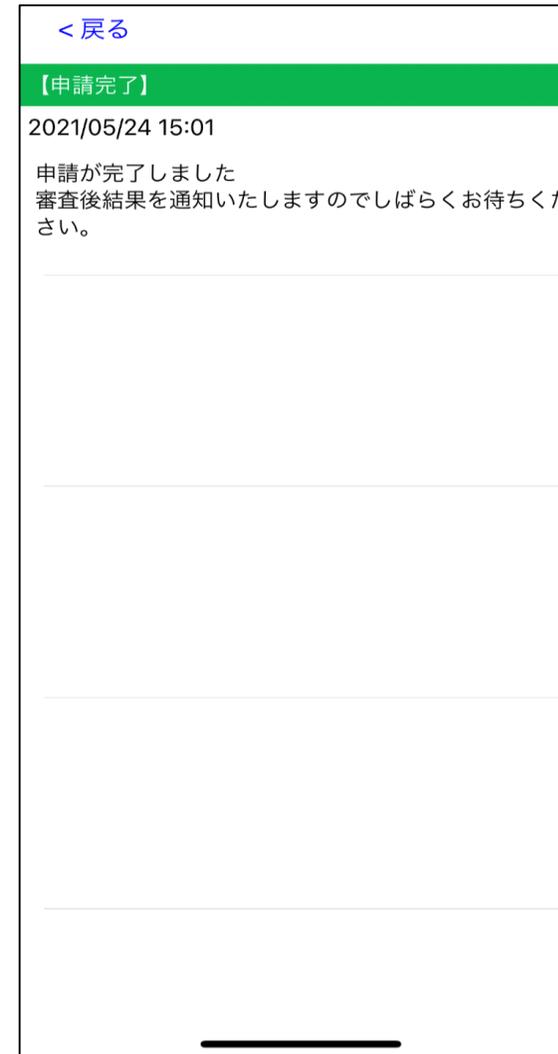
利用者登録申請したあとの確認方法



①アプリ「電話リレーサービス」のアイコンをタップする



「通知」をタップすると、申請が完了していることが確認できます

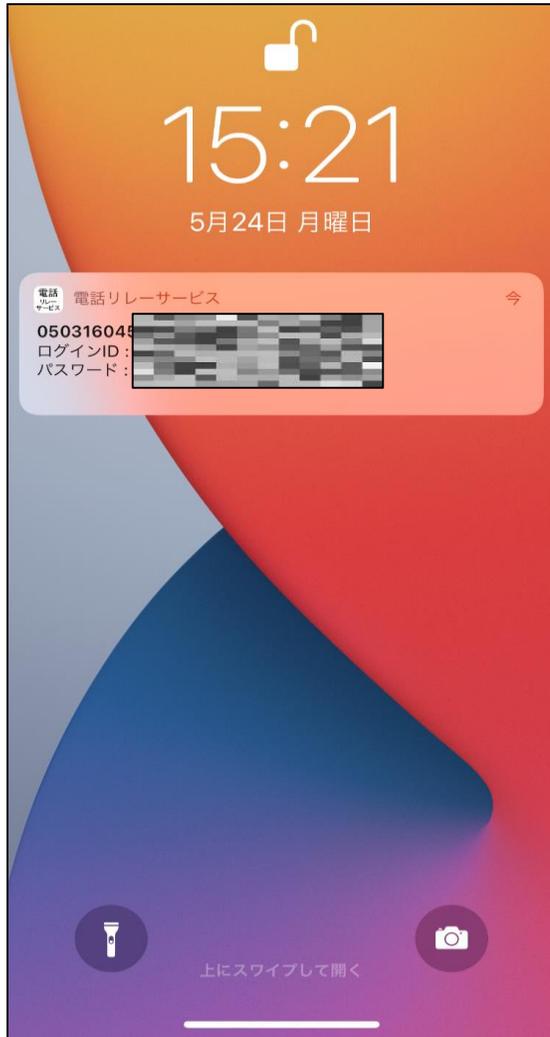


申請後の審査の結果を待っている状態で再申請しようとする、エラーになります

利用者登録申請

申請結果確認

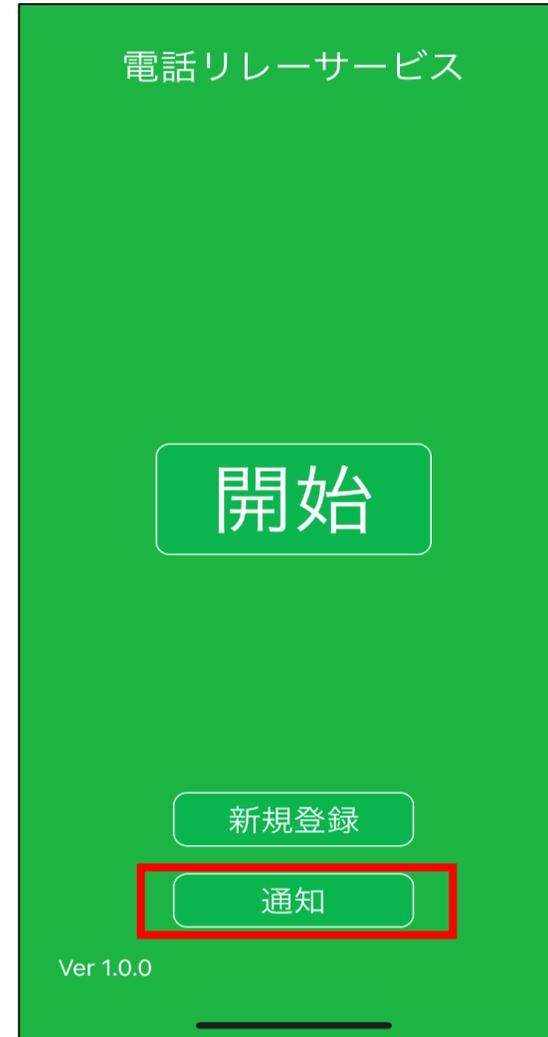
【利用許可】 となった場合



① 電話リレーサービス用電話番号とパスワードがプッシュ通知が届く



② アプリ「電話リレーサービス」のアイコンをタップする



③ 「通知」をタップする



④ 電話リレーサービス用電話番号と初回パスワードを確認する

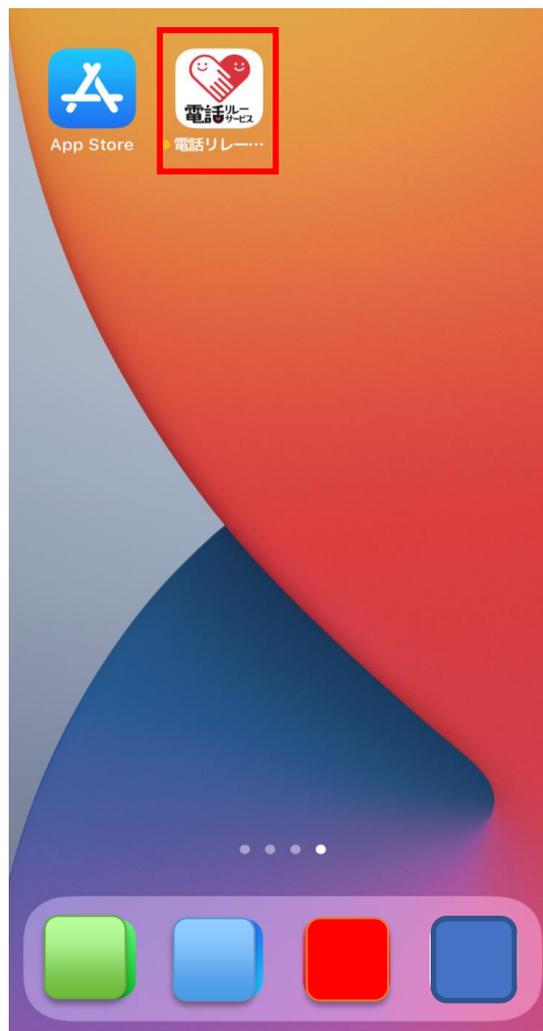
利用者登録申請

申請結果確認

【利用不可】となった場合



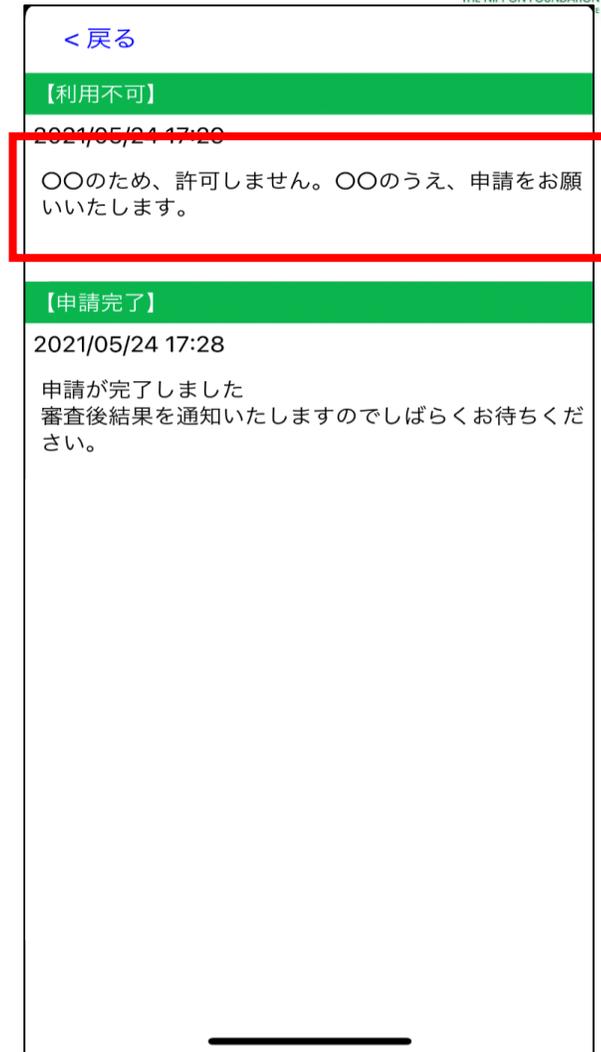
① 利用不可の理由がプッシュ通知で届く



② アプリ「電話リレーサービス」のアイコンをタップ



③ 「通知」をタップする

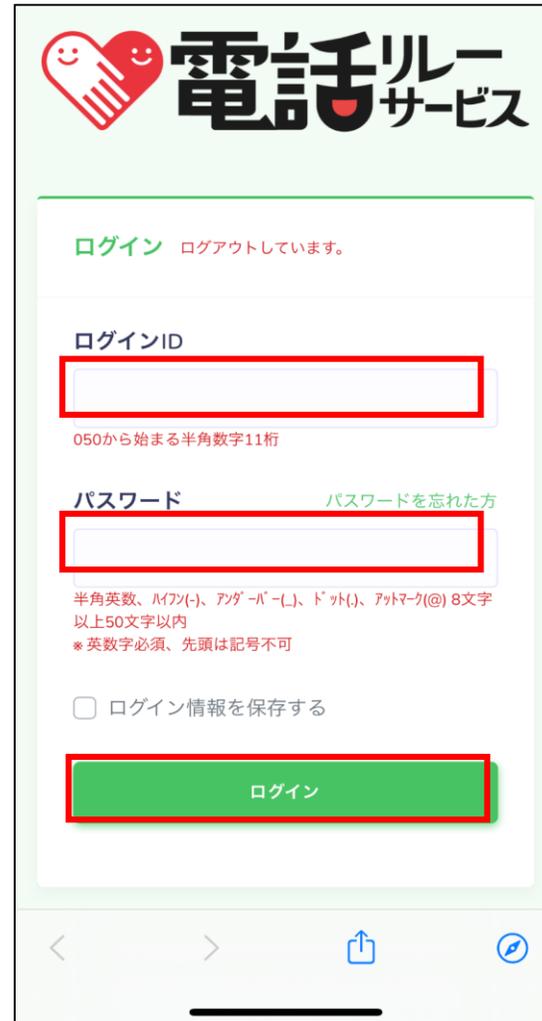


④ 利用不可の理由を確認し、必要に応じて再申請する

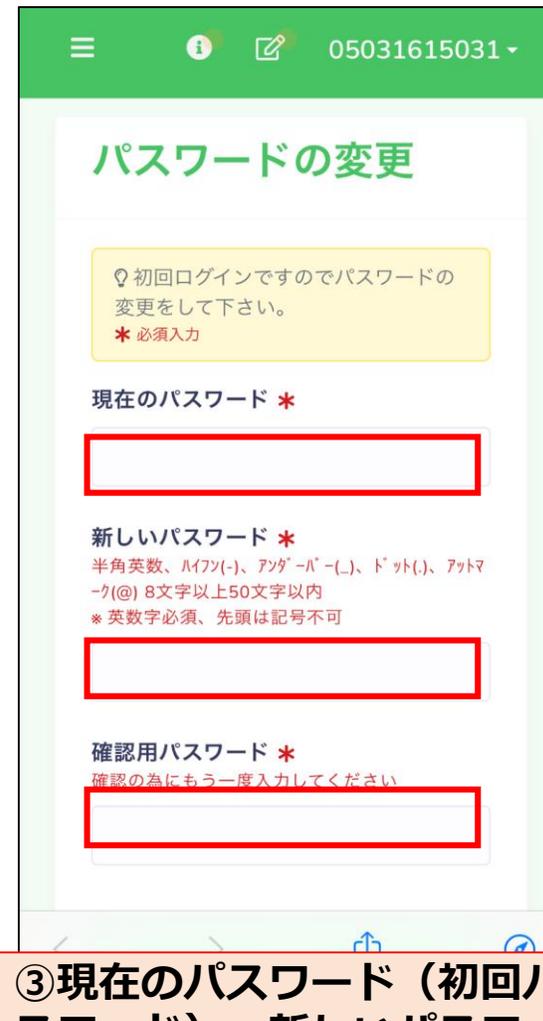
利用方法（初回ログイン）



① 「開始」をタップする



② 電話リレーサービス用電話番号と初回パスワードを入力し、「ログイン」をタップ



③ 現在のパスワード（初回パスワード）、新しいパスワード、確認用パスワードを入力し、「次へ」をタップする



④ パスワードが変更できたことを確認し、「戻る」をタップしてTOPページに戻る

【郵送申込の方法】

郵送申込は準備中のため、
郵送申込はできません。
受付開始できるようになったら
ホームページでお知らせします。

電話リレーサービス利用のお客さまサポート (カスタマーセンター)

- 電話 03-6275-0912
- FAX 03-6275-0913
- メール ホームページのメールフォームから
- 手話・文字チャットでの窓口
ホームページからアクセス

手話や文字チャット
で相談できます！
お気軽にどうぞ！

対応時間 9時30分～18時（年末年始は休み）

日本財団電話リレーサービスホームページ
www.nftrs.or.jp

手話での説明動画も
ご覧ください！