

\きこえない人と電話でつながる/ 電話リレーサービス



「電話リレーサービス」とは

きこえない人(聴覚や発話に困難のある人)と、きこえる人との電話を、通訳オペレータがリアルタイムで通訳するサービスです。きこえない人は「手話」または「文字」で通訳オペレータに伝え、通訳オペレータは伝えられた内容を「音声」で受け手側(きこえる人)に伝えます。その後、受け手の発言を、通訳オペレータは「手話」または「文字」できこえない人に伝えます。

サービスの開始により、きこえない人は、家族や同僚などに頼ることなく、ご自身で24時間365日いつでも電話をかけたり受けたりできるようになりました。

サービス利用イメージ



きこえない人は、**こういう場面**で
電話リレーサービスが使えず、
困っています…。

電話リレーサービスの認知度は低く、勧誘やいたずら電話などと誤認され話を聞いてもらえないことがあります。また、相手が電話リレーサービスのことを知らず、きこえない人からの電話だと伝わらないケースがあります。

レストランの従業員に
予約の電話だと
わかってもらえない…

事故でロードサービスを
依頼するとき、
電話リレーサービスの説明に
時間がかかった…

きこえない人の自立した日常生活と社会生活の確保を実現するため、
電話リレーサービスについて**皆さんのご理解が重要**です。

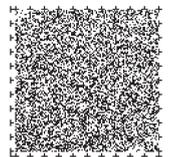


音声コード
Uni-Voice

専用アプリなどで
読み取ると、
内容を音声で
聞けます。

料金について

- 電話を受ける側には金銭的な負担が発生することはありません。
- きこえない人に電話をかける場合、IP電話へ発信する際と同じ通話料金が適用されます(電話リレーサービスに登録している人は、IP電話と呼ばれる050から始まる11桁の電話番号を保有しており、その番号に電話をかけると、自動的に通訳オペレータにつながります)。きこえない人が応答しない場合でも、通訳オペレータとのやり取りの間は通話料金が発生します。



利用イメージ

きこえる人が受話するとき

きこえない人からの発信を、通訳オペレータがお店の人につなぎます。



「050」から始まる番号が表示されます。着信通知が表示されたら、いつも通り応答ボタンを押して受話してください。

こちらは電話リレーサービスです。耳のきこえない方などからのお電話を通訳しております。双方のお話を全て通訳いたします。よろしくお祈いします。



手話で「明日のランチの予約をお願いします」



明日のランチの予約をお願いします。



明日の予約ですね。何時からでしょうか？

手話で「明日の予約ですね。何時からでしょうか？」



*電話を受ける側には金銭的な負担が発生することはありません。

きこえる人が発信するとき



「050」から始まるきこえない人の電話リレーサービス用の電話番号に発信してください。

*きこえる人は、電話リレーサービスの利用登録やアプリのダウンロードは不要です。

電話リレーサービスです。耳のきこえない方などへのお電話を手話や文字にて通訳します。双方のお話を全て通訳いたします。おつなぎしますので、少々お待ちください。



6年4組の電話連絡網をお伝えします。



手話で「6年4組の電話連絡網をお伝えします」



手話で「お願いします」



お願いします。

*発信者側はIP電話へ発信する際と同じ通話料金が適用されます。



知ってほしいこと

通常の電話より時間がかかる場合があります。

電話リレーサービスは通訳オペレータを介して会話をするため、やりとりにタイムラグが起きる場合があります。ご理解をお願いします。

スムーズな会話のため、話し方にご配慮をお願いします。

一文を短くすることや、主語を明確に話していただくと、通訳オペレータがよりスムーズに通訳できます。

きこえる人からの発信も電話リレーサービスを利用できます。

きこえない人が登録している「050」から始まる番号に発信すると、電話リレーサービスを介した通話ができます。

*きこえる人から電話リレーサービスに登録している利用者(きこえない人)に発信する場合は、電話リレーサービスの利用料はかかりませんが、IP電話(050番号)へ発信する際の電話料金が適用されます。

通訳オペレータは交渉や伝言は承りません。

通訳オペレータは会話の内容をそのまま文字や手話で通訳します。代わりに交渉したり、用件を預かることはしません。

利用登録・利用方法・サービスに関するお問い合わせ



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

ウェブサイトから

日本財団電話リレーサービス お問い合わせ

☎03-6275-0912 ✉info@nftrs.or.jp

対応時間▶9:30~17:00 休日▶年末年始

手話・文字チャットでの
お問い合わせ

<https://nftrs.or.jp/contact/>
休日▶年末年始



音声コード
Uni-Voice

専用アプリなどで読み取ると、内容を音声で聞けます。