

聴覚障がい者等による電話の利用の円滑化に関する取組について

2025年10月29日
N T T 東 日 本
N T T 西 日 本

参考資料1-1

- 東日本・西日本では、社員一人ひとりが継続的かつ発展的に社会貢献活動に取り組んでいます。
- 聴覚障がい者をはじめ高齢者やお身体の不自由な方々向けの様々な福祉サービスの提供を通して、安心・安全で便利な社会づくりに貢献しています。

■ 電話リレーサービス制度に関する周知・広報の取組

- 当社ホームページにおける、電話リレーサービス制度に関するご説明の掲載。
- 当社からのお知らせ等をご紹介するちらし「ハローインフォメーション」における、電話リレーサービス制度に関するご説明の掲載。(毎年6月号に掲載。請求書への同封のほか、当社ホームページでも閲覧可能。)
【発行部数】約1,200万部 ※東西計、2025年6月号
- 番号単価の改定に併せて、当社HPやweb明細サービスにおいて、電話リレーサービス制度に関するお知らせの掲載。(毎年3月下旬頃に発出)
- 当社お客様窓口へのお問合せ受領時に、電話リレーサービス制度に関するご案内対応。

■ その他聴覚障がい者等による電話の利用の円滑化に関する取組

- 聴覚障がい者等の外出時におけるコミュニケーションツール「電話お願い手帳(web/アプリ)」の無償提供。
【チラシ等提供自治体数】約430自治体等 ※東西計、2024年度
- 骨伝導方式ハンドセット等、音が聞こえにくい方向けの電話機「福祉電話」のレンタル提供。
- 聴覚障がい者会話支援アプリ「こえとら」(株式会社フィート様ご提供)への協賛。
- 社員への聴覚障がいに対する理解促進を目的とした研修等の実施。

電話リレーサービス料について

「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、電話で双方をつなぐサービスです。[聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律(令和二年法律第五十三号)]に基づき、電話リレーサービス提供機関がサービス提供をしております。



この提供のため、電話をご利用の皆さまにも、1番号当たり以下のご負担(電話リレーサービス料)をいただきます。ご理解・ご協力のほど、よろしくお願いたします。(税込)

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1.1円	1.1円	1.1円	1.1円	1.1円	1.1円	1.1円	1.1円	1.1円	1.1円	1.1円	1.1円

電話リレーサービスの詳細については、(一社)電気通信事業者協会のホームページで情報公開等をしております。🔗 https://www.tca.or.jp/telephonerelay_service_support/

お問い合わせ先

電話リレーサービスの請求について NTT東日本 NTT東日本の固定電話を ご利用のお客さま 携帯電話等をご利用のお客さま 通番なしの 116	他社さま回線の固定電話および NTT東日本のフレッツ光を ご利用のお客さま 0120-116-000	NTT東日本のフレッツ光を ご利用のお客さま 0120-116-116	【受付時間】 9:00~17:00 (土日・年末年始を除く)
電話リレーサービスの利用登録、 利用方法、サービス内容について (一社)日本財団電話リレーサービス お問い合わせフォーム: https://ntrts.or.jp/contact/	番号単価、交付金、 負担金制度について (一社)電気通信事業者協会 電話 03-6302-8391	電話リレーサービス制度に ついて 総務省(電気通信消費者相談センター) 電話 03-5253-5900	【受付時間】平日 9:30~12:00/13:00~17:00

電話に関するお問い合わせ・お申し込み
「116」携帯電話からは **0120-1160000** 営業時間:午前9時から午後5時まで
(土日・年末年始を除きます) <https://web116.jp/>

NTT東日本に関するご意見・ご要望
お客様さま相談センター **0120-0190000** 営業時間:午前9時から午後5時まで
(土日・休日および年末年始を除きます)

NTT東日本のサービスの契約約款はこちらをご覧ください。 <https://www.ntt-east.co.jp/tariff/>
なお、郵送をご希望のお客さまは、「116」へお問い合わせください。

K25-00226[2505-2507]