

# 電話リレーサービス 利用者マニュアル

<パソコン>

総務大臣指定 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

更新日：2024年 8月 26日

## 目次

<u>1. 動作環境</u> . . . . .	4
<u>2. 利用者サイトへのアクセス</u> . . . . .	5
<u>3. 初回ログイン</u>	
<u>3. 1. 初回ログイン</u> . . . . .	7
<u>3. 2. パスワードの変更</u> . . . . .	8
<u>3. 3. 新しいパスワードでのログイン</u> . . . . .	9
<u>3. 4. パスワード入力時の注意</u> . . . . .	10
<u>4. 電話リレーサービスを利用する前の各種設定</u>	
<u>4. 1. Windowの通知の設定</u> . . . . .	11
<u>4. 2. Windowのカメラ・マイクの設定</u> . . . . .	14
<u>4. 2. 1. Chromeのカメラ・マイクの設定</u> . . . . .	17
<u>5. 位置情報の設定</u>	
<u>5. 1. Windowsの位置情報の設定</u> . . . . .	20
<u>5. 1. 1. Chromeの位置情報の設定</u> . . . . .	22
<u>6. 電話をかける（通常）</u>	
<u>6. 1. 電話をかける時の流れ</u> . . . . .	24
<u>6. 2. ログイン</u> . . . . .	25
<u>6. 3. 相手先の電話番号を入力</u> . . . . .	26
<u>6. 3. 1. 電話帳からかける</u> . . . . .	27
<u>6. 3. 2. 着信履歴からかける</u> . . . . .	28
<u>6. 3. 3. 発信履歴からかける</u> . . . . .	29
<u>6. 4. 通訳方法の選択</u> . . . . .	30
<u>6. 5. カメラ・マイクの許可</u> . . . . .	31
<u>6. 6. 通訳オペレータの呼出</u>	
<u>6. 6. 1. 通訳方法で「手話」を選択</u> . . . . .	32
<u>6. 6. 2. 通訳方法で「文字」を選択</u> . . . . .	33
<u>6. 7. 通訳オペレータとの接続</u>	
<u>6. 7. 1. 通訳方法で「手話」を選択</u> . . . . .	34
<u>6. 7. 2. 通訳方法で「文字」を選択</u> . . . . .	37

<u>7. 電話をかける（緊急通報）</u>	
<u>7. 1. ログイン</u> . . . . .	39
<u>7. 2. 緊急通報</u> . . . . .	40
<u>7. 3. 位置情報を選択して緊急通報する</u>	
<u>7. 3. 1. 登録住所（自宅）を選択</u> . . . . .	41
<u>7. 3. 2. 自宅以外からの通報を選択</u> . . . . .	42
<u>7. 4. カメラ・マイクの許可</u> . . . . .	45
<u>7. 5. 通訳オペレータの呼出</u> . . . . .	46
<u>7. 6. 通訳オペレータとの接続</u> . . . . .	47
<u>8. 電話をかけることができない番号</u> . . . . .	48
<u>9. 電話を受ける</u>	
<u>9. 1. 電話を受けるときの流れ</u> . . . . .	49
<u>9. 2. 電話を受ける</u> . . . . .	50
<u>9. 2. 1. 通知の設定</u> . . . . .	54
<u>9. 2. 2. 集中モードの設定</u> . . . . .	55
<u>10. 不在着信</u> . . . . .	57
<u>11. 通話中の着信通知</u> . . . . .	58
<u>12. 電話帳</u>	
<u>12. 1. 電話帳の新規登録</u> . . . . .	59
<u>12. 2. 電話帳の編集</u> . . . . .	60
<u>12. 3. 電話帳の削除</u> . . . . .	61
<u>12. 4. 着信履歴からの電話帳登録</u> . . . . .	62
<u>12. 5. 発信履歴からの電話帳登録</u> . . . . .	63
<u>13. 着信履歴と発信履歴</u>	
<u>13. 1. 着信履歴の削除</u> . . . . .	64
<u>13. 2. 発信履歴の削除</u> . . . . .	64
<u>14. ログアウト</u> . . . . .	65
<u>15. 利用者情報の変更</u>	
<u>15. 1. 登録内容の変更</u> . . . . .	66
<u>15. 2. パスワードの変更</u> . . . . .	69
<u>15. 3. 支払い方法の変更</u> . . . . .	70

<u>15.4. 料金体系の変更</u>	
<u>15.4.1. 料金体系の変更</u> . . . . .	74
<u>15.4.2. 料金体系の変更の取り消し</u> . . . . .	76
<u>15.5. 支払い方法・料金体系の変更と請求日の関係</u> . . . . .	77
<u>16. 利用登録の解除</u> . . . . .	78
<u>17. 各メニュー</u>	
<u>17.1. 各メニュー</u> . . . . .	80
<u>17.1.1. 伝言メモ</u> . . . . .	82
<u>17.1.2. お知らせ</u> . . . . .	83
<u>17.1.3. 通話明細</u> . . . . .	84
<u>17.1.4. 自画像設定</u> . . . . .	85
<u>17.1.5. 文字チャット設定</u> . . . . .	87
<u>17.1.6. お困りの方はこちら</u>	
<u>17.1.6.1. 問い合わせ</u> . . . . .	88
<u>17.1.6.2. 利用規約</u> . . . . .	89
<u>17.1.6.3. マニュアル</u> . . . . .	90
<u>18. 電話リレー用番号を忘れたときは</u> . . . . .	91
<u>19. パスワードを忘れたときは</u> . . . . .	93
<u>20. 利用停止後の機能の制限について</u> . . . . .	95
<u>更新履歴</u> . . . . .	96

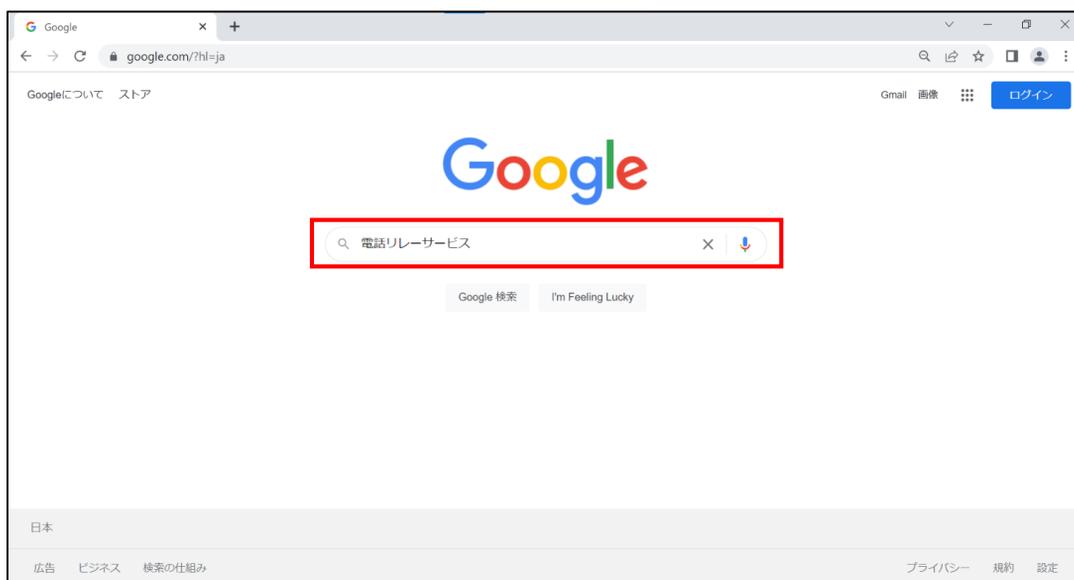
## 1. 動作環境

電話リレーサービスのアプリをご利用いただける端末及びOS、ブラウザは以下の通りです。

端末	iPhone/iPad	Android	Windows/Mac
OS	iOS13以上	Android8.0以上	Windows10以上 MacOS11.0以上
ブラウザ	アプリ内ブラウザ	Google Chrome 最新版	Google Chrome 最新版

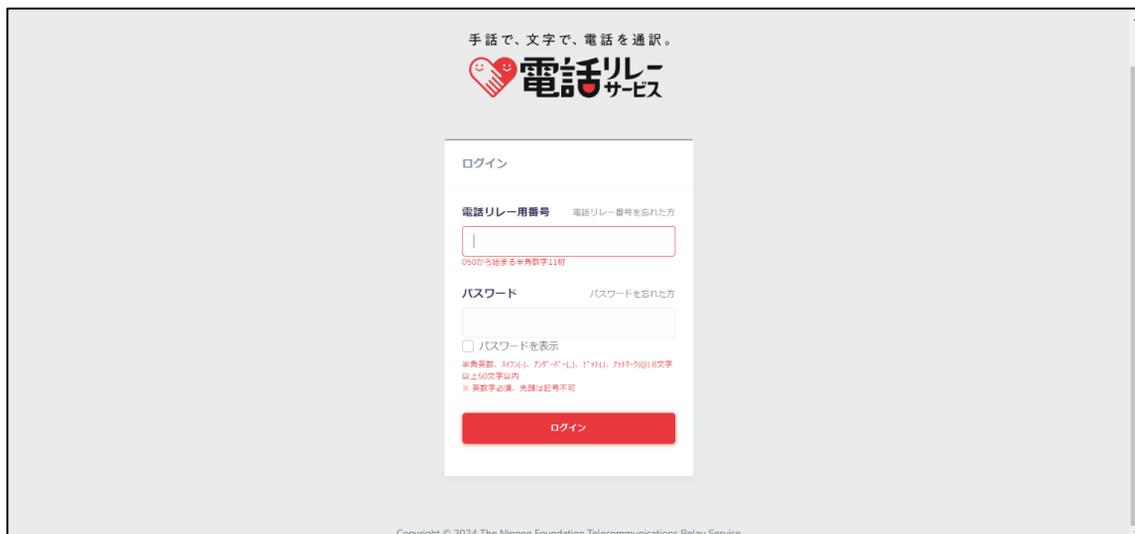
※最新のOS/ブラウザでも端末によっては対応しない場合があります。

## 2. 利用者サイトへのアクセス



①WEBサイトで「電話リレーサービス」を検索します。

②日本財団電話リレーサービスのウェブサイトを開きます。



③画面右上にある「ログイン」をクリックします。

④利用者サイトのログイン画面が表示されます。



### 3. 2. パスワードの変更




① 「現在のパスワード」に初回ログインパスワードを入力します。

※ 「パスワードを表示」にチェックを入れると入力した内容を確認できます。

② 「新しいパスワード」を入力します。

<使用可能な文字>

半角英数、ハイフン(-)、アンダーバー(\_)、ドット(.)、アットマーク(@)

※パスワードは、8文字以上50文字以内

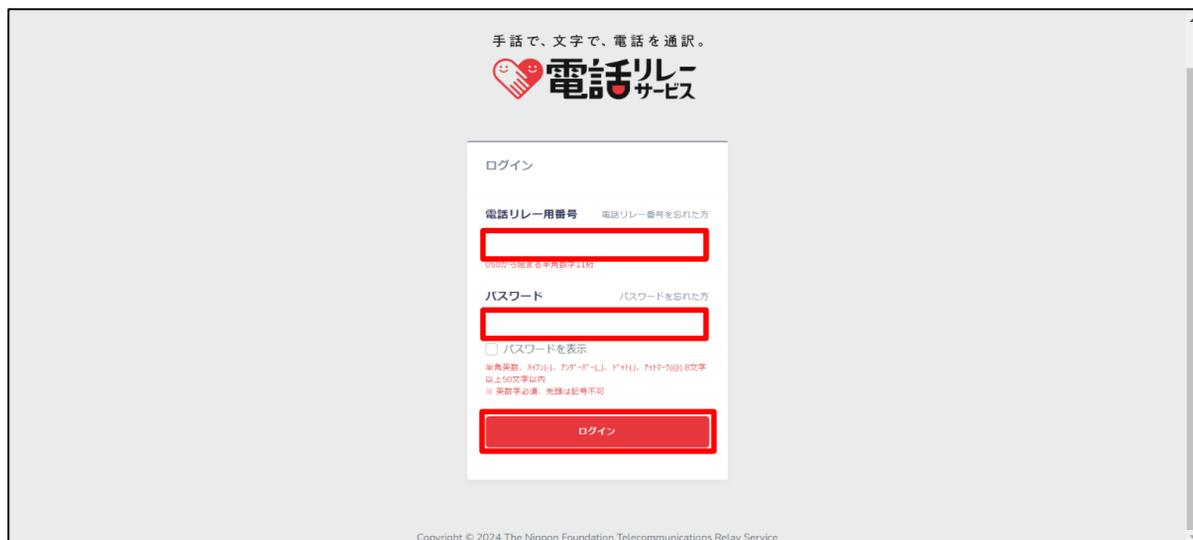
※英数字必須、先頭は記号不可

③②と同じ値を「確認用パスワード」に入力します。

④ 「設定」をクリックします。

⑤ 「戻る」をクリックします。

### 3. 3. 新しいパスワードでのログイン



手話で、文字で、電話を通讯。

電話リレーサービス

ログイン

電話リレー用番号 電話リレー番号を忘れた方

050から始まる半角数字11桁

パスワード パスワードを忘れた方

パスワードを表示

半角英数、A-Z(小、大)、a-z(小、大)、0-9(0-9) 8文字以上50文字以内  
※ 英数字必須、先頭は記号不可

ログイン

Copyright © 2024 The Nippon Foundation Telecommunications Relay Service

①電話リレー用番号（050から始まる半角数字11桁）を入力します。

②パスワードを入力します。

※「パスワードを表示」にチェックを入れると入力した内容を確認できます。

③「ログイン」をクリックします。

### 3. 4. パスワード入力時の注意

#### 【注意】

#### ・間違いやすい文字の例

- 1 (いち) ・ l (小文字のエル) ・ I (大文字のアイ)
- 0 (ゼロ) ・ O (大文字のオー) ・ o (小文字のオー)
- 9 (く) ・ q (小文字のキュー)

#### ・入力時の注意

半角スペースが入っていると、エラーになりますので、スペースにもご注意ください。

パスワードはすべて、半角文字となります。

半角文字：A B C D…、a b c d…、1 2 3 4… 全角文字：A B C D…、a b c d…、1 2 3 4…

#### ・ログインに10回失敗すると自動的にロックがかかりますので、

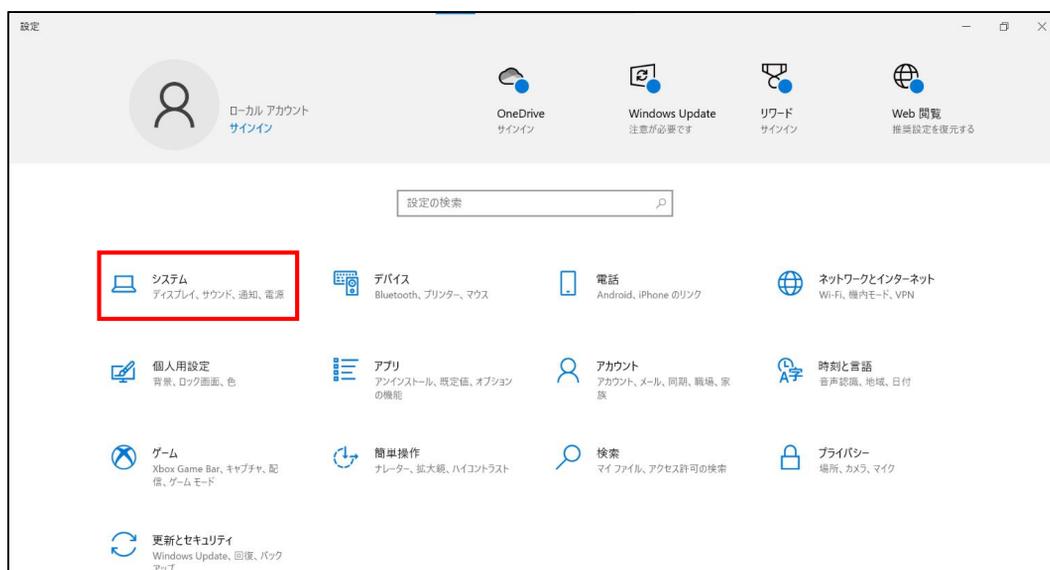
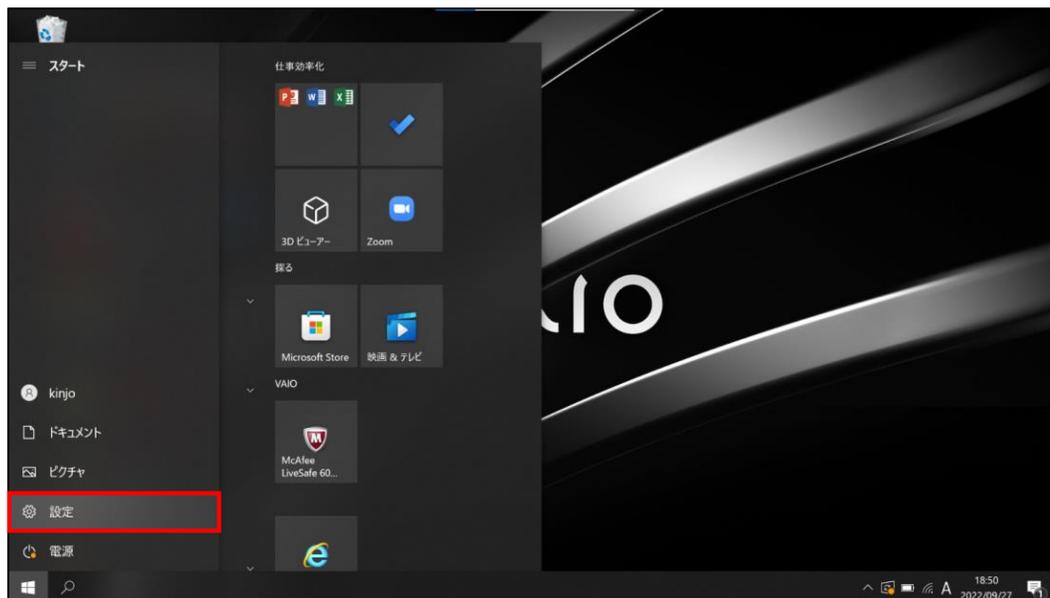
ロックがかかる前にパスワードの再設定を行うようにしてください。

#### ・ロックを解除するためにはカスタマーセンターまでお問い合わせください。

## 4. 電話リレーサービスを利用する前の各種設定

当マニュアルでは、Windowsのカメラ・マイクの設定方法についてご案内しています。  
Macをご利用の方は、カスタマーセンターへお問い合わせください。

### 4. 1. Windowの通知の設定



①画面下にある「Windows」をクリックします。

②「設定」をクリックします。

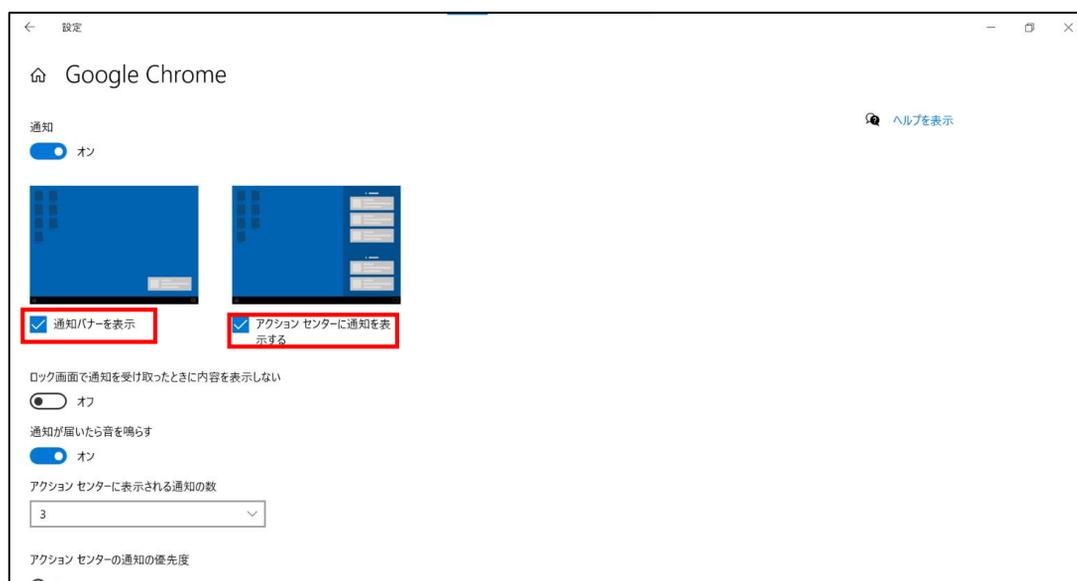
③「システム」をクリックします。



④ 「通知とアクション」をクリックします。

⑤ 「アプリやその他の送信者からの通知を取得する」をオンにします。

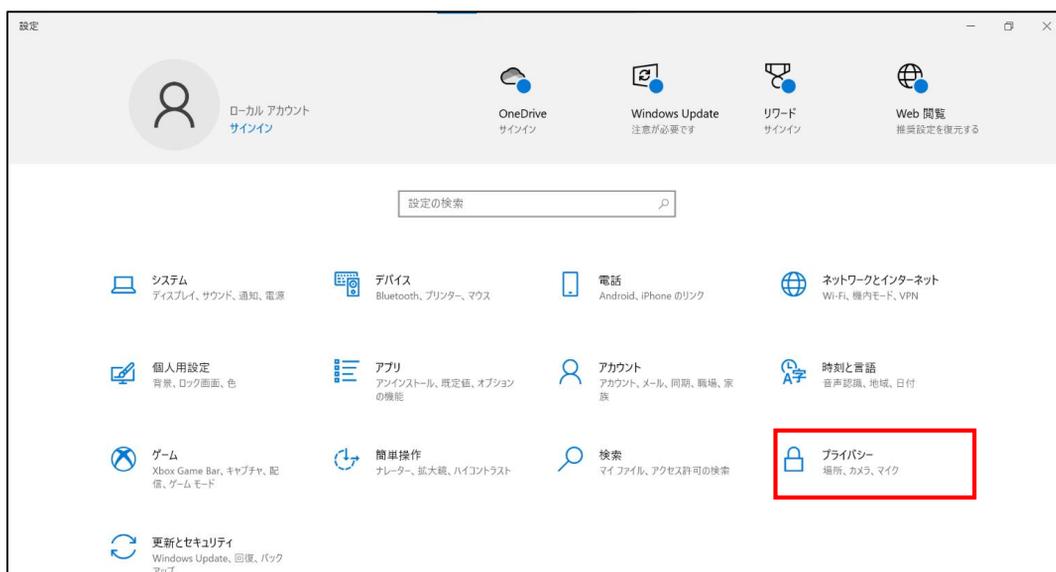
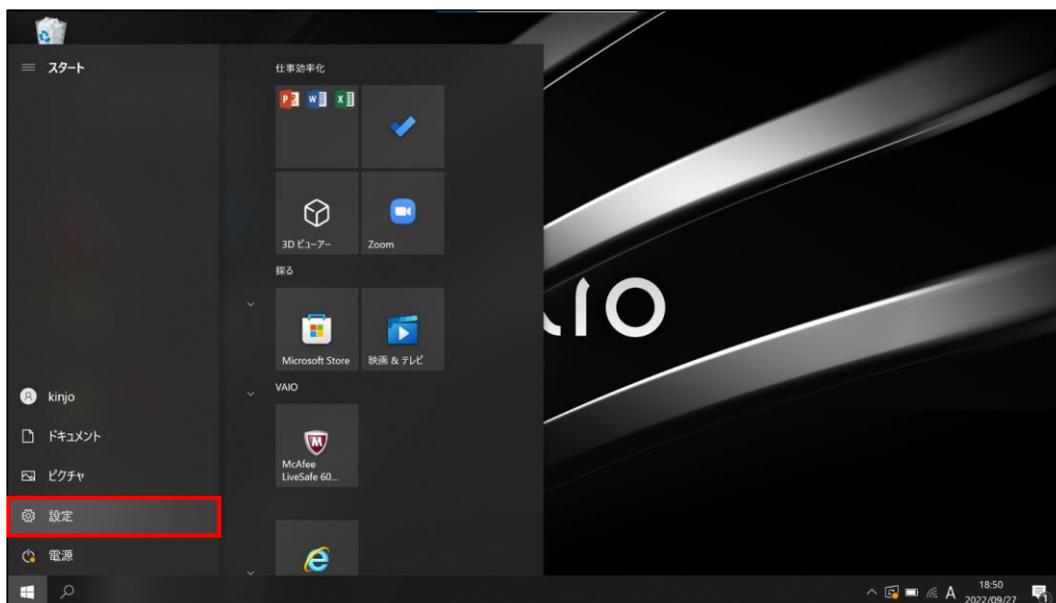
⑥ 下にスクロールして「Google Chrome」をオンにします。



- ⑦ 「Google Chrome」をクリックします。
- ⑧ 「通知バナーを表示」にチェックします。
- ⑨ 「アクションセンターに通知を表示する」にチェックします。

※画面は、Windows 10 Proのものです。

## 4. 2. Windowのカメラ・マイクの設定



①画面下にある「Windows」をクリックします。

②「設定」をクリックします。

③「プライバシー」をクリックします。



④ 「カメラ」 をクリックします。

⑤ 「アプリがカメラにアクセスできるようにする」 をオンにします。

⑥ 下にスクロールして「デスクトップ アプリがカメラにアクセスできるようにする」 をオンにします。

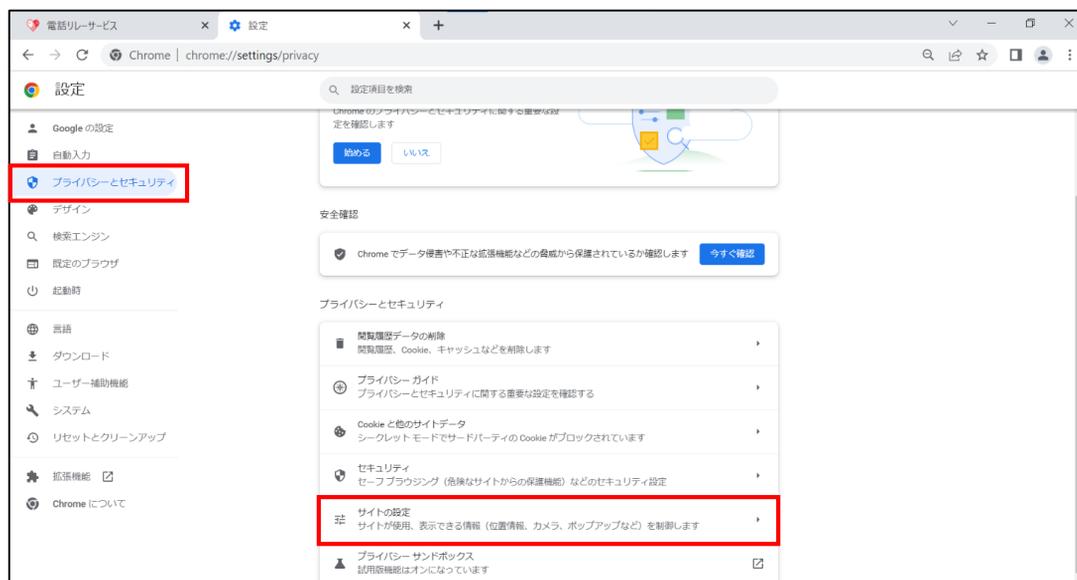


⑦ 「マイク」 をクリックします。

⑧ 「アプリがマイクにアクセスできるようにする」 をオンにします。

⑨ 「デスクトップ アプリがマイクにアクセスできるようにする」 をオンにします。

## 4. 2. 1. Chromeのカメラ・マイクの設定

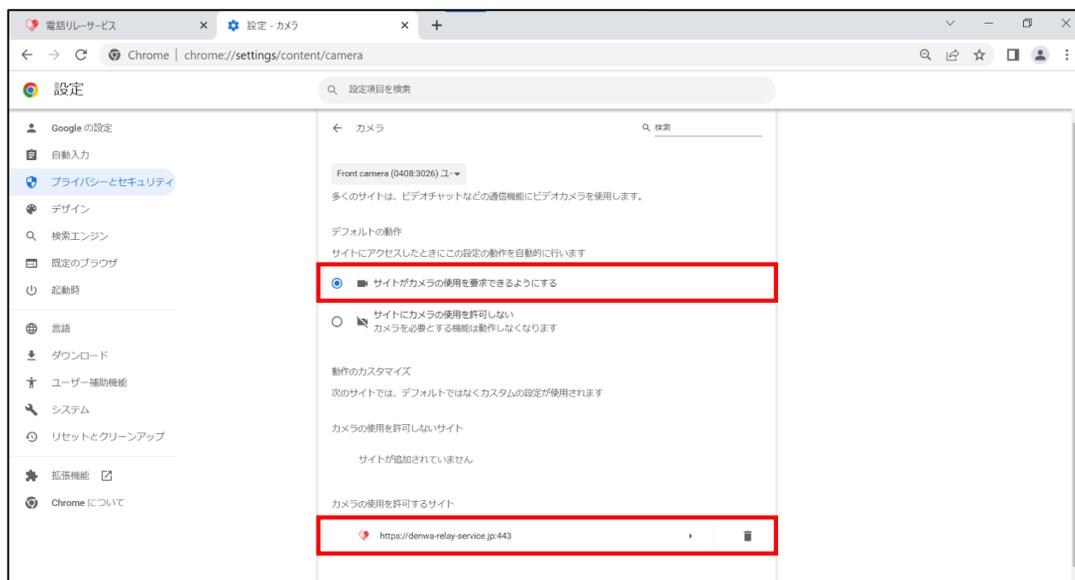


①画面右上にある縦の三点リーダーをクリックします。

②「設定」をクリックします。

③「プライバシーとセキュリティ」をクリックします。

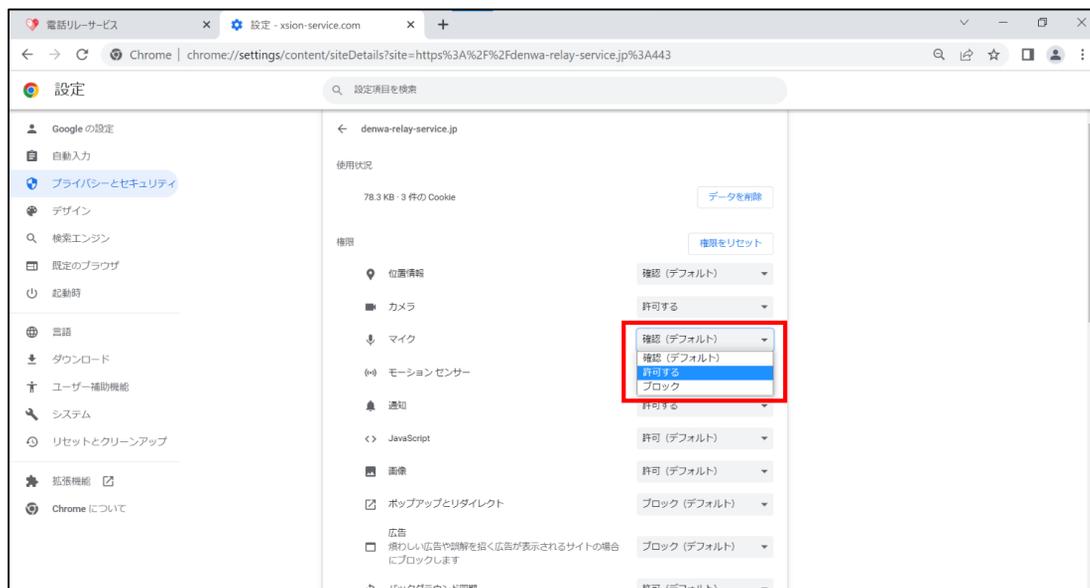
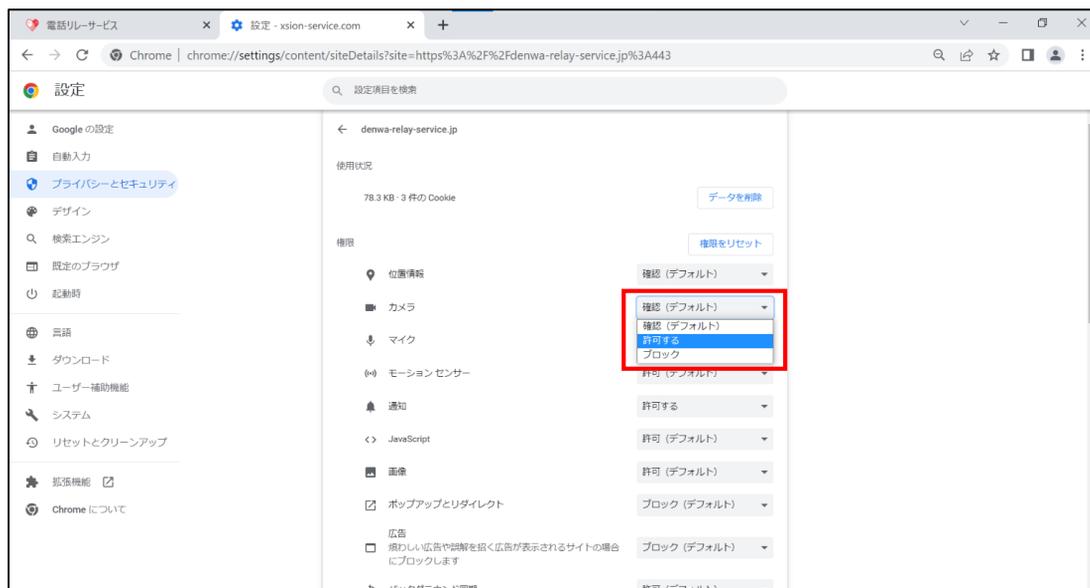
④「サイトの設定」をクリックします。



⑤ 「カメラ」をクリックします。

⑥ 「サイトがカメラの使用を要求できるようにする」をクリックします。

⑦ 「<https://denwa-relay-service.jp:443>」をクリックします。



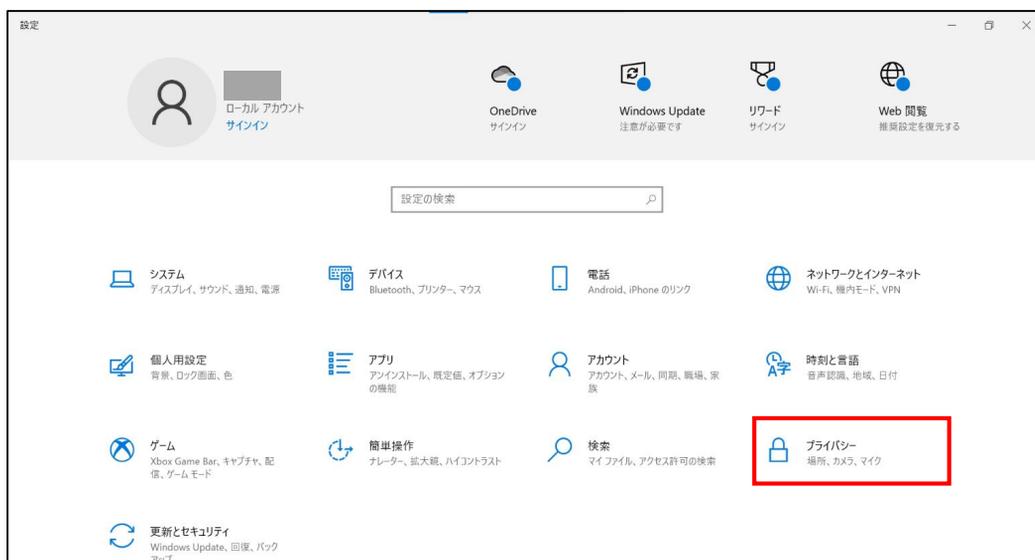
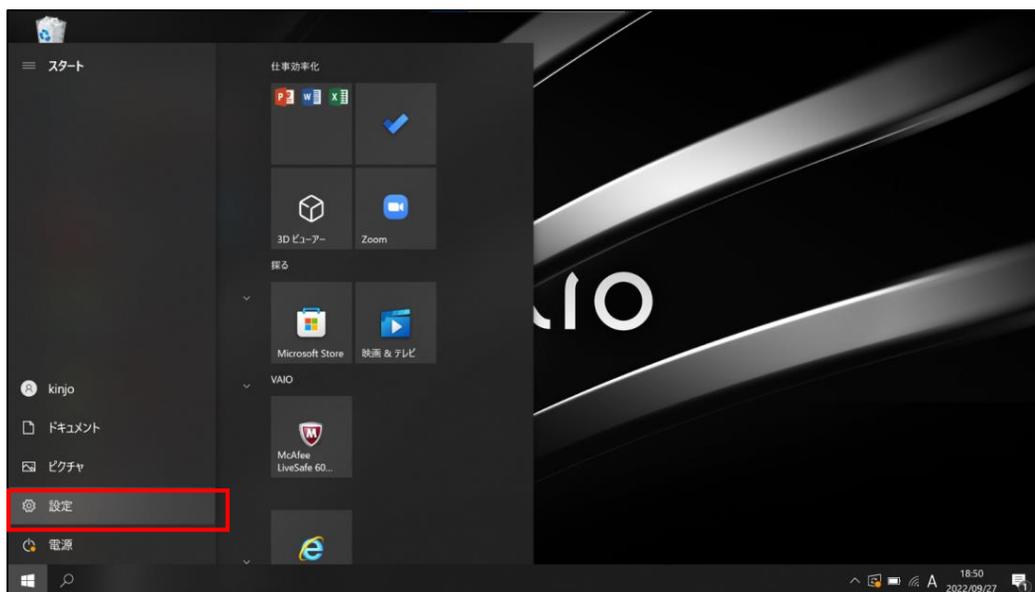
⑧カメラを「許可」にします。

⑨マイクを「許可」にします。

## 5. 位置情報の設定

当マニュアルでは、Windowsの位置情報の設定方法についてご案内しています。  
Macをご利用の方は、カスタマーセンターへお問い合わせください。

### 5. 1. Windowsの位置情報の設定



①画面下にある「Windows」をクリックします。

②「設定」をクリックします。

③「プライバシー」をクリックします。

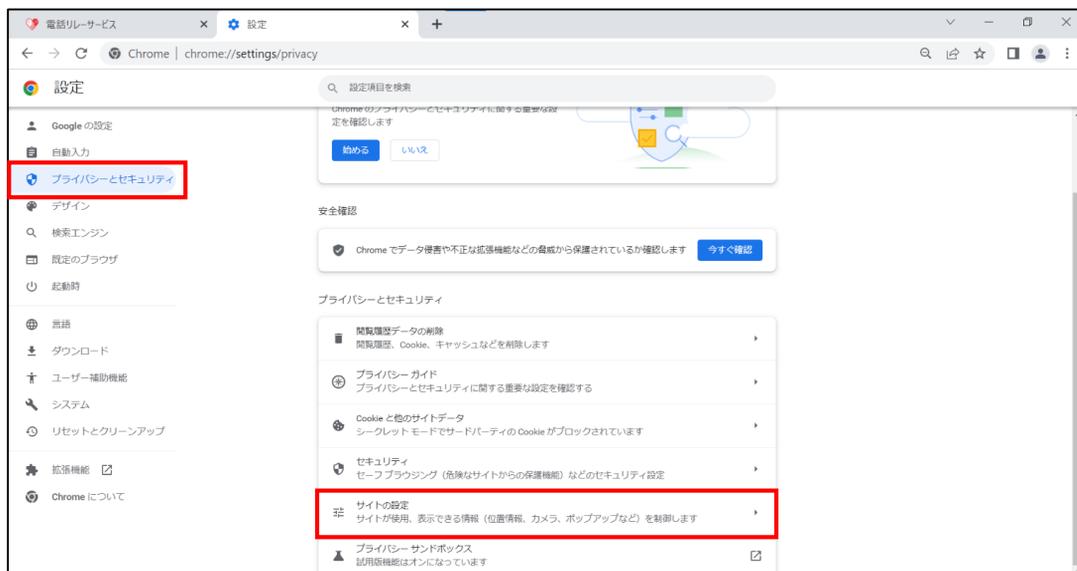
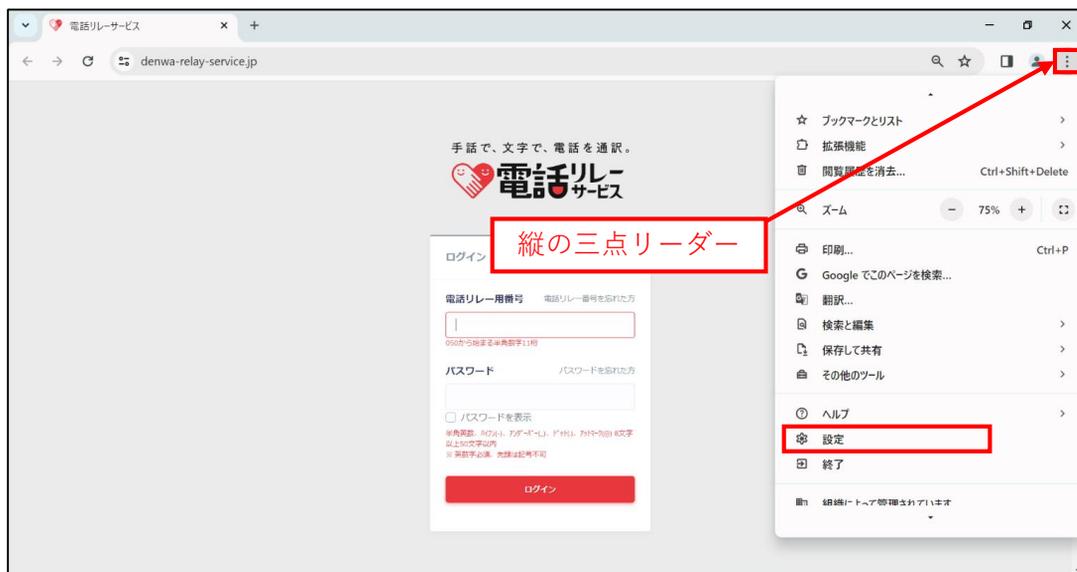


④ 「位置情報」をクリックします。

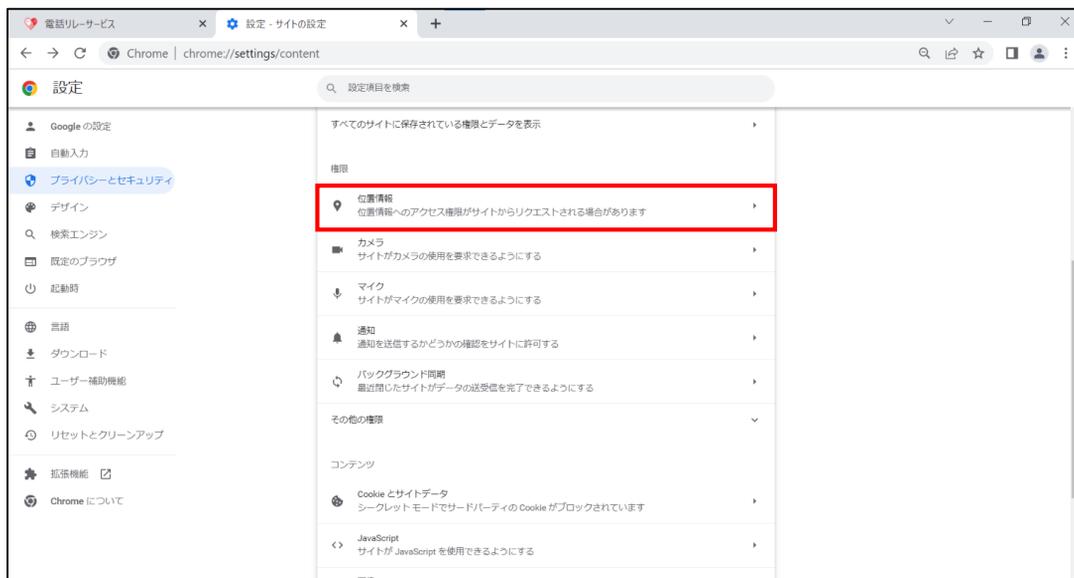
⑤ 「アプリが位置情報にアクセスできるようにする」を「オン」にします。

⑥ 下にスクロールして「デスクトップ アプリが位置情報にアクセスできるようにする」をオンにします。

## 5. 1. 1. Chromeの位置情報の設定



- ①画面右上にある縦の三点リーダーをクリックします。
- ②「設定」をクリックします。
- ③「プライバシーとセキュリティ」をクリックします。
- ④「サイトの設定」をクリックします。



⑤ 「位置情報」をクリックします。

⑥ 「位置情報へのアクセス権限がリクエストされる場合があります」をクリックします。

※緊急通報時に位置情報の権限を許可すると、緊急通報を利用した時のみ、所在地情報が緊急通報受理機関に送られます。

※緊急通報を利用した後、「動作のカスタマイズ」の下に

「<https://denwa-relay-service.jp:443>」が表示されるようになります。

## 6. 電話をかける（通常）

### 6. 1. 電話をかけるときの流れ

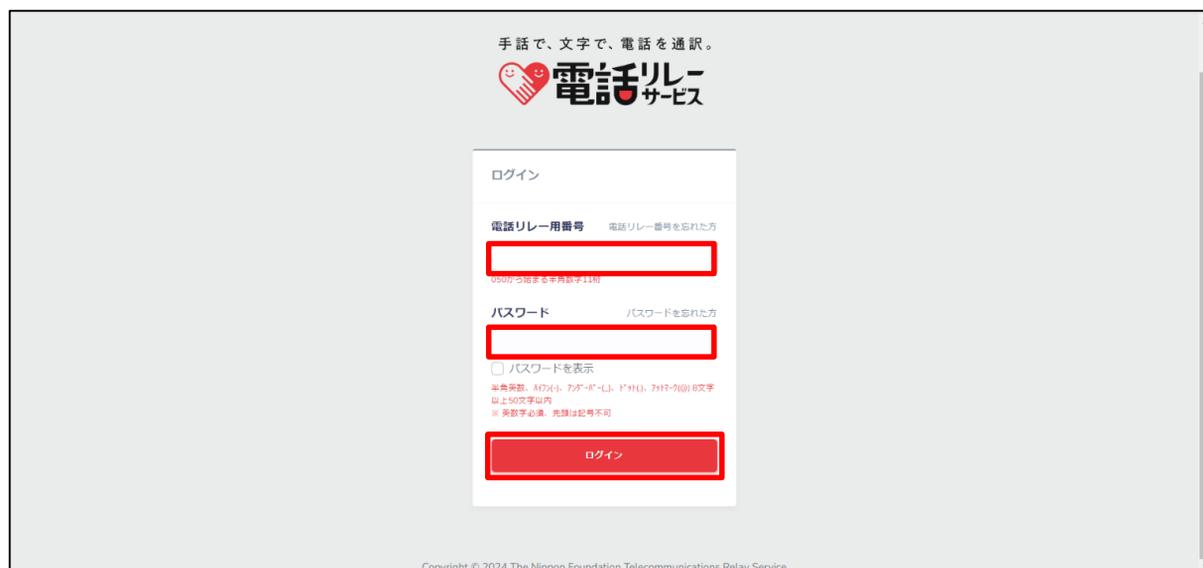


①利用者が相手先の固定電話番号または携帯電話番号を入力し、発信します。

②利用者と通訳オペレーターが接続されます。

③通訳オペレーターから相手先を呼出します。

## 6. 2. ログイン



手話で、文字で、電話を通訳。

電話リレーサービス

ログイン

電話リレー用番号 電話リレー番号を忘れた方

050から始まる半角数字11桁

パスワード パスワードを忘れた方

パスワードを表示

半角英数、A-Z(大)、a-z(小)、0-9(-)\_(.)!@#&\* 以上50文字以内  
※ 英数字必須、先頭は記号不可

ログイン

Copyright © 2024 The Nippon Foundation Telecommunications Relay Service

①電話リレー用番号（050から始まる半角数字11桁）を入力します。

②パスワードを入力します。

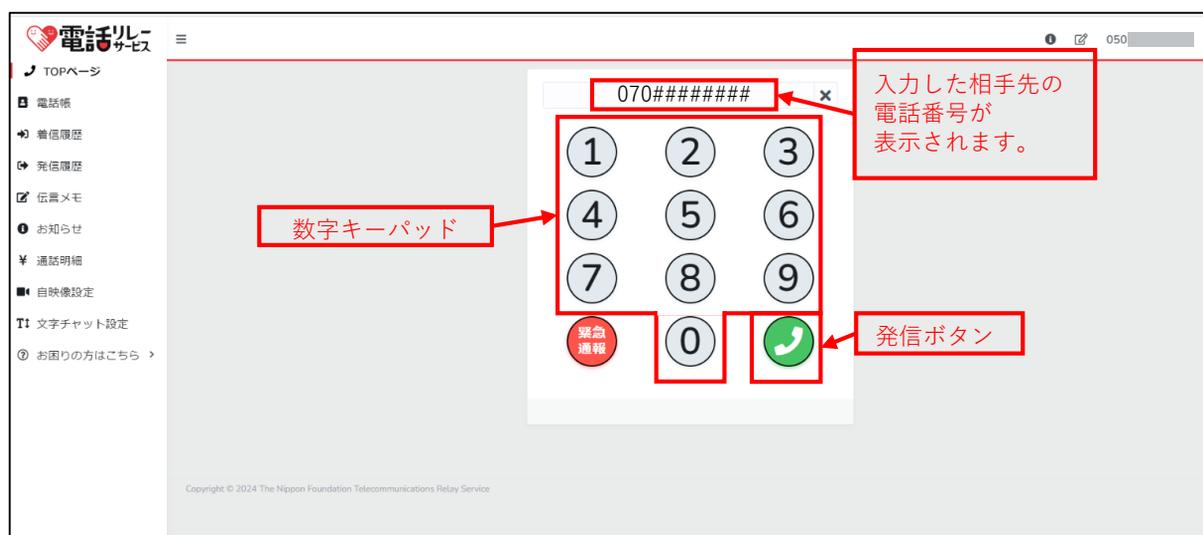
※「パスワードを表示」にチェックを入れると入力した内容を確認できます。

③「ログイン」をクリックします。

### 【注意】

- ・ログインに10回失敗すると自動的にロックがかかります。
- ・ロックがかかる前にパスワードの再設定を行うか、カスタマーセンターまでお問い合わせください。
- ・3時間が経過すると自動的にログアウトされます。

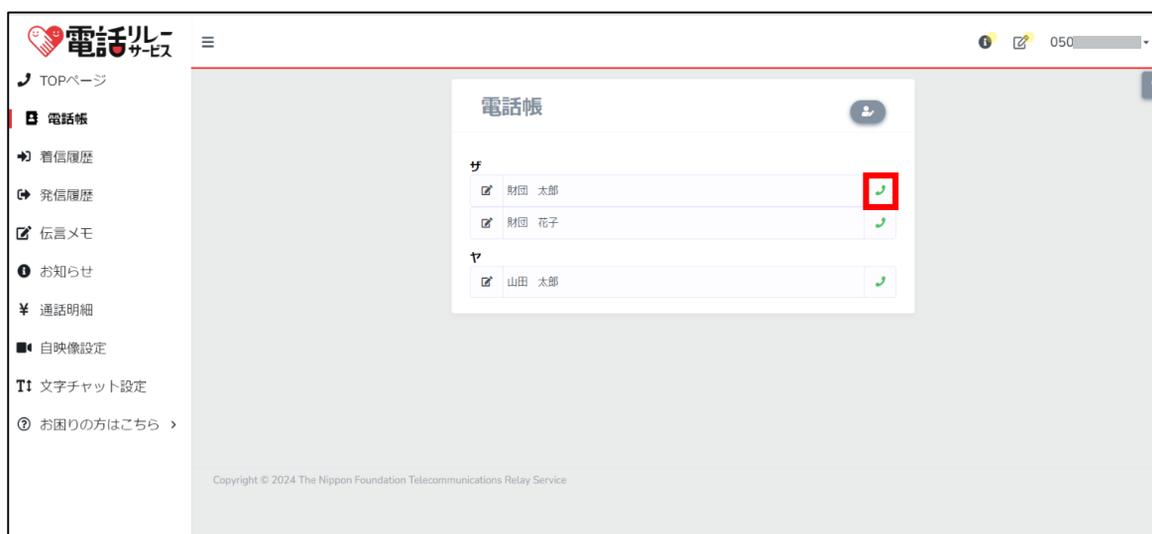
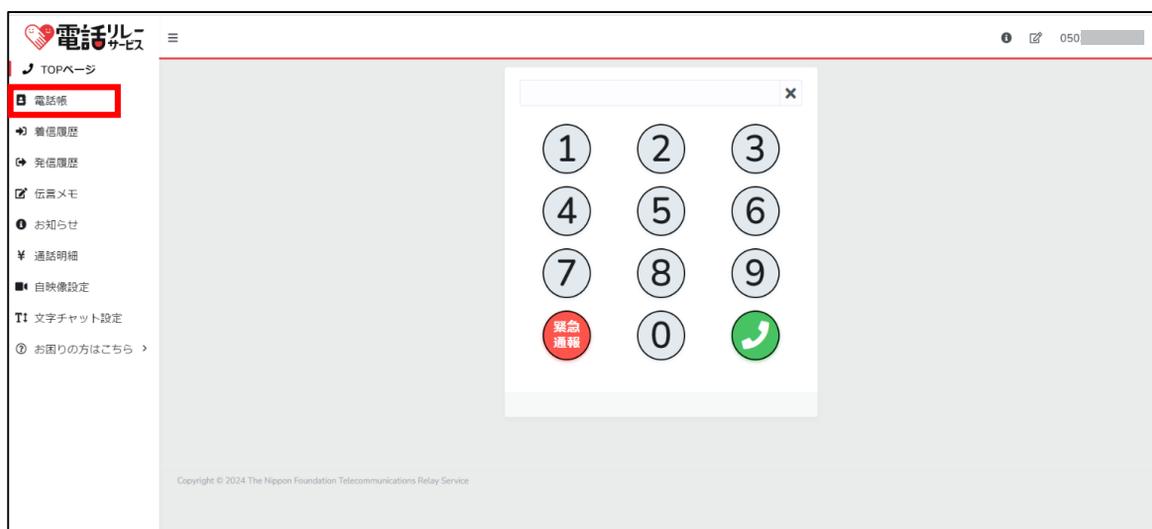
### 6. 3. 相手の電話番号を入力



①画面の数字キーパッド、またはパソコンのキーボードで、電話をかけたい相手の電話番号を入力します。

②発信ボタンをクリックします。

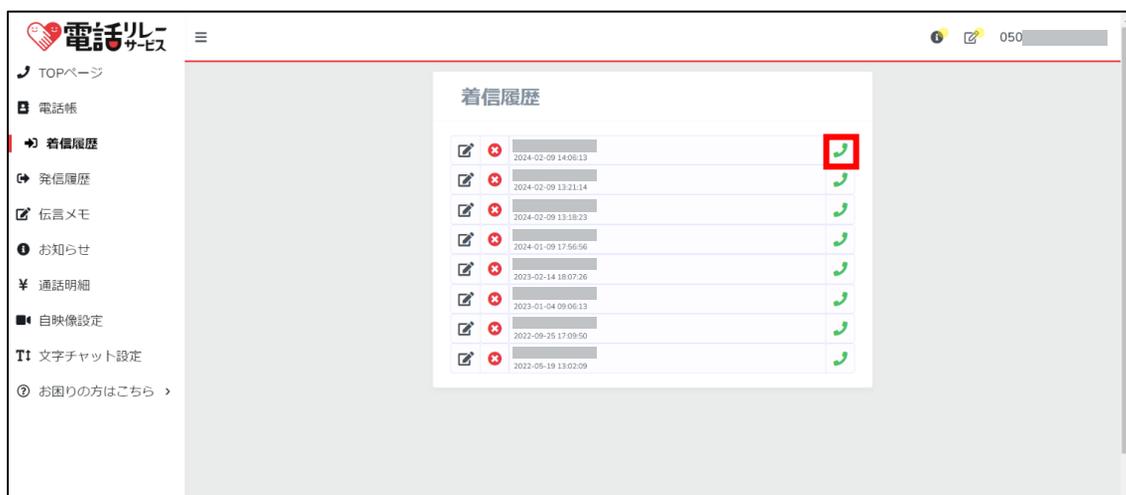
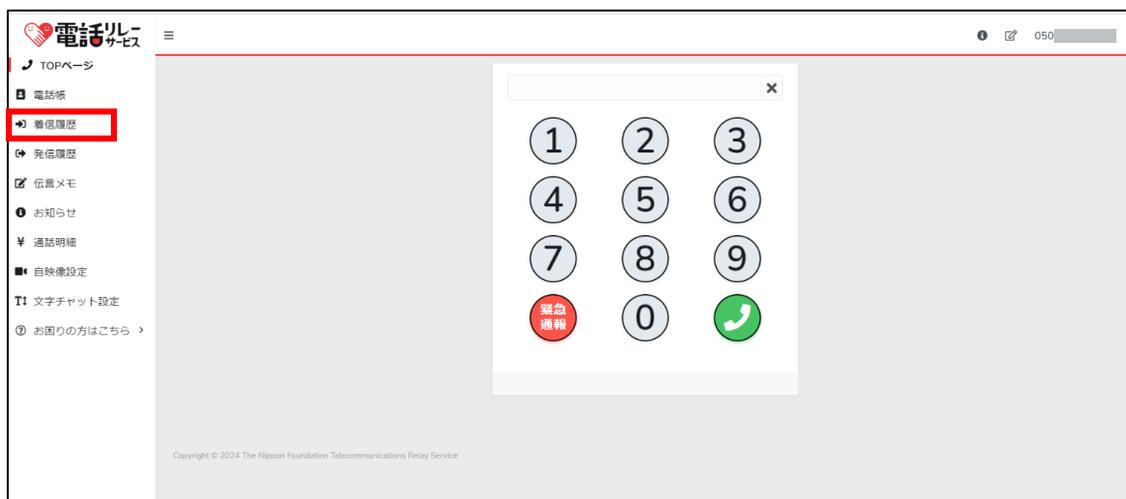
## 6. 3. 1. 電話帳からかける



①メニューにある「電話帳」をクリックします。

②登録している連絡先の発信ボタンをクリックします。

## 6. 3. 2. 着信履歴からかける



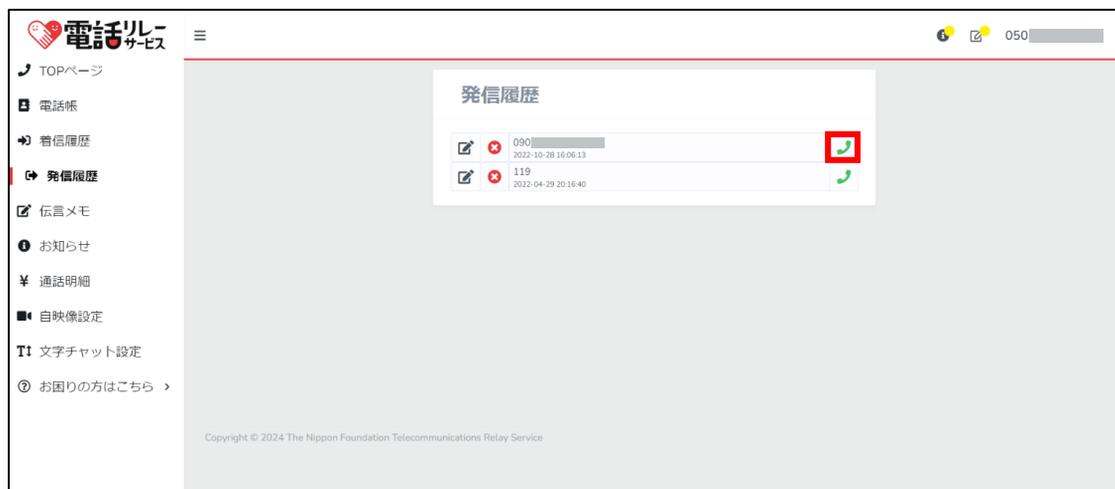
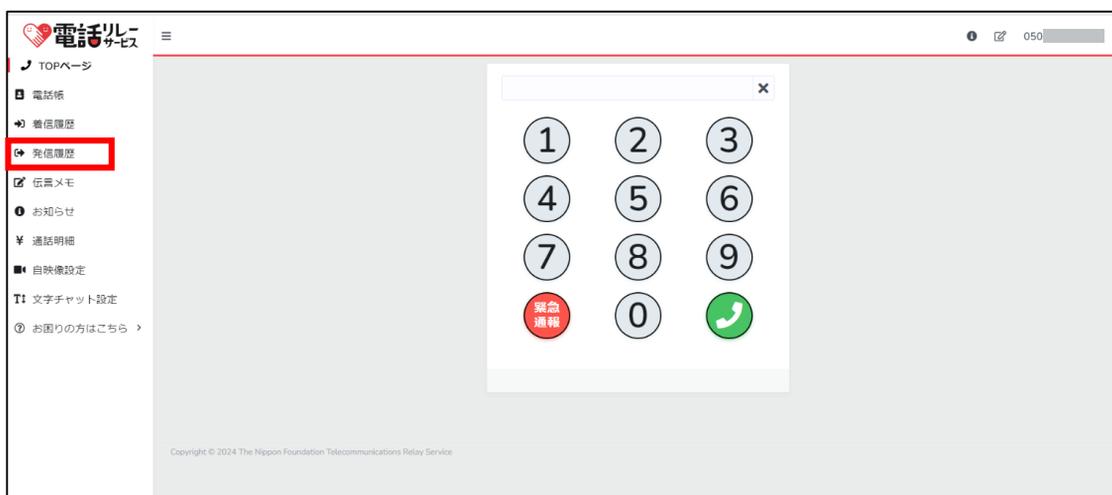
①メニューにある「着信履歴」をクリックします。

②着信履歴にある発信ボタンをクリックします。

※着信履歴に残っている電話番号が利用者サイトの電話帳に登録されている場合、登録名が表示されます。

※着信履歴は最大30件まで表示されます。

### 6. 3. 3. 発信履歴からかける



①メニューにある「発信履歴」をクリックします。

②発信履歴にある発信ボタンをクリックします。

※発信履歴に残っている電話番号が利用者サイトの電話帳に登録されている場合、登録名が表示されます。

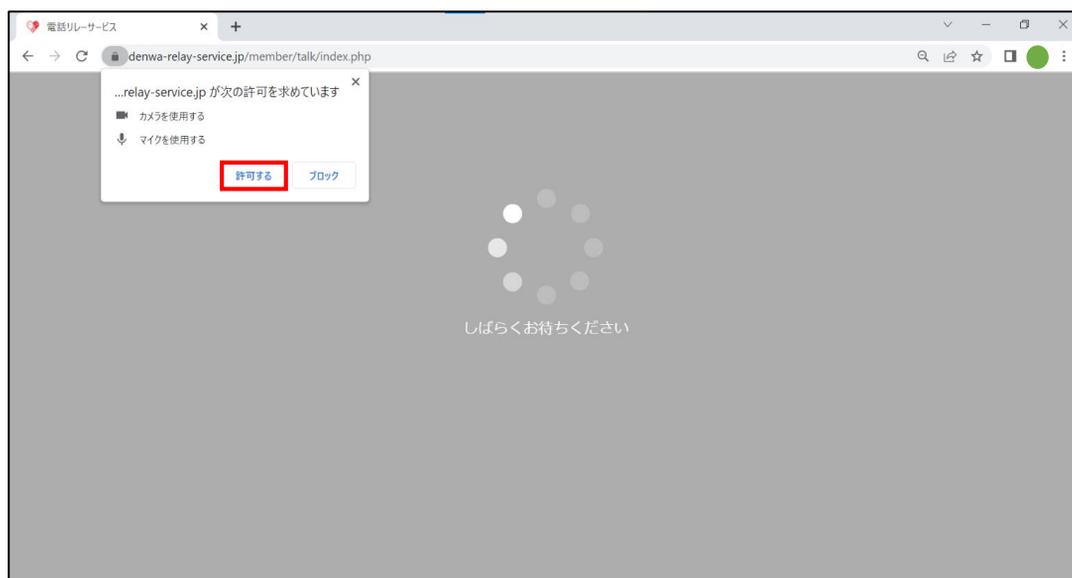
※発信履歴は最大30件まで表示されます。

## 6. 4. 通訳方法の選択



①自分が希望する通訳方法を選択します。

## 6. 5. カメラ・マイクの許可



①通訳方法の選択画面で「手話」を選択した場合、通訳オペレータとの接続直前に、

下記のポップアップが表示されることがあります。

「…relay-service.jpが次の許可を求めています

マイクを使用する

カメラを使用する」

→「許可」をクリックします。

## 6. 6. 通訳オペレータの呼出

### 6. 6. 1. 通訳方法で「手話」を選択



①全ての通訳オペレータが対応中の場合、そのまま待つか、かけ直すかを選択します。

待つ→待ち行列画面に遷移し、順番が回ってくるのを待ってください。  
かけ直す→一度終了して、しばらく経ってからかけ直してください。

②空いている通訳オペレータがいる場合、呼出中画面になり、通訳オペレータを呼び出すことができます。

## 6. 6. 2. 通訳方法で「文字」を選択



①全ての通訳オペレータが対応中の場合、そのまま待つか、かけ直すかを選択します。

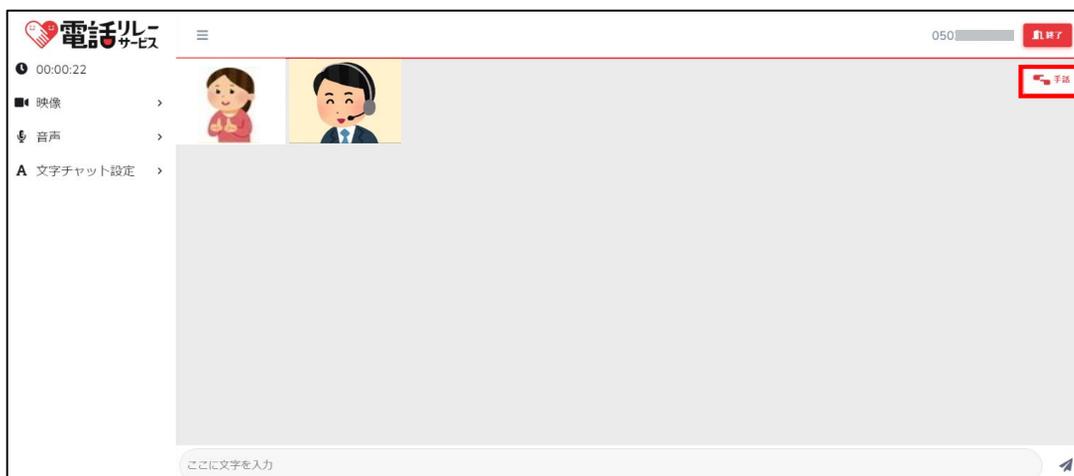
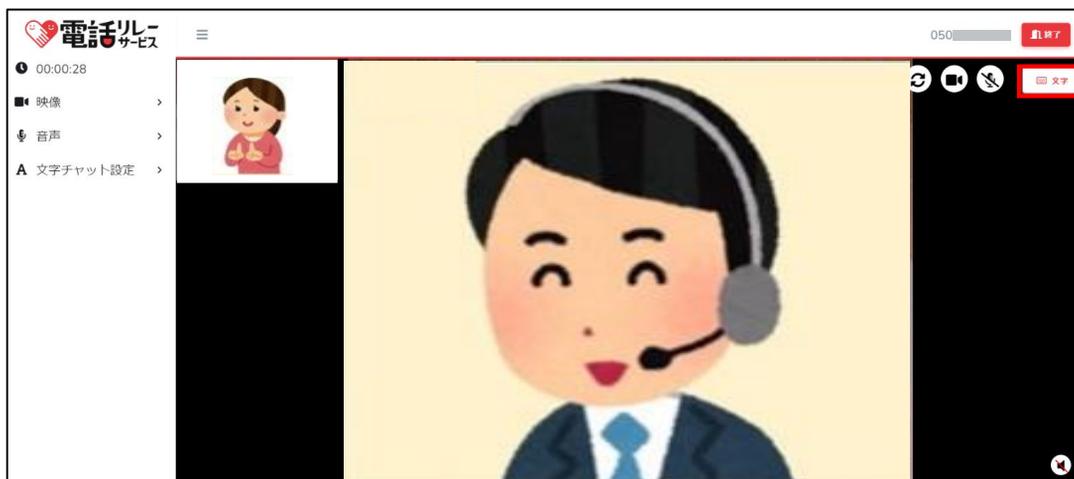
待つ→待ち行列画面に遷移し、順番が回ってくるのを待ってください。

かけ直す→一度終了して、しばらく経ってからかけ直してください。

②空いている通訳オペレータがいる場合、呼出中画面になり、通訳オペレータを呼び出すことができます。

## 6. 7. 通訳オペレータとの接続

### 6. 7. 1. 通訳方法で「手話」を選択



①上記の画面が表示され、通訳オペレータとの通話を開始します。

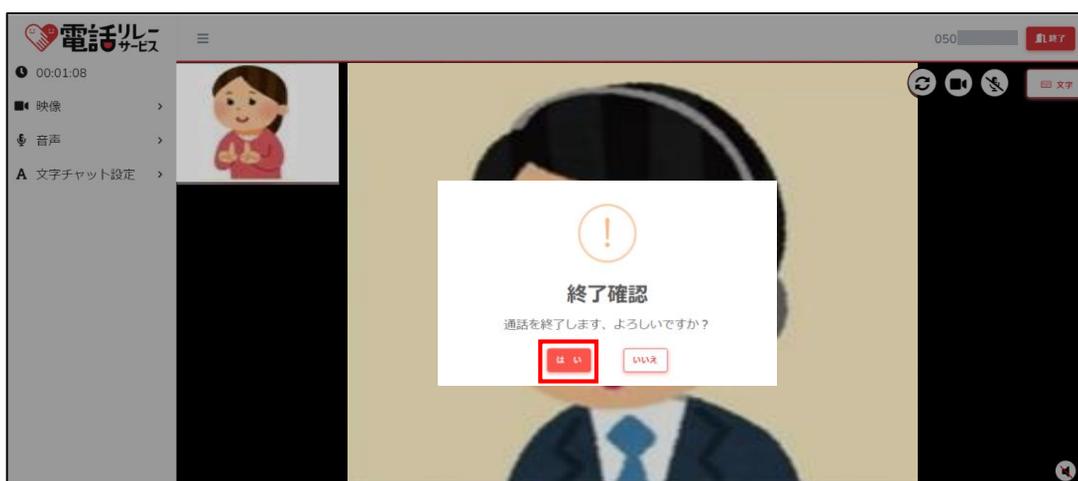
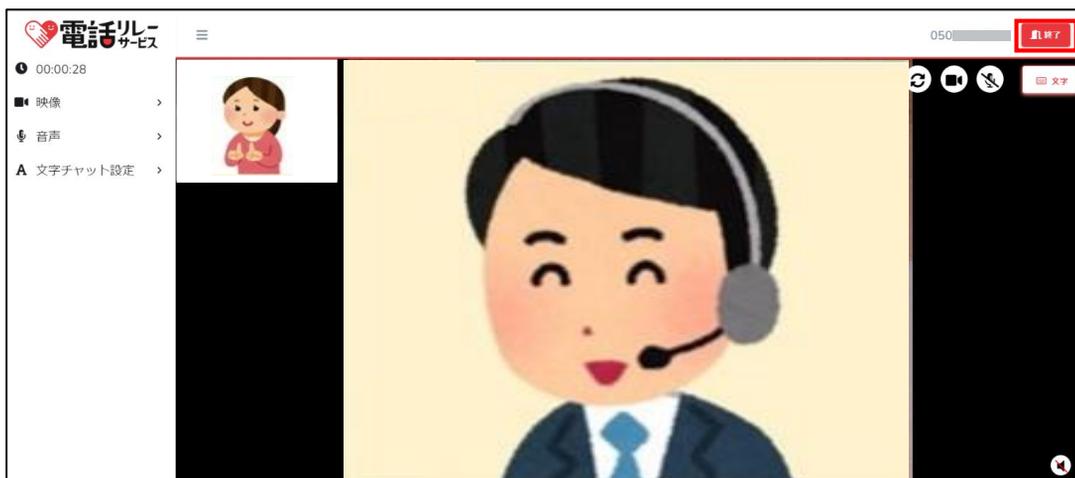
画面右上にある文字ボタンをクリックすることで、文字チャット画面に切り替えることができます。

②文字チャット画面に切り替わったあと手話ボタンをクリックすることで、

「手話」（映像）の画面に戻ることができます。

※手話通訳画面で「文字」を選択されても、文字通訳として継続はできません。

文字通訳をご希望の場合は、「通訳方法の選択」から「文字」を選択して、再度おかけ直してください。



③通話を終了するときは、「終了」をクリックします

④「はい」をクリックします。

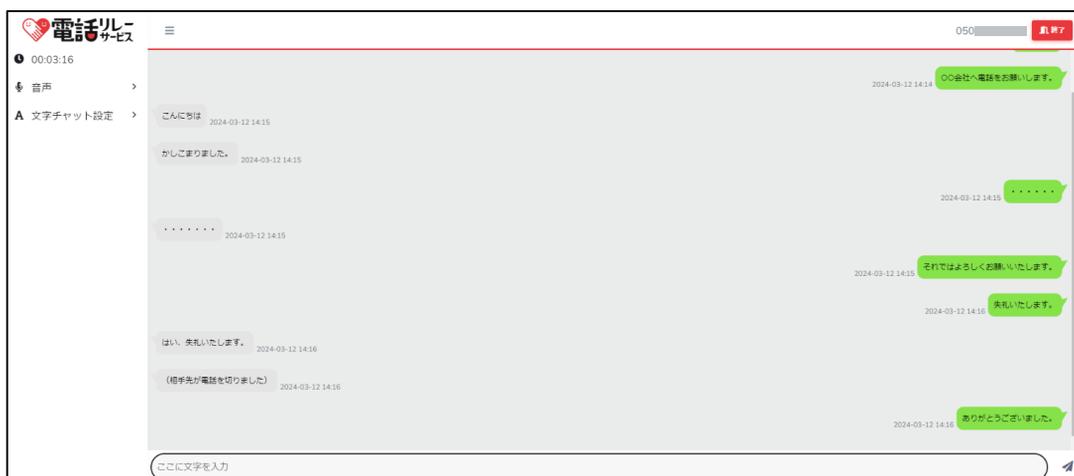
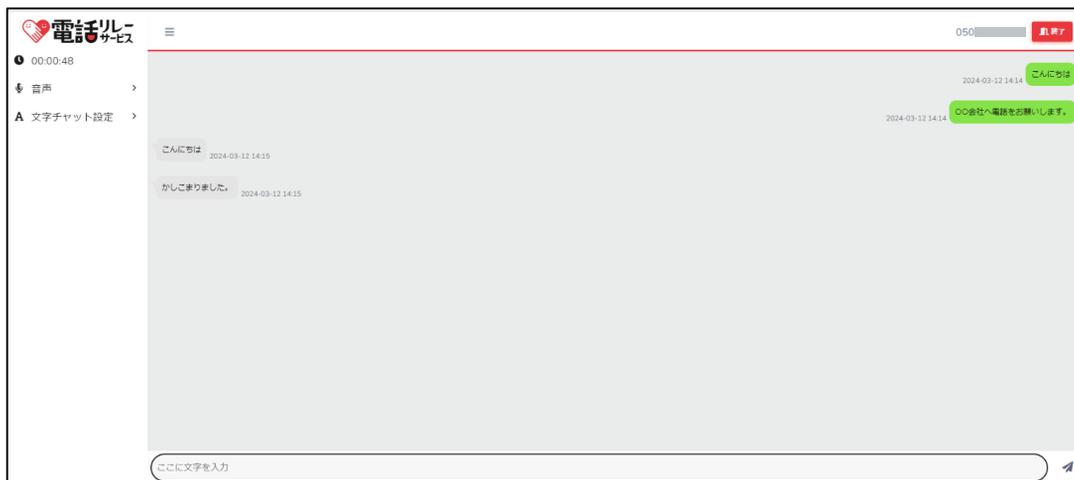


⑤通話が終了すると通訳評価画面が表示されます。

すべて評価したら「送信」ボタンをクリックしてください。

評価をしない場合は「TOPに戻る」をクリックしてください。

## 6. 7. 2. 通訳方法で「文字」を選択



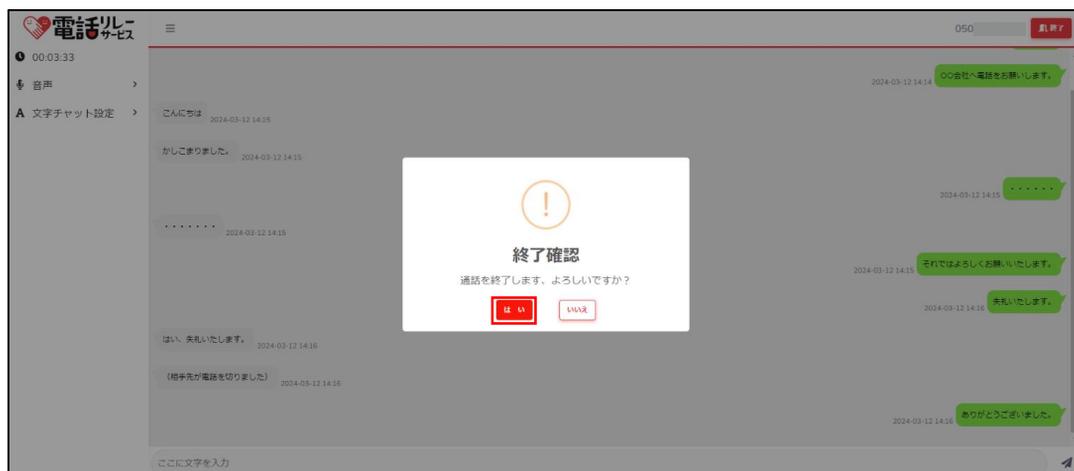
①通訳オペレータとの通話を開始します。

接続中は文字チャット領域をスクロールすることでやりとりを確認することができます。

文字チャットの履歴は接続終了後に自動消去されます。

※入力した文字は通訳オペレータ画面にリアルタイムで表示されます。

※「文字」から「手話」（映像）に切り替えることはできません。



②通話を終了するときは、「終了」をクリックします。

③「はい」をクリックします。

④通話が終了すると通訳評価画面が表示されます。

すべて評価したら「送信」ボタンをクリックしてください。

評価をしない場合は「TOPに戻る」をクリックしてください。

## 7. 電話をかける（緊急通報）

### 7. 1. ログイン



手話で、文字で、電話を通訳。

電話リレーサービス

ログイン

電話リレー用番号 電話リレー番号をお忘れの方

パスワード パスワードをお忘れの方

パスワードを表示

半角英数、A-Z(大)、a-z(小)、0-9(0-9)、7桁以上11桁以内  
※ 英数字必須、先頭は記号不可

ログイン

Copyright © 2024 The Nippon Foundation Telecommunications Relay Service

①電話リレー用番号（050から始まる半角数字11桁）を入力します。

②パスワードを入力します。

※「パスワードを表示」にチェックを入れると入力した内容を確認できます。

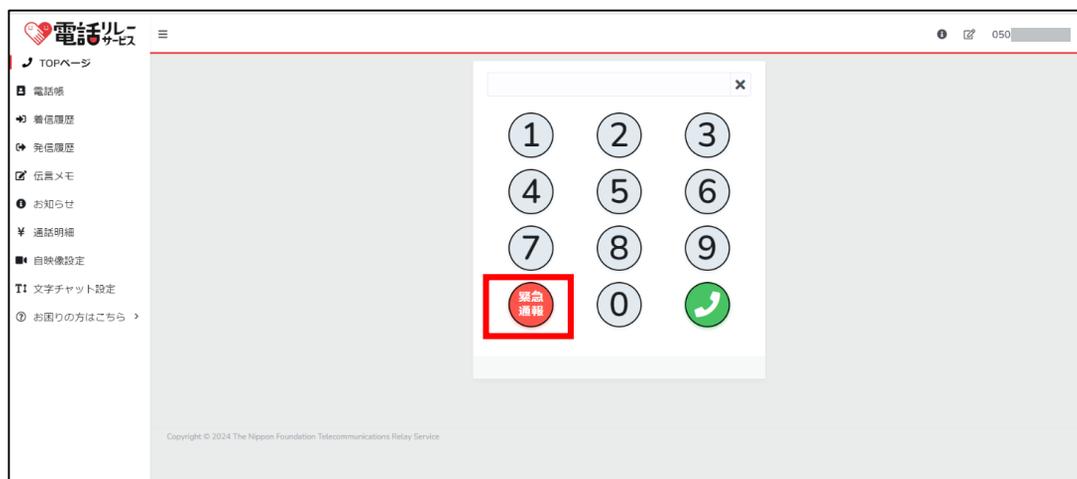
③「ログイン」をクリックします。

#### 【注意】

- ・ログインに10回失敗すると自動的にロックがかかります。
- ・ロックがかかる前にパスワードの再設定を行うか、カスタマーセンターまでお問い合わせください。
- ・3時間が経過すると自動的にログアウトされます。

## 7. 2. 緊急通報

ログインすると、電話番号入力画面が表示されます。



①緊急通報ボタンをクリックします。

※画面の数字キーパッド、またはパソコンのキーボードで  
119、110、118を入力しての発信も可能です。

②緊急内容を確認し、いずれかをクリックします。

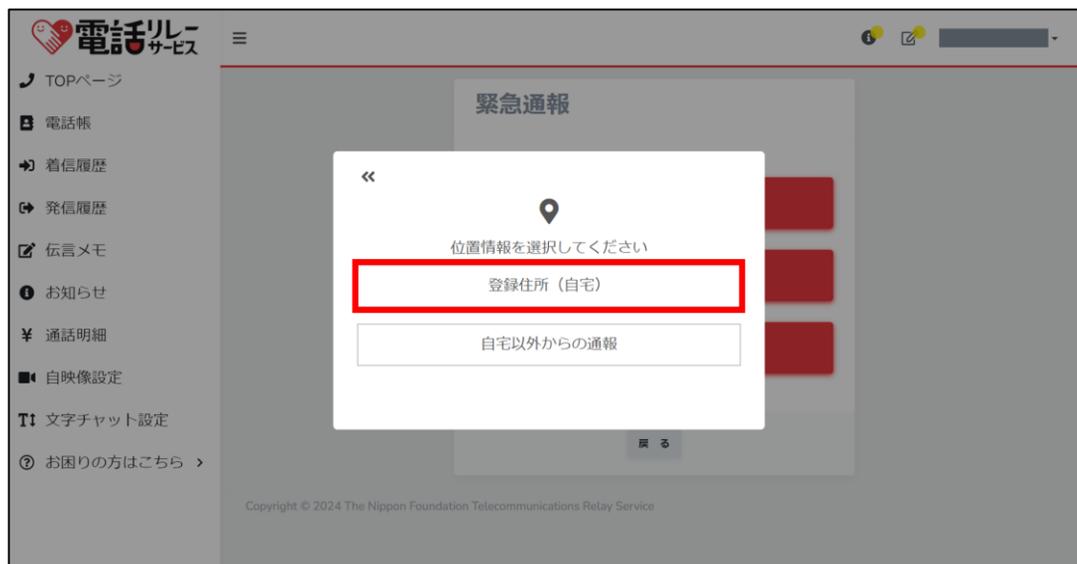
「119 火事・救急」

「110 事件・事故」

「118 海上保安庁」

## 7. 3. 位置情報を選択して緊急通報する

### 7. 3. 1. 登録住所（自宅）を選択



①位置情報の使用の許可をしなかった場合、下記のポップアップが表示されます。

「位置情報を選択してください」

→「登録住所（自宅）」をタップします。

②下記のポップアップが表示されます。

「登録住所（自宅）はこちらでよろしいですか

<登録されている住所>」

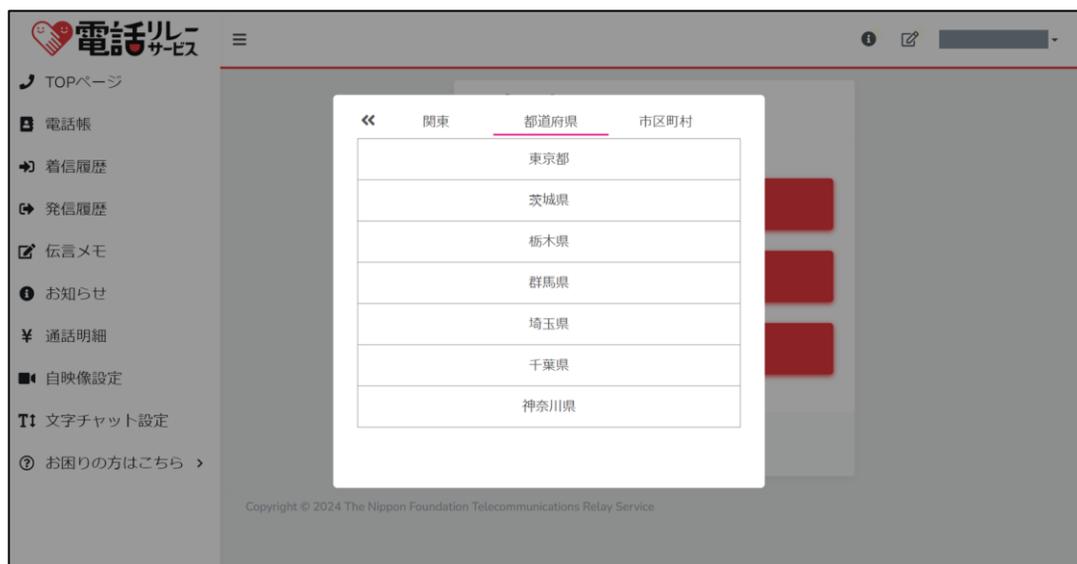
→「はい」をタップします。

### 7. 3. 2. 自宅以外からの通報を選択



①自宅以外の場所に緊急車両を呼びたい、または向かわせたい場合は、  
「ご自宅以外からの通報」をタップします。

②地域一覧が表示されるので、緊急車両を呼びたい、または向かわせたい地域を  
タップします。



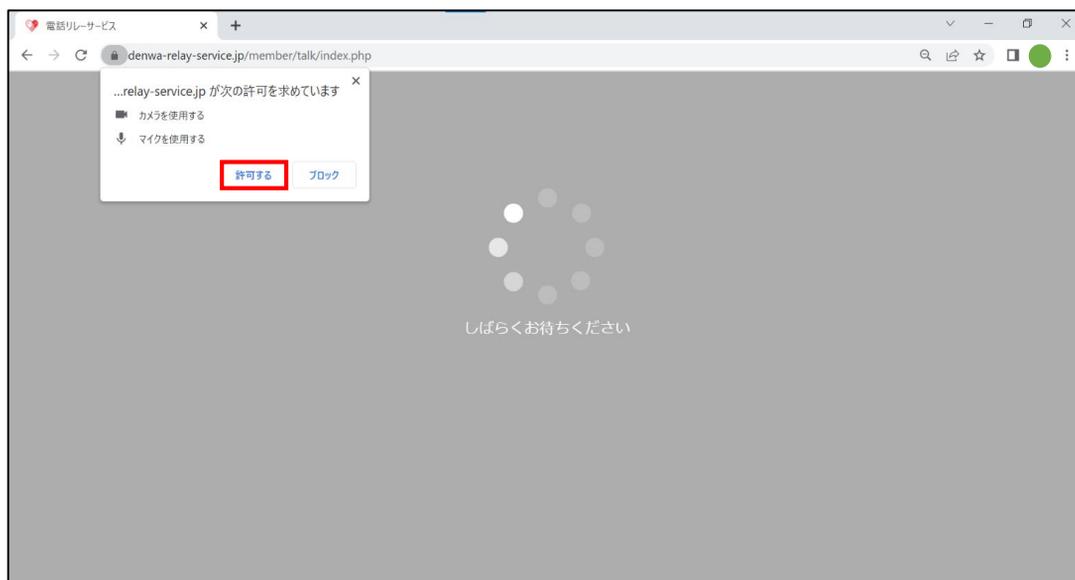
③都道府県一覧が出てくるので、緊急車両を呼びたい、または向かわせたい都道府県をタップします。

④市区町村一覧が出てくるので、緊急車両を呼びたい、または向かわせたい市区町村をタップします。



⑤ 選択した位置情報が合っているか確認し、問題なければ「はい」をタップします。

## 7. 4. カメラ・マイクの許可



通訳オペレータとの接続直前に、下記のポップアップが表示されることがあります。

「…relay-service.jpが次の許可を求めています

マイクを使用する

カメラを使用する」

→ 「許可」をクリックします。

## 7. 5. 通訳オペレータの呼出

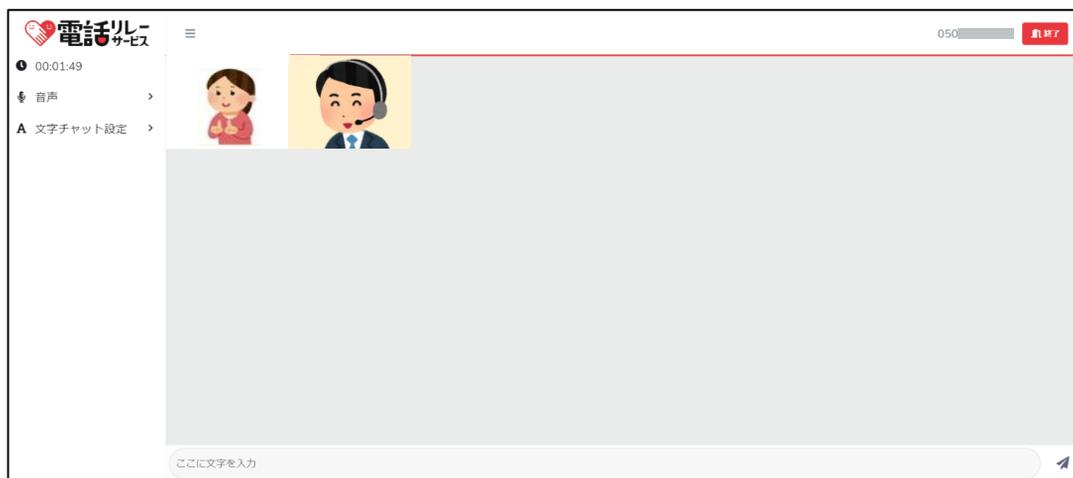
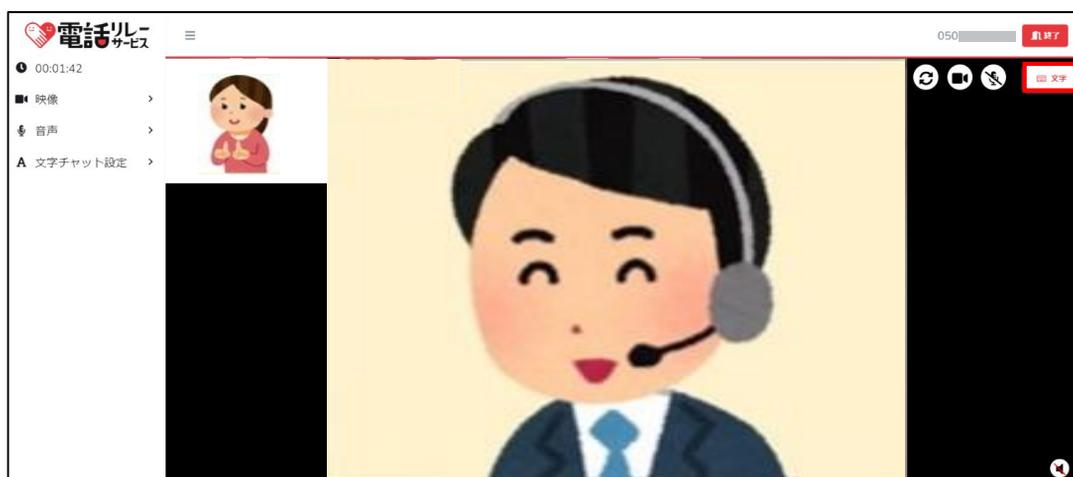


①全ての通訳オペレータが対応中の場合、そのまま待つか、かけ直すかを選択します。

待つ→待ち行列画面に遷移し、順番が回ってくるのを待ってください。  
かけ直す→一度終了して、しばらく経ってからかけ直してください。

②空いている通訳オペレータがいる場合、呼出中画面になり、通訳オペレータを呼び出すことができます。

## 7. 6. 通訳オペレータとの接続



①通訳オペレータとの通話を開始します。

※映像の大きさや配置は端末やOSによって異なることがあります。

手話ボタンをクリックすることで、手話（映像）の画面に切り替えることができます。

②「手話」（映像）の画面に切り替わったあと、文字ボタンをクリックすることで、「手話」（映像）と文字チャット画面に切り替えることができます。

③通話を終了するときは、「終了」をクリックします。

④「はい」をクリックします。

⑤「戻る」をクリックします。

## 8. 電話をかけることができない番号

電話リレーサービスでは、次に掲げる電話番号への発信はできません。

### ①緊急通報及び189を除く1から始まる3桁の番号

(104、188等)

### ②#から始まる4桁の番号

(#7000～#9999)

### ③特殊サービスとして用いる0AB0番号

(0130、0140、0160、0170、0180、0570、0910、0990)

### ④010から始まる国際接続番号

### ⑤00XYで始まる番号

(001～、005～、0070、マイライン、その他)

※上記に記載されていない電話番号も、相手の設定によってお電話ができない場合があります。

## 9. 電話を受ける

### 9. 1. 電話を受けるときの流れ

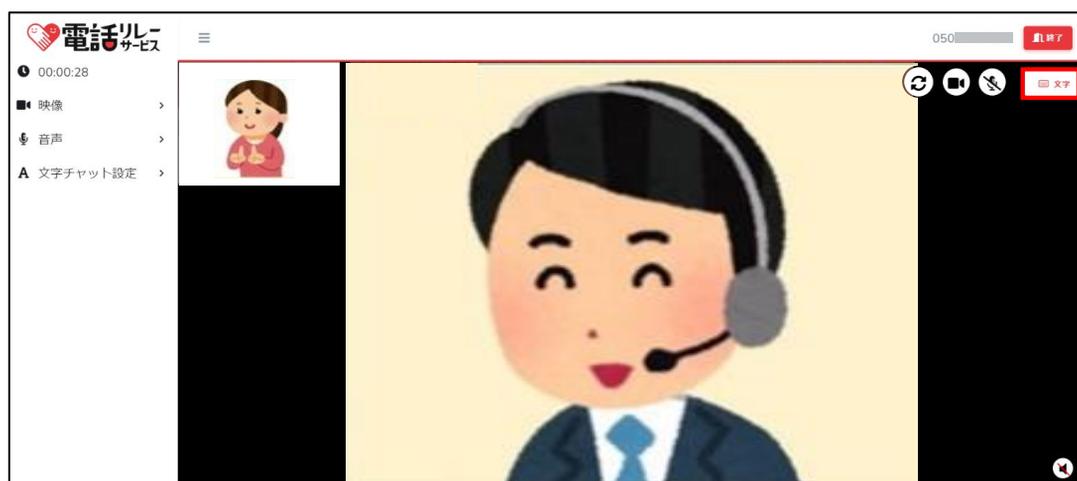
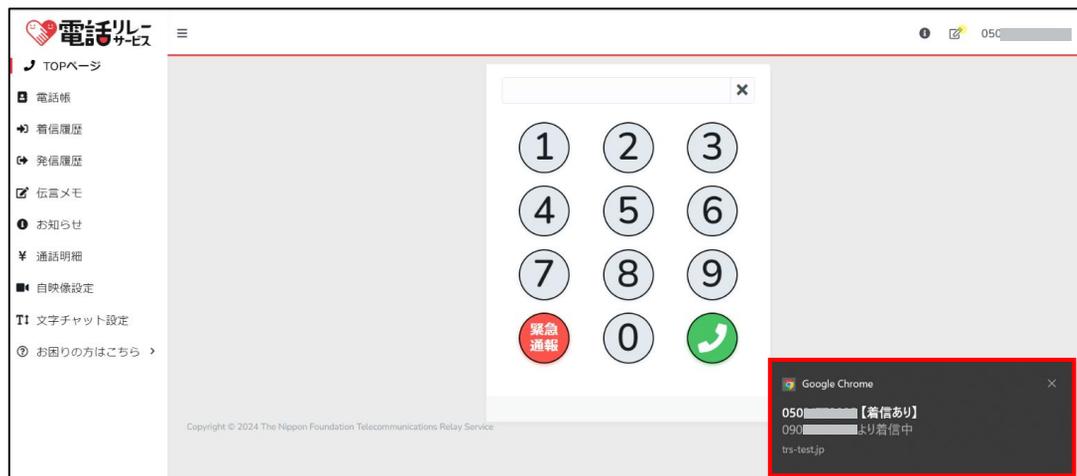


①相手先が固定電話または携帯電話より、利用者の電話リレー用番号（050から始まる11桁）を入力し、発信します。

②相手先と通訳オペレータが接続されます。

③通訳オペレータから利用者へ呼出します。

## 9. 2. 電話を受ける



①画面右下のデスクトップで着信をお知らせします。

※通知内では、相手先の電話番号（アプリの電話帳に登録している場合は登録している氏名）を表示します。

②通知をクリックします。

③通訳オペレータを介して相手先との通話を開始します。

※パソコン端末でログインしている場合、相手先からの着信をデスクトップで通知します。

※パソコン端末でログインしている間は、スマートフォンに着信を通知しません。

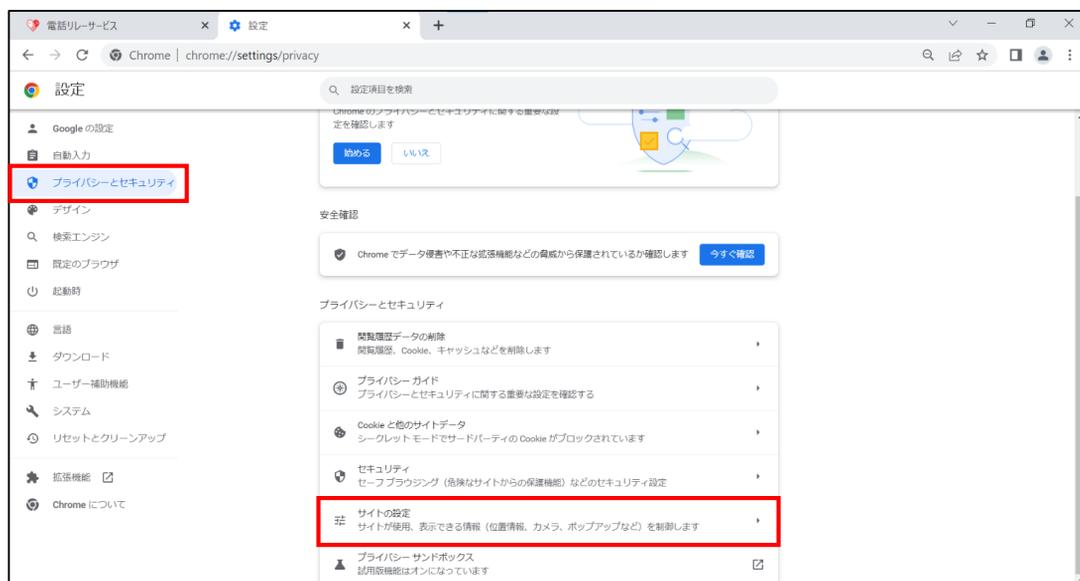
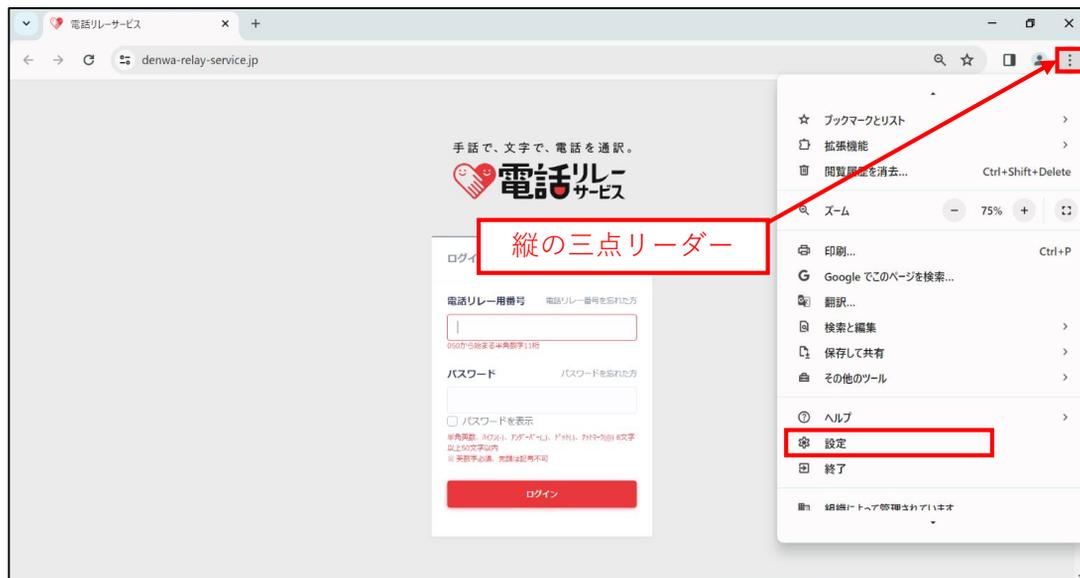


④通話が終了すると通訳評価画面が表示されます。

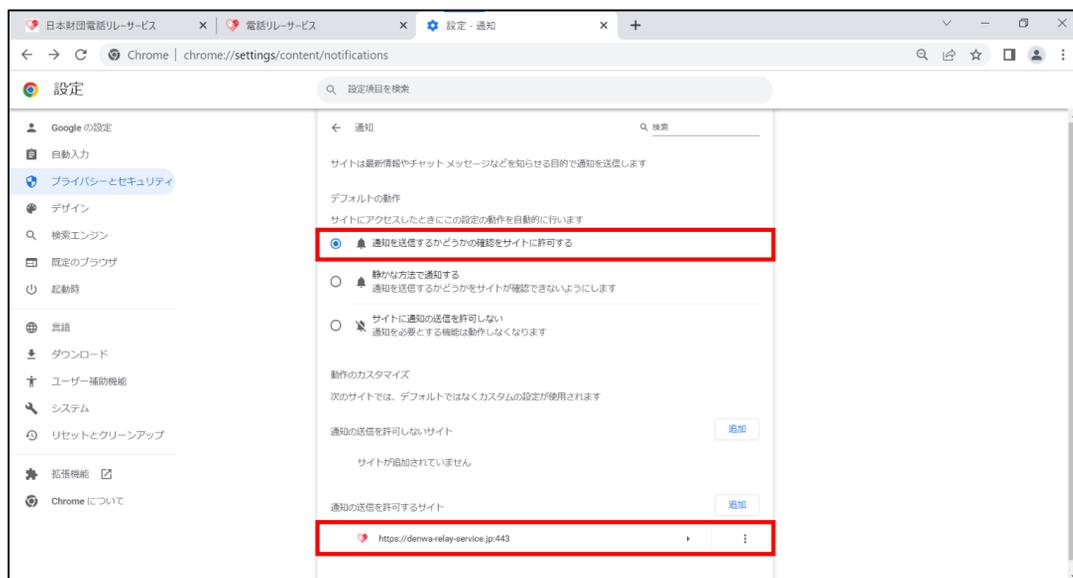
すべて評価したら「送信」ボタンをクリックしてください。

評価をしない場合は「TOPに戻る」をクリックしてください。

## 9. 2. 1. 通知の設定



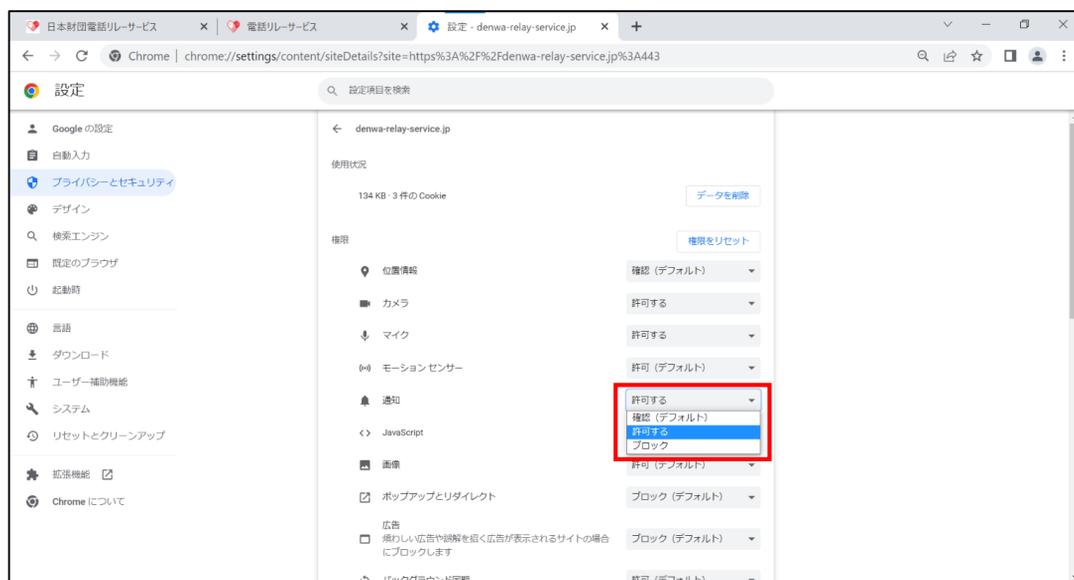
- ① 縦の三点リーダーをクリックします。
- ② 「設定」をクリックします。
- ③ 「プライバシーとセキュリティ」をクリックします。
- ④ 「サイトの設定」をクリックします。



⑤ 「通知」をクリックします。

⑥ 「通知を送信するかどうかの確認をサイトに許可する」をクリックします。

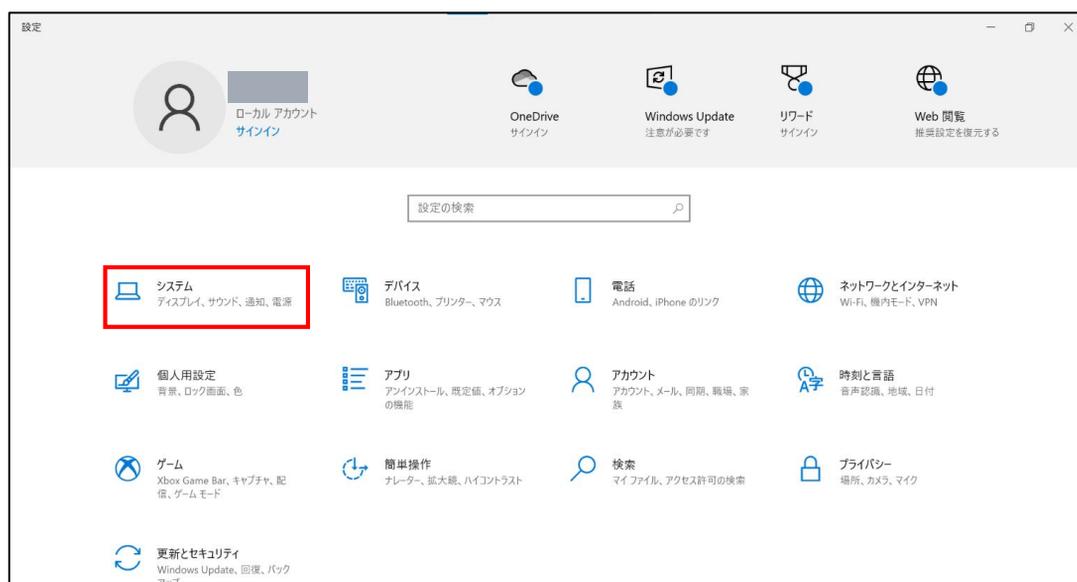
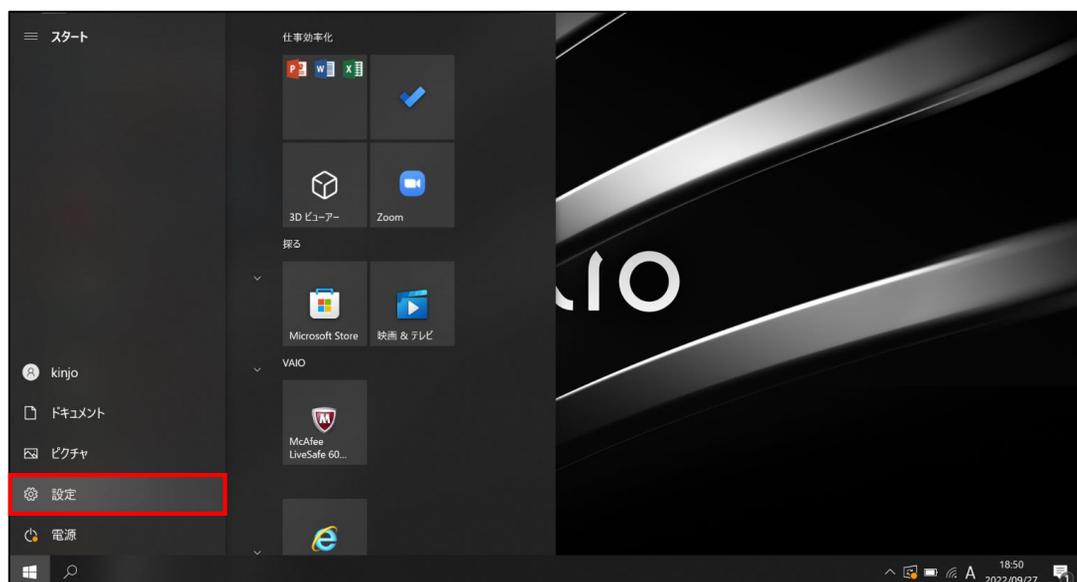
⑦ 「<https://denwa-relay-service.jp:443>」をクリックします。



⑧通知を「許可」にします。

## 9. 2. 2. 集中モードの設定

集中モードがオンになっていると通知が表示されないことがあるので、設定にてオフにします。



① 「Windows」 をクリックします。

② 「設定」 をクリックします。

③ 「システム」 をクリックします。

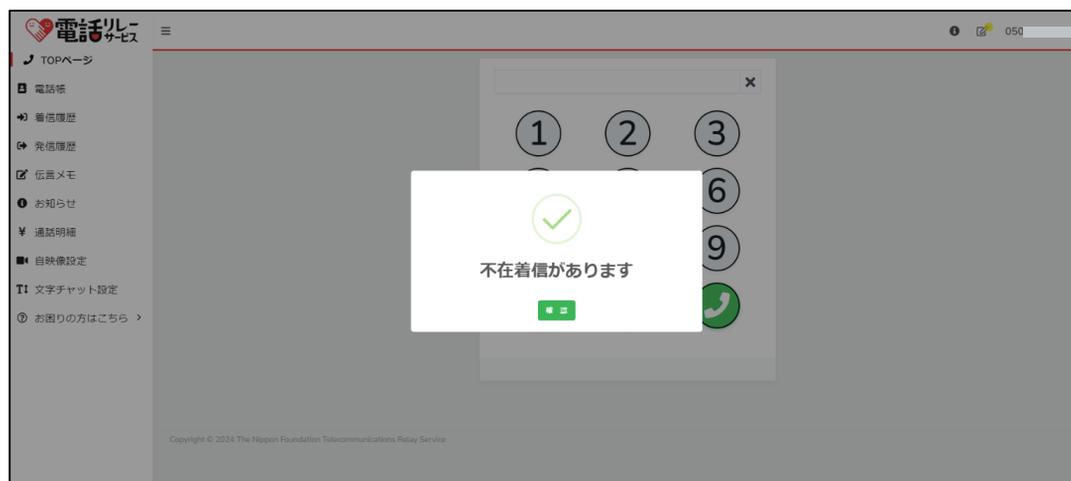


④「集中モード」をクリックします。

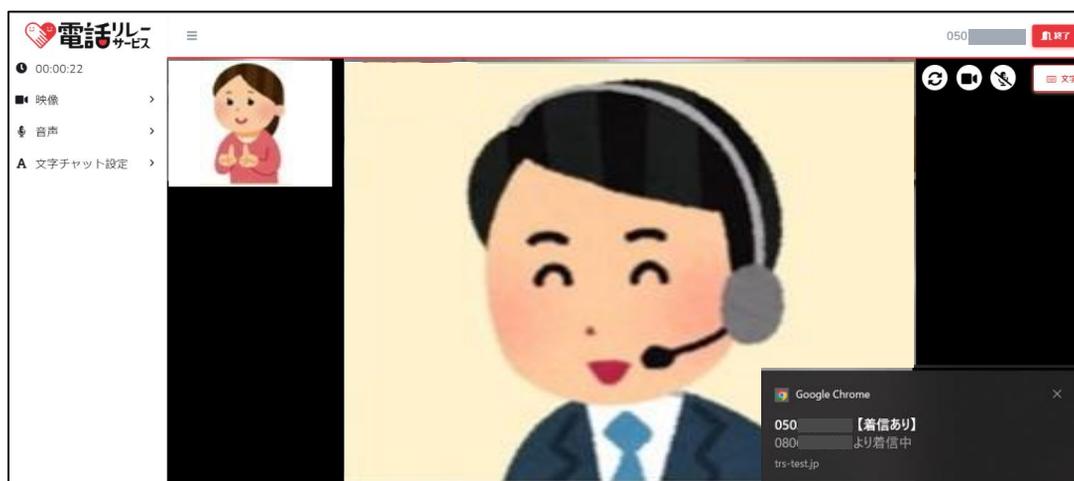
⑤集中モードを「オフ」にします。

## 10. 不在着信

ログアウトしている間に着信があった場合、ログインした時に不在着信があったことをポップアップにてお知らせします。



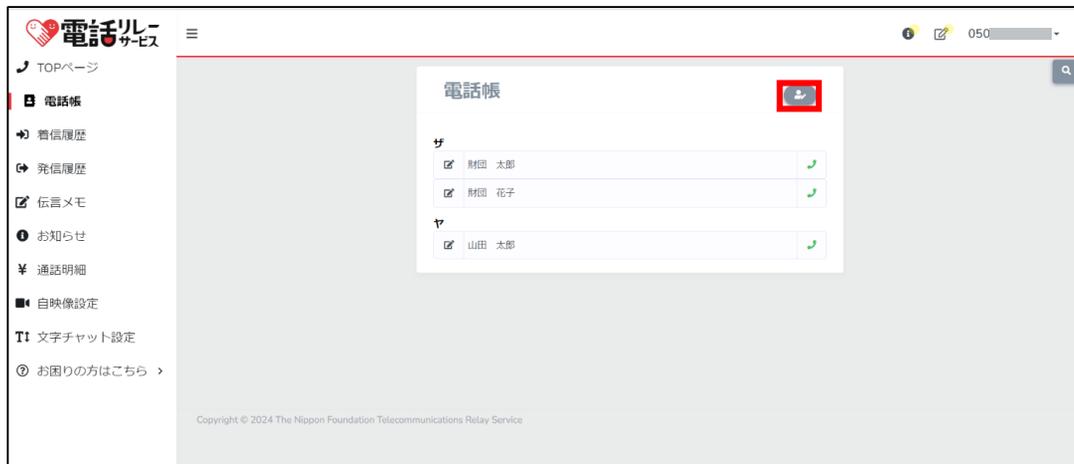
## 1.1. 通話中の着信通知



①画面右下に、デスクトップ通知が表示され、着信があったことをお知らせします。

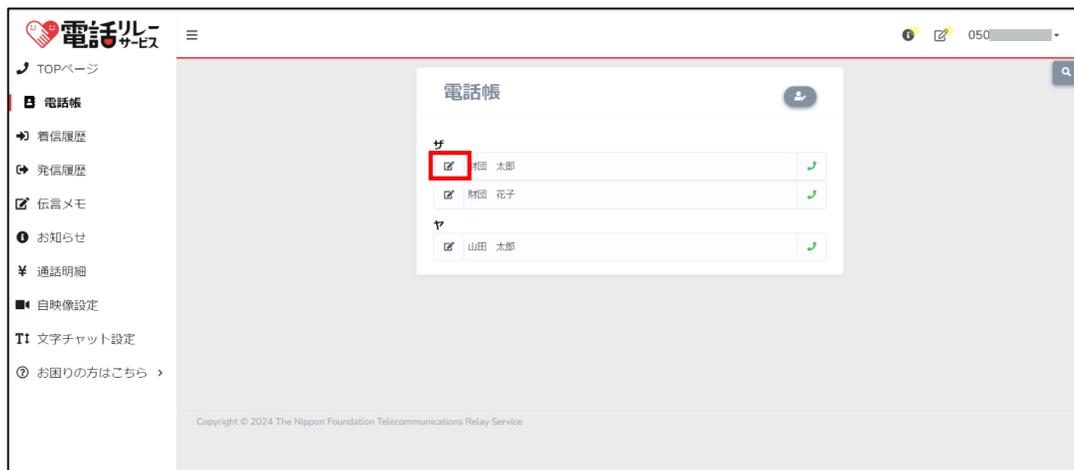
## 1.2. 電話帳

### 1.2.1. 電話帳の新規登録



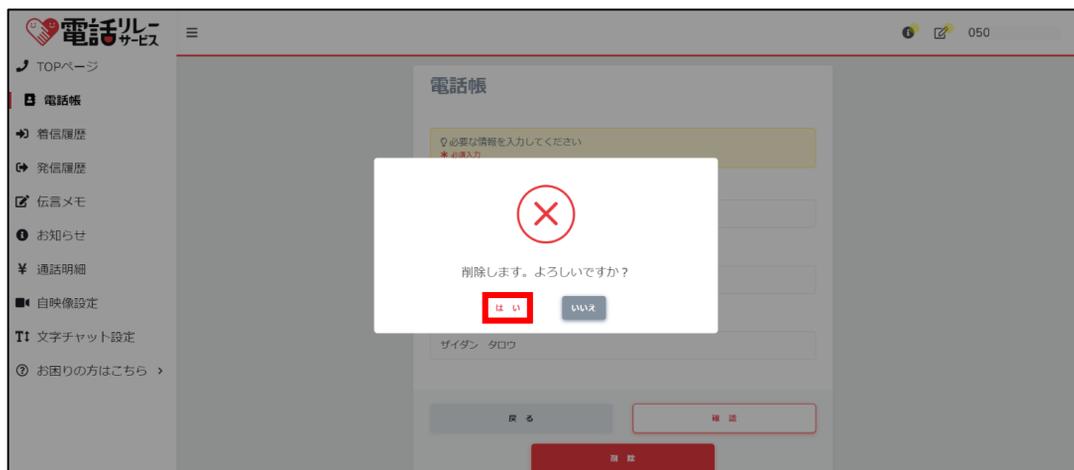
- ①登録ボタンをクリックします。
- ②電話番号、氏名、フリガナを入力します。
- ③「確認」をクリックします。

## 12.2. 電話帳の編集



- ①編集ボタンをクリックします。
- ②電話番号、氏名、フリガナを編集します。
- ③「確認」をクリックします。
- ④「はい」をクリックします。
- ⑤「戻る」をクリックします。

## 1 2. 3. 電話帳の削除



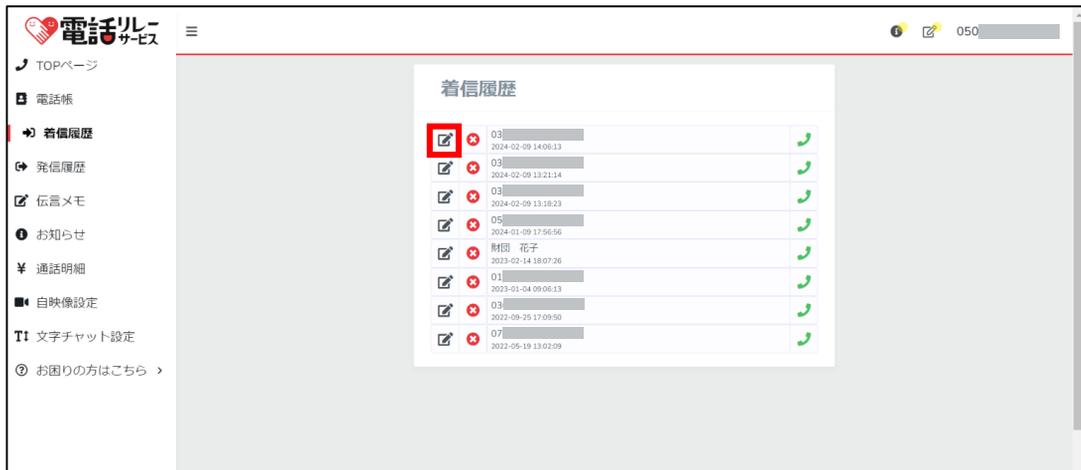
①編集ボタンをクリックします。

②「削除」をクリックします。

③「はい」をクリックします。

④「戻る」をクリックします。

## 1 2 . 4 . 着信履歴からの電話帳登録



①編集ボタンをクリックします。

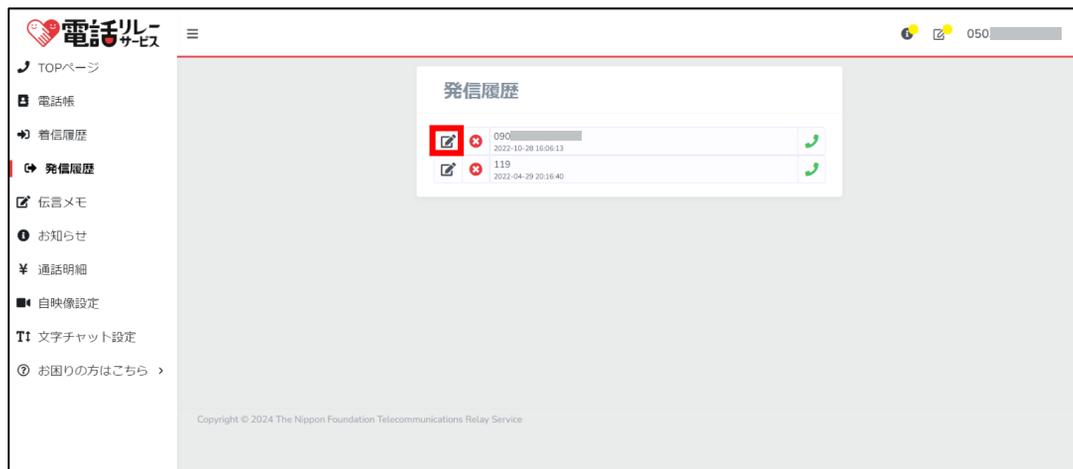
②氏名、フリガナを入力します。

③「確認」をクリックします。

④「はい」をクリックします。

⑤「戻る」をクリックします。

## 1 2. 5. 発信履歴からの電話帳登録



①編集ボタンをクリックします。

②氏名、フリガナを入力します。

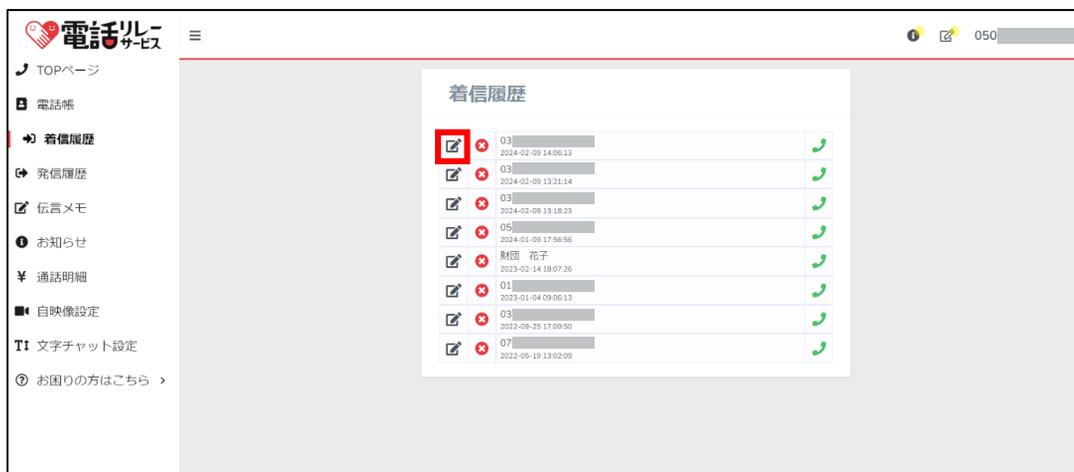
③「確認」をクリックします。

④「はい」をクリックします。

⑤「戻る」をクリックします。

## 1.3. 着信履歴と発信履歴

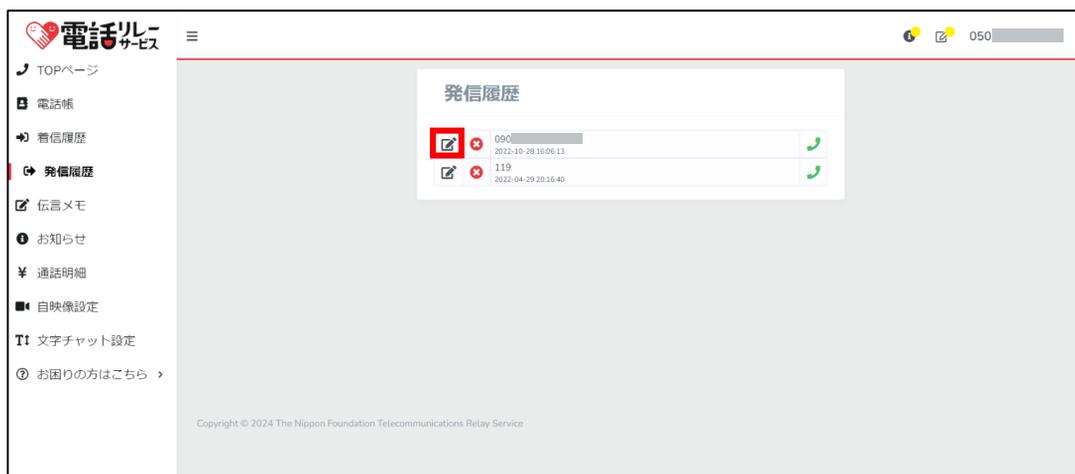
### 1.3.1. 着信履歴の削除



①削除ボタンをクリックします。

②「はい」をクリックします。

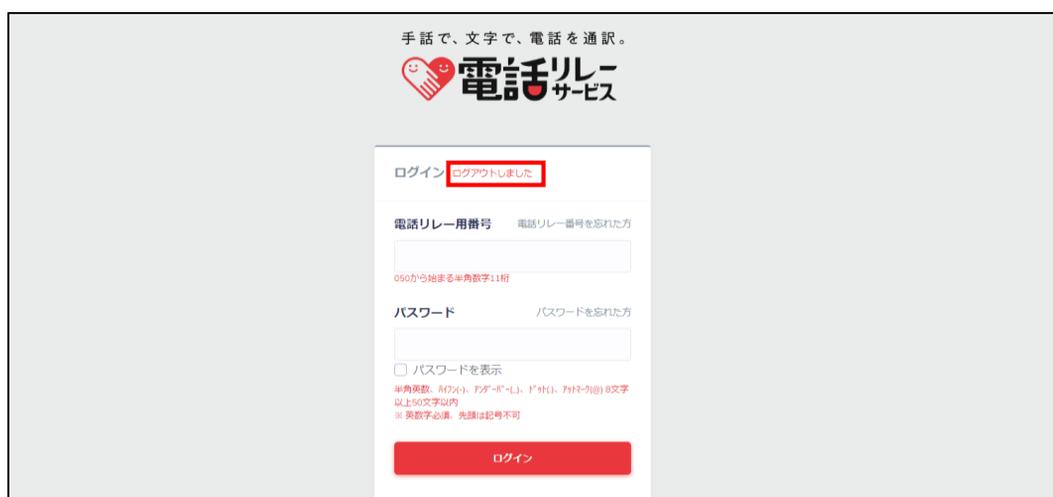
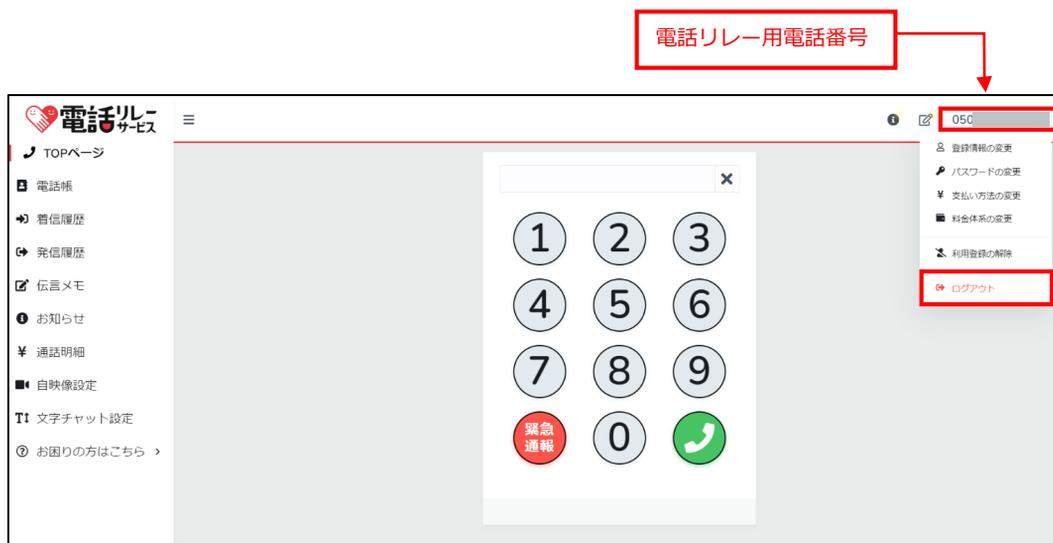
### 1.3.2. 発信履歴の削除



①削除ボタンをクリックします。

②「はい」をクリックします。

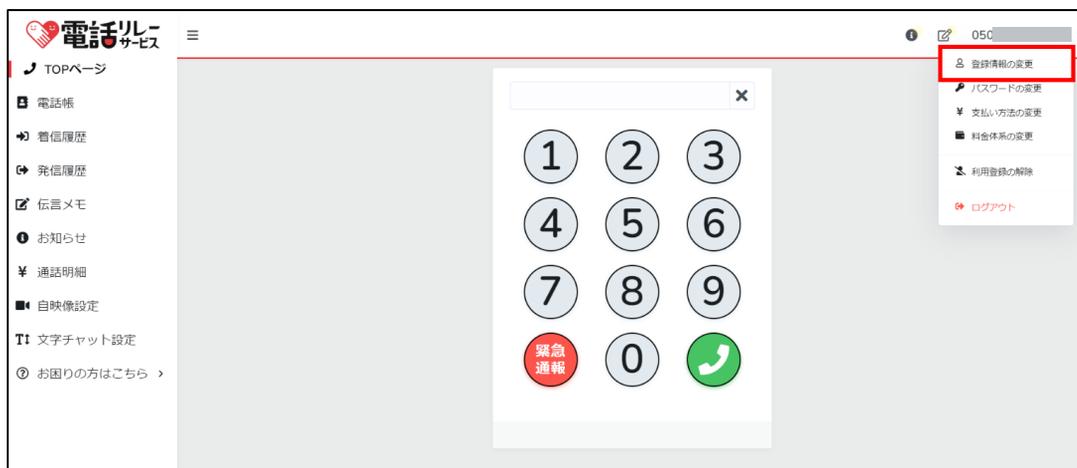
## 1.4. ログアウト



- ①電話リレー用番号をクリックします。
- ②「ログアウト」をクリックします。
- ③ログアウトされたことを確認できます。

## 1.5. 利用者情報の変更

### 1.5. 1. 登録情報の変更



- ①電話リレー用番号をクリックします。
- ②「登録情報の変更」をクリックします。
- ③現在の登録情報を確認します。
- ④変更したい情報があるときは下にスクロールして「変更」をクリックします。

※利用者自身で変更できる情報は、下記のとおりです。

郵便番号、住所、利用者本人の携帯端末電話番号、メールアドレス、（家族等）緊急連絡先電話を受けるときの通訳方法

上記以外の情報を変更したい場合は、カスタマーセンターまでお問い合わせください。

⑤変更したい情報を入力します。

※環境依存文字は使用できません。

⑥「確認」をクリックします。

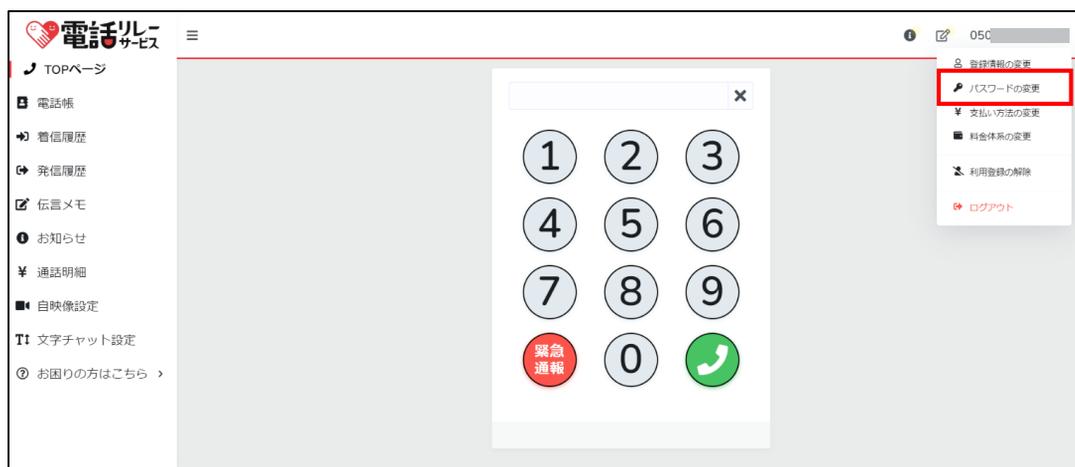
⑦入力内容を確認します。

⑧「はい」をクリックします。



⑨ 「戻る」をクリックします。

## 15. 2. パスワードの変更



①電話リレー用番号をクリックします。

②「パスワードの変更」をクリックします。

③「現在のパスワード」を入力します。

※「パスワードを表示」にチェックを入れると入力した内容を確認できます。

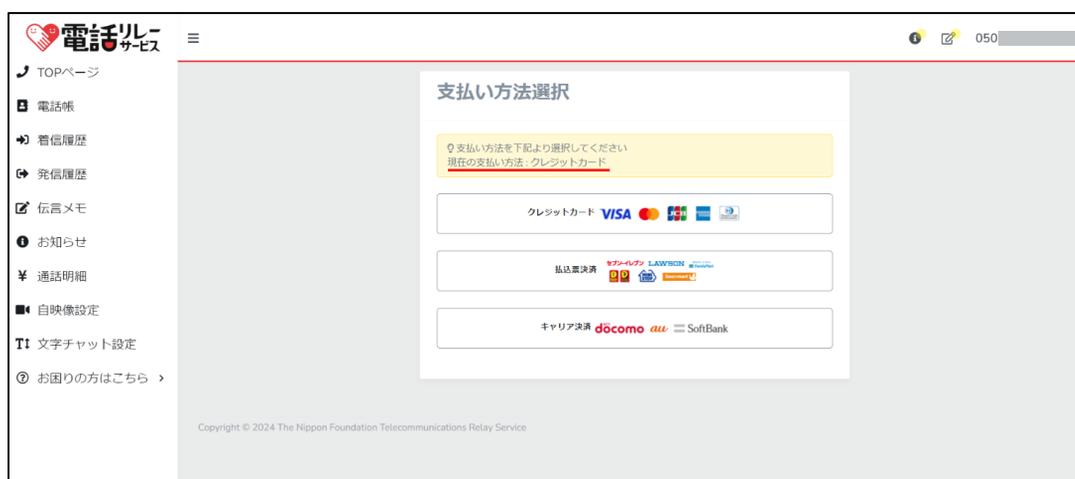
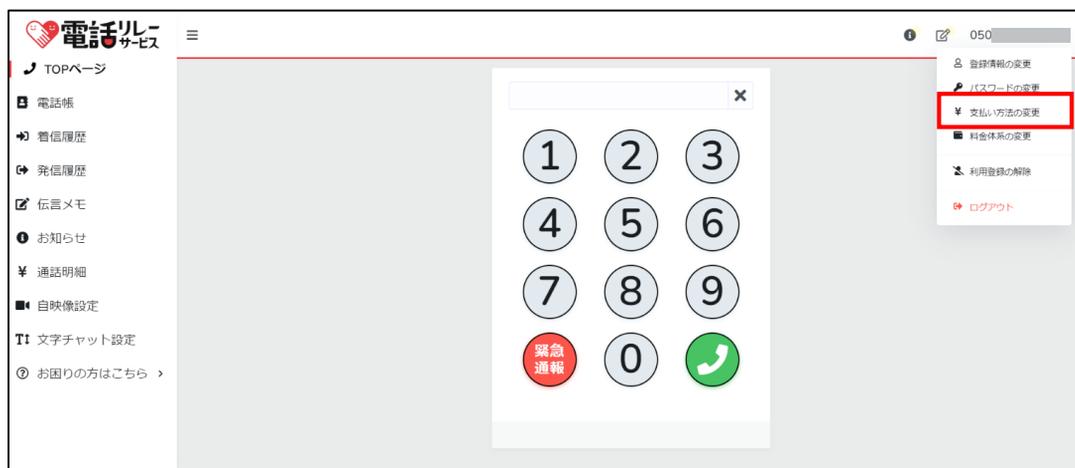
④「新しいパスワード」を入力します。

⑤「確認用パスワード」を入力します。

⑥「設定」をクリックします。

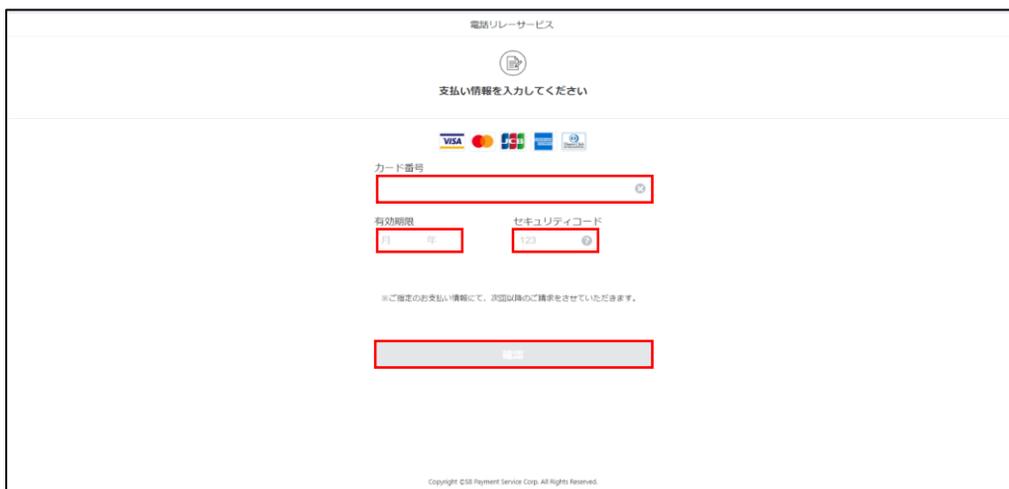
⑦「戻る」をクリックします。

### 15. 3. 支払い方法の変更



- ①電話リレー用番号をクリックします。
- ②「支払い方法の変更」をクリックします。
- ③現在の支払い方法を確認します。
- ④変更希望があればどちらかをクリックします。

※毎月10日は請求確定日であるため、変更はできません。



電話リレーサービス

支払い情報を入力してください

VISA Mastercard JCB UnionPay

カード番号

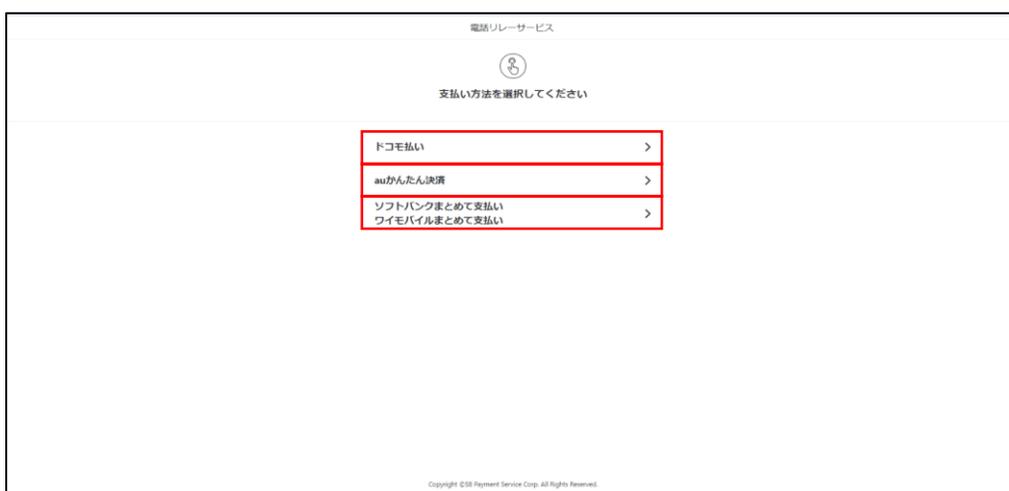
有効期限

セキュリティコード

※ご指定のお支払い情報にて、次回以降のご請求をさせていただきます。

確認

Copyright ©SS Payment Service Corp. All Rights Reserved.



電話リレーサービス

支払い方法を選択してください

ドコモ払い >

auかんたん決済 >

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 >

Copyright ©SS Payment Service Corp. All Rights Reserved.

⑤ー1 「クレジットカード」を選択した場合

カード番号、有効期限、セキュリティコードを入力し、「確認」を押します。

⑤ー2 「キャリア決済」を選択した場合

「ドコモ払い」「auかんたん決済」「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」のいずれかを選択します。

⑤-2-1 「ドコモ払い」を選択した場合

「dアカウントのID」を入力し、「次へ」をクリックします。

⑤-2-2 「auかんたん決済」を選択した場合

「au ID」を入力し、「次へ」をクリックします。

※上の画面は、ドコモ払いを選択された際、実際のログイン画面を引用したものです。

※下の画面は、auかんたん決済を選択された際、実際のログイン画面を引用したものです。

**携帯電話番号と  
My SoftBank・My Y!mobile・LINEMO My Menuの  
パスワードを入力してください**

携帯電話番号

パスワード

[次へ >](#)

[ログインにお困りの方はこちら >](#)

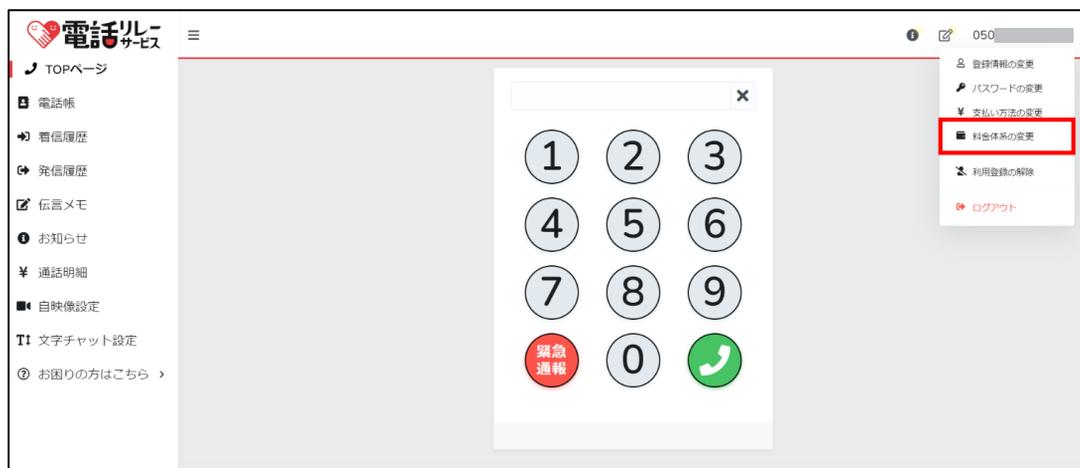
⑤-2-3 「ソフトバンクまとめて支払い／ワイモバイルまとめて支払い」を選択した場合

携帯電話番号とパスワードを入力し、「次へ」をクリックします。

⑥キャリア決済の手続き完了の画面が出たら「戻る」をクリックします。

## 15. 4. 料金体系の変更

### 15. 4. 1. 料金体系の変更



①電話リレー用番号をクリックします。

②「料金体系の変更」をクリックします。

③現在の料金体系を確認します。

④変更希望があれば「料金体系の変更」をクリックします。

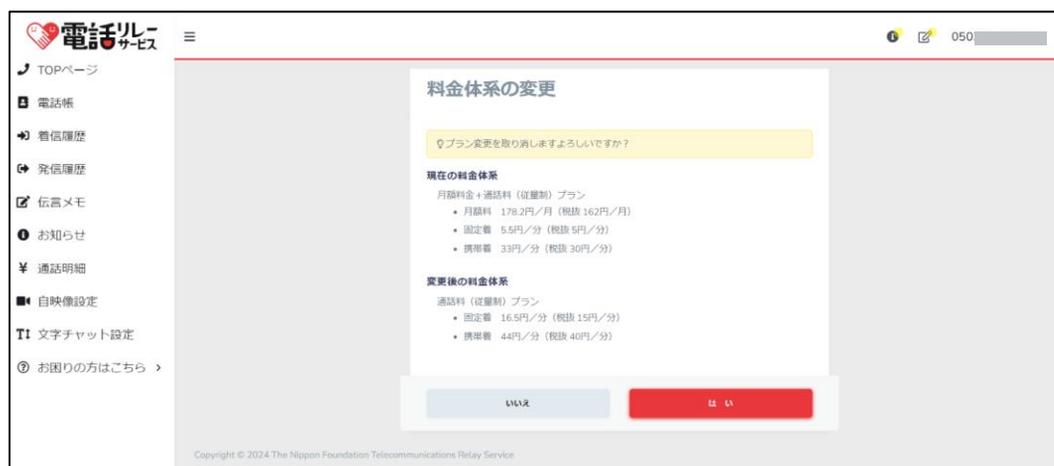


⑤変更後の料金体系を確認します。

⑥「はい」をクリックします。

⑦「戻る」をクリックします。

## 15. 4. 2. 料金体系変更の取り消し



①P69～「14. 4. 1. 料金体系の変更」同様、電話リレー用番号をクリックし、「料金体系の変更」をクリックします。

②「料金体系変更の取り消し」をクリックします。

③「はい」をクリックします。

## 15. 5. 支払い方法・料金体系の変更と請求日の関係

○請求金額は、毎月10日に決まります。

○支払い方法の変更は、変更手続きした月から適用されますが、

料金体系の変更は、翌月1日から適用されます。

### ・料金体系を「月額料あり」から「月額料なし」に変更

例) 9月以内に変更した場合

→翌月の10月1日から適用されるため、

①10月10日(9月分の利用料金)の請求は「月額料あり」

②11月10日(10月分の利用料金)の請求は「月額料なし」

### ・支払い方法を「キャリア決済」から「払込票決済」に変更(10日は変更できません。)

例) 10月9日に変更した場合

→請求金額確定日より前なので、即適用

③10月10日(9月分の利用料金)の請求は「払込票決済」

例) 10月11日に変更した場合

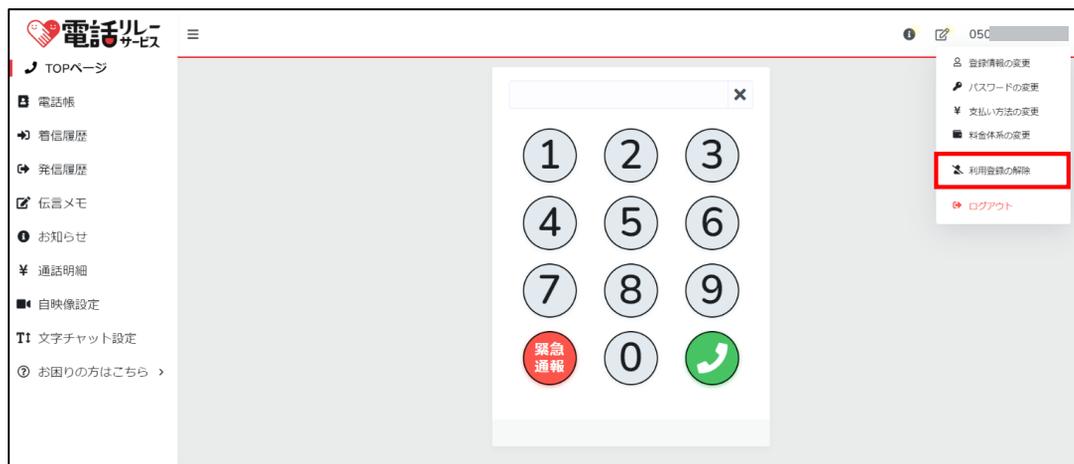
→請求金額確定日以降なので、変更した月の利用分から適用

④10月10日(9月分の利用料金)の請求は「キャリア決済」

⑤11月10日(10月分の利用料金)の請求は「払込票決済」



## 1.6. 利用登録の解除



- ①電話リレー用番号をクリックします。
- ②「利用登録の解除」をクリックします。
- ③注意事項を確認します。
- ④「利用登録の解除手続きをする」をクリックします。



⑤ 「上記内容に同意します」にチェックを入れます。

⑥ 「はい」をクリックします。

⑦ 「決定」をクリックします。

⑧ 登録解除完了されたことを確認します。

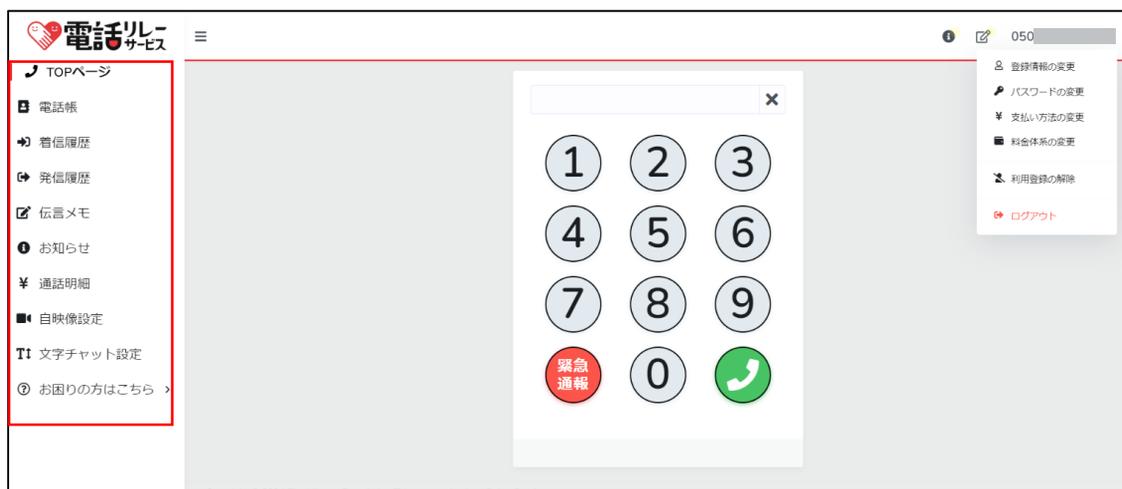
#### 【注意】

- ・利用登録を解除すると、電話リレー用番号もなくなります。
- ・利用登録が解除されてから、再度利用したい場合、初めから申請をしないする必要があります。
- ・利用料金の未払いがある場合は、利用登録の解除後も請求されます。

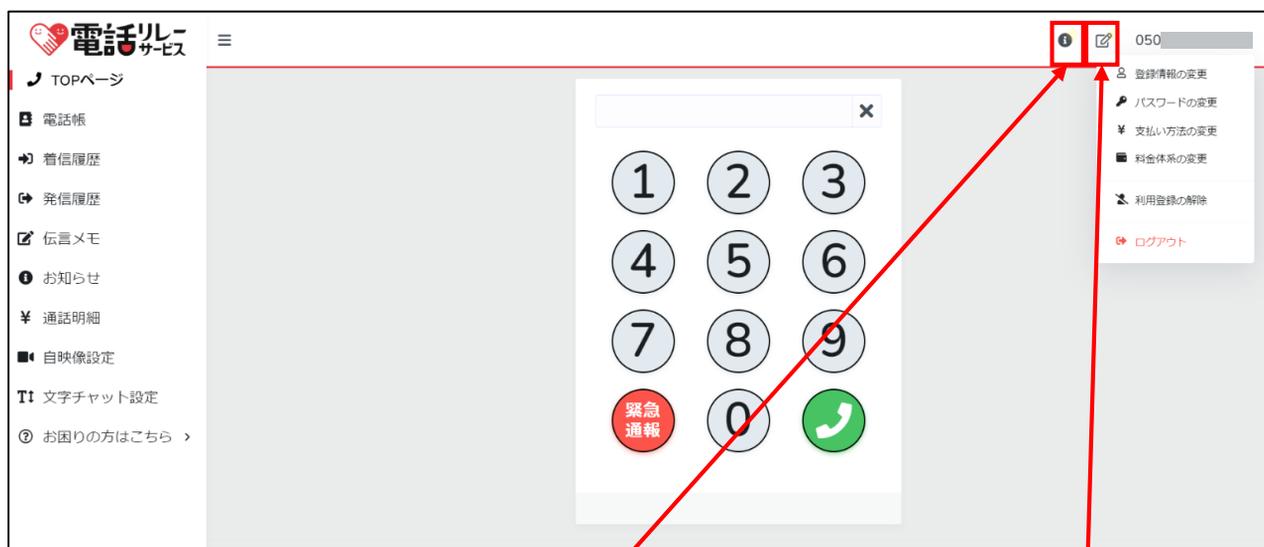
## 17. 各メニュー

### 17. 1. 各メニュー

ログインすると画面左にメニューが表示されます。メニューから、履歴や通話明細を確認したり、カスタマーセンターへお問い合わせすることなどができます。



項目	説明
電話帳	連絡先を登録できます。
着信履歴	着信履歴を確認できます。
発信履歴	発信履歴を確認できます。
伝言メモ	伝言メモ（利用料金の支払いに関する督促等の個々の利用者にお知らせする内容を通知する機能）を確認できます。
お知らせ	日本財団電話リレーサービスからのお知らせを確認できます。
通話明細	請求月ごとに、通話明細を確認することができます。
自映像設定	自映像の設定を行うことができます。手話で電話リレーサービスを利用する場合は、映像の画質や画角等をあらかじめご確認ください。
文字チャット設定	文字チャット領域に表示される文字色や背景色、文字の大きさを変更することができます。
お困りの方はこちら	カスタマーセンターへの問い合わせや利用規約、電話リレーサービス利用者マニュアルを確認できます。

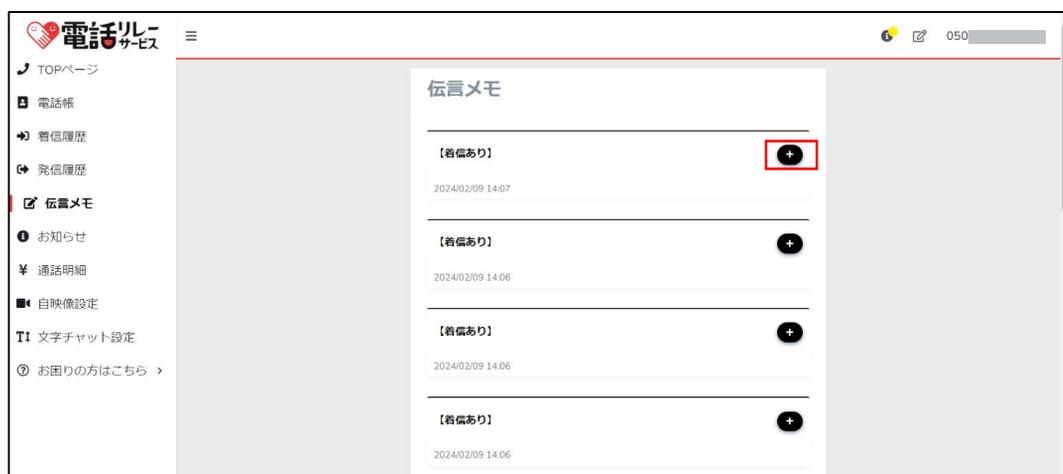
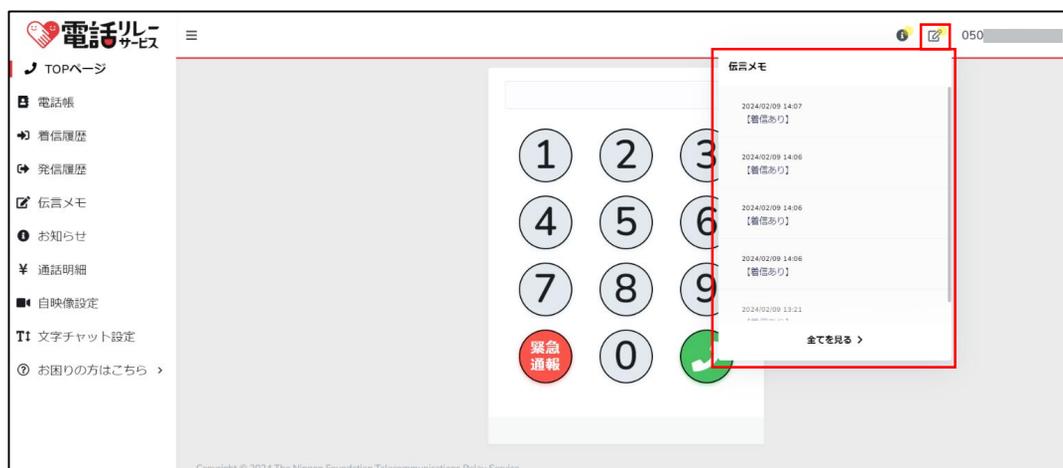


TOPページから「お知らせ」を確認することができます。

TOPページから「伝言メモ」を確認することができます。

## 17. 1. 1. 伝言メモ

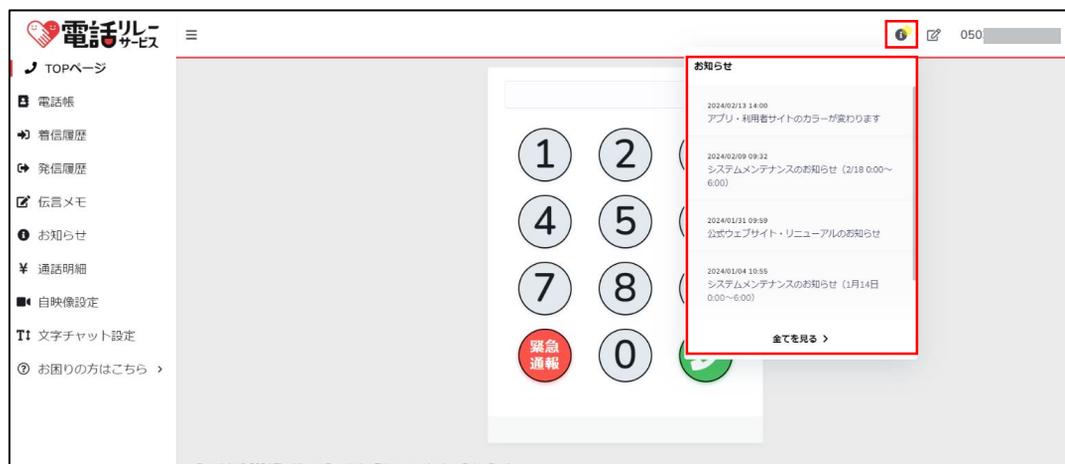
利用料金の支払いに関する督促等、個々の利用者にお知らせする内容を通知する機能です。



- ① 「+」をクリックします。
- ② 伝言メモの中身を確認することができます。

## 17. 1. 2. お知らせ

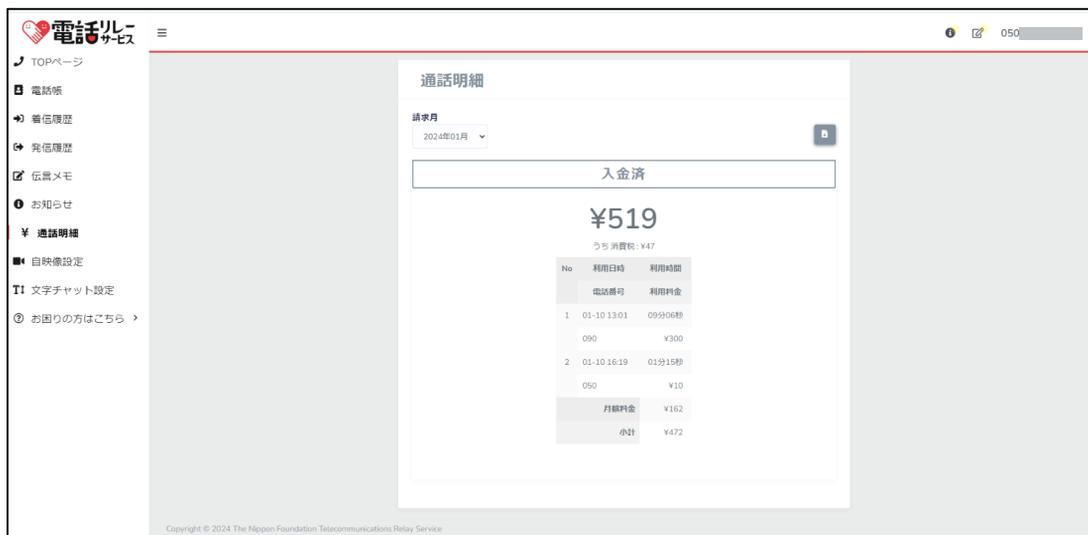
説明会やシステム障害等、利用者全体にお知らせする内容を通知する機能です。



① 「+」をクリックします。

②お知らせの内容を確認することができます。

## 17. 1. 3. 通話明細



①請求月ごとに、通話明細を確認することができます。

利用した分の通話明細は、2日後に表示されます。

例) 1月10日利用分 → 1月12日に表示

②入金ステータスは以下4点で表示されます。

- ・未確定 (月末まで)
- ・確定 (翌月1日～)
- ・入金済 (翌月10日～)
  - 請求時にエラーにならなかった場合、払込票で入金確認できた場合
- ・未入金 (翌月10日～)
  - 請求時にエラーになった場合、払込票でまだ入金確認できていない場合 (※)、再請求の場合
  - ※払込票の場合、ご入金の反映に数日かかります。

## 17. 1. 4. 自映像設定



### マイク・カメラへのアクセスの許可

「"denwa-relay-service.jp"がマイクおよびカメラへのアクセスを求めています」と表示されることがあります。

→ 「許可」をクリックします。



## カメラ設定

使用可能なカメラを選択することができます。



## 映像

「正転」か「反転」のいずれかを選択することができます。

## プレビュー

自映像を確認することができます。

## 17. 1. 5. 文字チャット設定



### 文字サイズ

文字の大きさを変更できます。

### 文字色

●文字の色を変更できます。  
右側のアイコンはご自身が入力した文字の色、  
左側のアイコンは通訳オペレータが入力した文字の色が対象です。

●文字の背景色を変更できます。  
右側のアイコンはご自身が入力した文字の背景色、  
左側のアイコンは通訳オペレータが入力した文字の背景色が対象です。

接続中も変更が可能ですが、接続中に変更した内容は次の通話には反映されません。

## 17. 1. 6. お困りの方はこちら

### 17. 1. 6. 1. 問い合わせ



①「手話で問い合わせ」または「文字で問い合わせ」をクリックすると、スタッフとつながります。

②問い合わせを終え、「終了」ボタンを押すとサポート評価画面が表示されます。すべて評価したら「送信」ボタンをクリックしてください。評価をしない場合は「TOPに戻る」をクリックしてください。

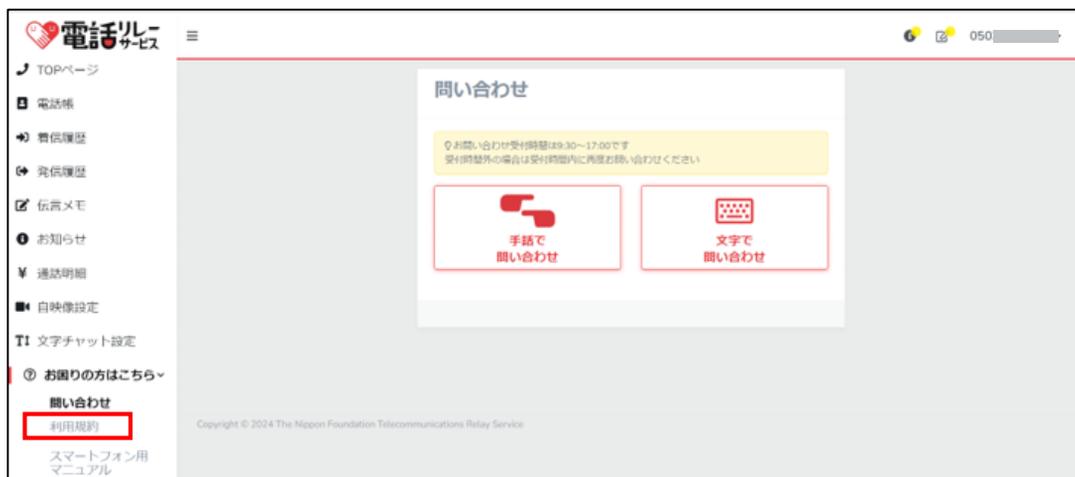
※カスタマーセンターの受付時間は9:30~17:00 定休日はなし（年末年始をのぞく）です。

また、受付時間外に問い合わせを行う場合は、ウェブサイトの「メールでのお問い合わせはこちら」をクリックし、お問い合わせフォームからご連絡ください。

URLは右記の通りです。 <https://www.nftrs.or.jp/contact>

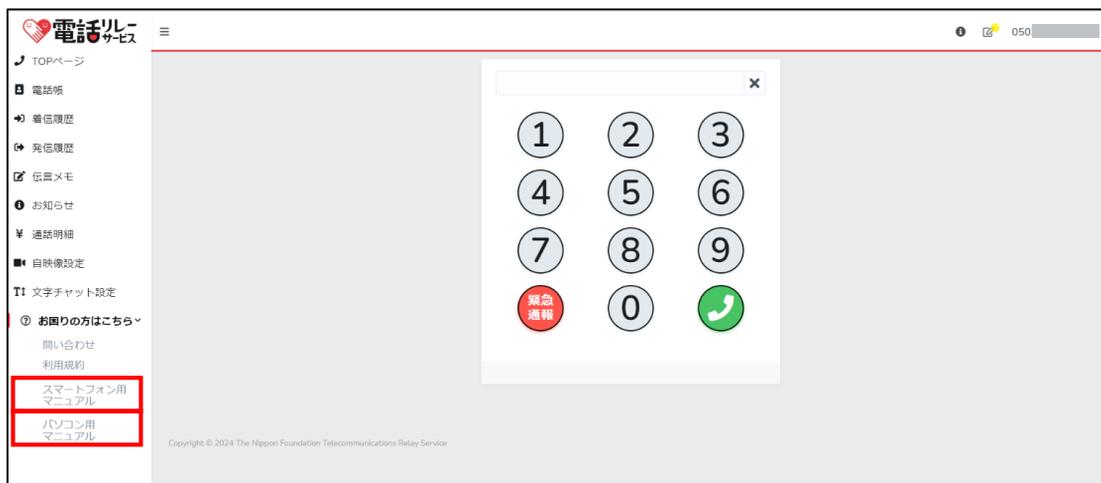
## 17.1.6.2. 利用規約

「利用規約」をクリックすると、利用規約のPDFが表示されます。



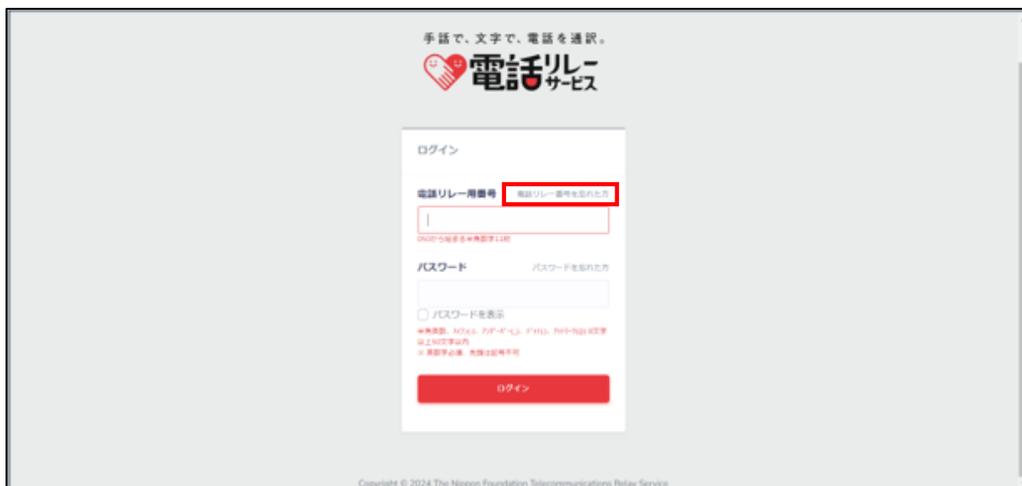
### 17. 1. 6. 3. マニュアル

「スマートフォン用マニュアル」と「パソコン用マニュアル」それぞれのPDFが表示されます。



## 18. 電話リレー用番号を忘れたときは

ログイン画面から電話リレー用番号を発行することができます。



①「電話リレー用番号を忘れた方」をクリックします。

②利用者名を入力します。

③郵便番号を入力します。

※ハイフン (-) は不要です。

④生年月日を入力します。

⑤「確認」をクリックします。



⑥ 「戻る」をクリックします。

⑦登録されているメールアドレスに、電話リレー用番号が記載されたメールが届きますので、「3. 1. 初回ログイン」と同じようにログインしてください。

※電話リレー用番号の発行時に送られるメールのドメイン名は

「@denwa-relay-service.jp」です。

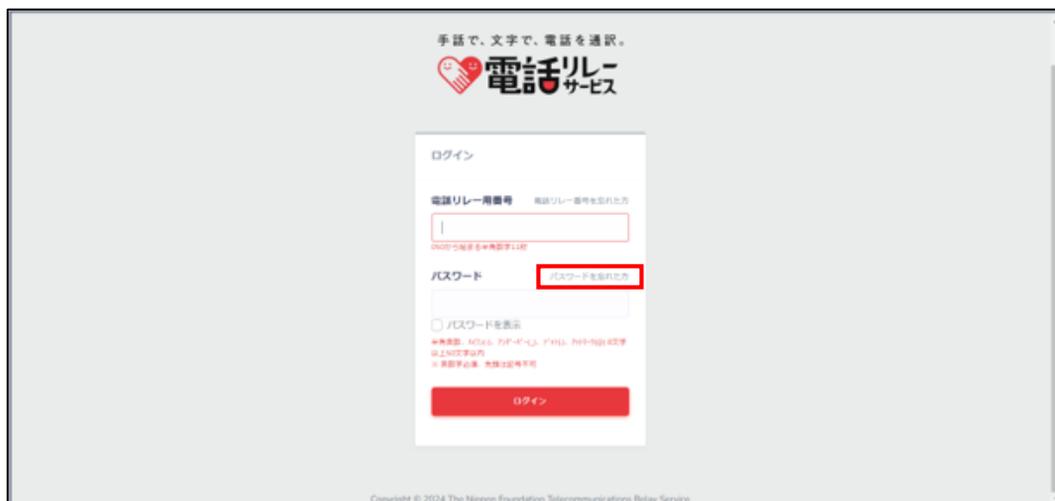
迷惑メール設定、ドメイン受信設定を確認し、このドメインからのメールを受信できるようにしてください。

※初回ログインがまだの方は、セキュリティの観点から番号を発行することができません。

左記の画面が表示されたら、「日本財団電話リレーサービス・カスタマーセンター」をクリックして、お問い合わせください。

## 19. パスワードを忘れたときは

ログイン画面から仮パスワードを発行することができます。



- ① 「パスワードを忘れた方」をクリックします。
  - ② 電話リレー用番号（050から始まる半角数字11桁）を入力します。
  - ⑤ 郵便番号を入力します。
- ※ハイフン（-）は不要です。
- ⑥ 生年月日を入力します。
  - ⑦ 「確認」をクリックします。



⑨ 「戻る」をクリックします。

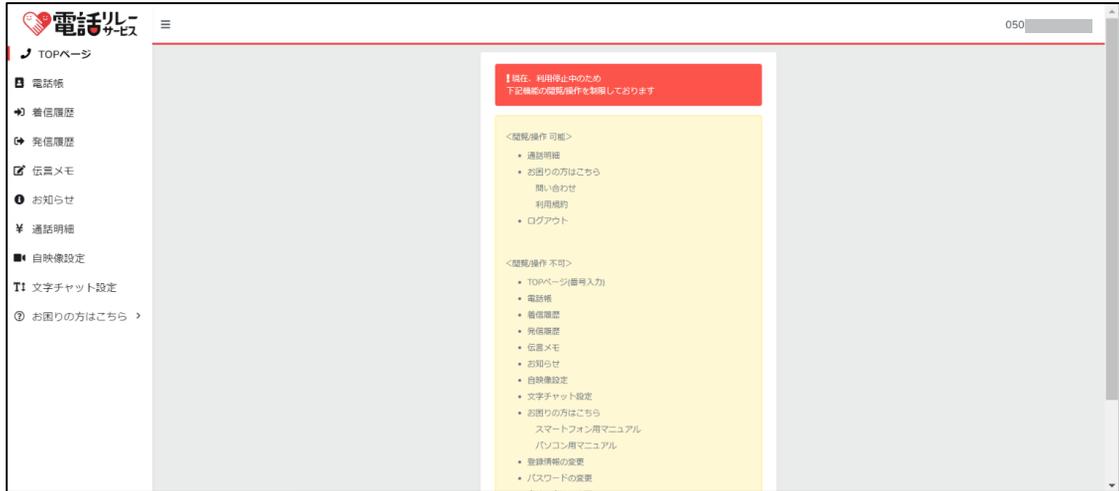
⑩ 仮パスワードが発行され、登録されているメールアドレスにメールが届きます。

メールに記載されている仮パスワードで「3. 1. 初回ログイン」と同じようにログインし、希望するパスワードに変更してください。

※ 仮パスワード発行時に送られるメールのドメイン名は「@denwa-relay-service.jp」です。

迷惑メール設定、ドメイン受信設定を確認し、このドメインからのメールを受信できるようにしてください。

## 20. 利用停止後の機能の制限について



料金滞納により利用停止されると、ログイン後に閲覧/操作できる機能が制限されます。

### < 閲覧/操作 可能 >

- ・ 通話明細
- ・ お困りの方はこちら
- 問い合わせ
- 利用規約
- ・ ログアウト

### < 閲覧/操作 不可 >

- ・ TOPページ（電話番号入力）
- ・ 電話帳
- ・ 着信履歴
- ・ 発信履歴
- ・ お知らせ
- ・ 伝言メモ
- ・ 自映像設定
- ・ 文字チャット設定
- ・ お困りの方はこちら
- スマートフォン用マニュアル
- パソコン用マニュアル
- ・ 登録情報の変更
- ・ パスワードの変更
- ・ 支払い方法の変更
- ・ 利用登録の解除

# 更新履歴

変更日	変更箇所
2022年 4月 1日	新規作成（2マニュアル統合等）
2022年 5月 9日	請求確定日の支払方法の変更について追記
2022年 6月 9日	待ち行列/呼出中画面のメニューアイコンの削除 登録情報の変更にて環境依存文字使用不可の追記 マニュアルをスマートフォン用とパソコン用に分割
2022年 7月29日	通話明細の入金スタートスの表示を変更
2022年10月11日	電話リレーサービスのロゴの縦横比を修正 お知らせの説明を追加 利用停止中でもログイン可能 利用停止中は閲覧/操作できる機能を制限 奥付ページの追加
2023年 4月 1日	法人用番号でも料金体系の選択が可能になったため文言削除 通話明細のダウンロードボタンを追加
2024年 8月26日	カラーチェンジに伴い、アプリ画面の画像を総差し替え フォントを「Arial」から「游ゴシック」に変更 待ち行列の仕様を変更 緊急通報時の位置情報取得の流れを変更 目次にハイパーリンクを設定 各URLを新ウェブサイトのURLに修正
年 月 日	
年 月 日	
年 月 日	
年 月 日	
年 月 日	
年 月 日	
年 月 日	

# 電話リレーサービス利用者マニュアル

## <パソコン>

2022年 4月 1日 初版発行

2024年 8月 26日 7版発行

著者・発行元

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

ウェブサイト/<https://www.nftrs.or.jp/>

代表

■電話番号/[03-6275-0910](tel:03-6275-0910)

■FAX番号/[03-6275-0913](tel:03-6275-0913)

■メール/[info@nftrs.or.jp](mailto:info@nftrs.or.jp)

カスタマーセンター

(サービスへのご意見・ご質問・お客様サポート)

■電話番号/[03-6275-0912](tel:03-6275-0912)

■手話・文字チャット・メール (QRコードからも問い合わせ可)

<https://www.nftrs.or.jp/contact>

■開設時間/[9時半～17時](tel:03-6275-0912)

■休日/年末年始

