

電話リレーサービス 利用者マニュアル

<スマートフォン／タブレット>

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> | 5 |
| <u>2. 初回ログイン</u> | |
| <u>2. 1. 初回ログイン</u> | 6 |
| <u>2. 2. パスワードの変更</u> | 8 |
| <u>2. 3. 新しいパスワードでのログイン</u> | 9 |
| <u>2. 4. パスワード入力時の注意</u> | 11 |
| <u>3. 電話リレーサービスを利用する前の各種設定</u> | |
| <u>3. 1. 通知の設定</u> | |
| <u>3. 1. 1. iPhone/iPadの通知の設定</u> | 12 |
| <u>3. 1. 2. Androidの通知の設定</u> | 14 |
| <u>3. 1. 2. 1. Chromeの通知の設定</u> | 17 |
| <u>3. 2. カメラ・マイクの設定</u> | |
| <u>3. 2. 1. iPhone/iPadのカメラ・マイクの設定</u> | 21 |
| <u>3. 2. 2. Androidのカメラ・マイクの設定</u> | 23 |
| <u>3. 2. 2. 1. Chromeのカメラ・マイクの設定</u> | 27 |
| <u>4. 位置情報の設定</u> | |
| <u>4. 1. iPhone/iPadの位置情報の設定</u> | 33 |
| <u>4. 1. 1. プライバシーの位置情報の設定</u> | 35 |
| <u>4. 2. Androidの位置情報の設定</u> | 38 |
| <u>4. 2. 1. Chromeの位置情報の設定</u> | 41 |
| <u>5. 電話をかける（通常）</u> | |
| <u>5. 1. 電話をかけるときの流れ</u> | 45 |
| <u>5. 2. ログイン</u> | 46 |
| <u>5. 3. 相手先の電話番号を入力</u> | 48 |
| <u>5. 3. 1. 電話帳からかける</u> | 49 |
| <u>5. 3. 2. 着信履歴からかける</u> | 51 |
| <u>5. 3. 3. 発信履歴からかける</u> | 53 |
| <u>5. 4. 通訳方法の選択</u> | 55 |
| <u>5. 5. カメラ・マイクの許可</u> | |
| <u>5. 5. 1. iPhone/iPadのカメラ・マイクの許可</u> | 56 |
| <u>5. 5. 2. Androidのカメラ・マイクの許可</u> | 57 |

| | |
|--|----|
| 5. 6. <u>通訳オペレータの呼出</u> | |
| 5. 6. 1. <u>通訳方法で「手話」を選択</u> | 59 |
| 5. 6. 2. <u>通訳方法で「文字」を選択</u> | 60 |
| 5. 7. <u>通訳オペレータとの接続</u> | |
| 5. 7. 1. <u>通訳方法で「手話」を選択</u> | 61 |
| 5. 7. 2. <u>通訳方法で「文字」を選択</u> | 64 |
| | |
| 6. <u>電話をかける（緊急通報）</u> | |
| 6. 1. <u>ログイン</u> | 66 |
| 6. 2. <u>緊急通報</u> | 68 |
| 6. 3. <u>位置情報の使用の許可</u> | |
| 6. 3. 1. <u>iPhoneの位置情報の使用の許可</u> | 69 |
| 6. 3. 2. <u>Androidの位置情報の使用の許可</u> | 70 |
| 6. 4. <u>位置情報を選択して緊急通報する</u> | |
| 6. 4. 1. <u>登録住所（自宅）を選択</u> | 71 |
| 6. 4. 2. <u>自宅以外からの通報を選択</u> | 72 |
| 6. 5. <u>カメラ・マイクの許可</u> | |
| 6. 5. 1. <u>iPhone/iPadのカメラ・マイクの許可</u> | 75 |
| 6. 5. 2. <u>Androidのカメラ・マイクの許可</u> | 76 |
| 6. 6. <u>通訳オペレータの呼出</u> | 78 |
| 6. 7. <u>通訳オペレータとの接続</u> | 79 |
| | |
| 7. <u>電話をかけることができない番号</u> | 82 |
| | |
| 8. <u>電話を受ける</u> | |
| 8. 1. <u>電話を受けるときの流れ</u> | 83 |
| 8. 2. <u>iPhone/iPadで電話を受ける</u> | |
| 8. 2. 1. <u>画面ロック中に電話を受ける</u> | 84 |
| 8. 2. 2. <u>画面ロック解除中に電話を受ける</u> | 87 |
| 8. 3. <u>Androidで電話を受ける</u> | |
| 8. 3. 1. <u>画面ロック中に電話を受ける</u> | 89 |
| 8. 3. 2. <u>画面ロック解除中に電話を受ける</u> | 92 |
| | |
| 9. <u>不在着信</u> | |
| 9. 1. <u>iPhone/iPadで不在着信</u> | 94 |
| 9. 2. <u>Androidで不在着信</u> | 95 |

| | | |
|------------|-----------------------------|-----|
| <u>10.</u> | <u>通話中の着信通知</u> | |
| 10. 1. | <u>iPhone/iPadで通話中の着信通知</u> | 96 |
| 10. 2. | <u>Androidで通話中の着信通知</u> | 97 |
| <u>11.</u> | <u>電話帳</u> | |
| 11. 1. | <u>電話帳の新規登録</u> | 98 |
| 11. 2. | <u>電話帳の編集</u> | 100 |
| 11. 3. | <u>電話帳の削除</u> | 102 |
| 11. 4. | <u>着信履歴からの電話帳登録</u> | 104 |
| 11. 5. | <u>発信履歴からの電話帳登録</u> | 106 |
| <u>12.</u> | <u>着信履歴と発信履歴</u> | |
| 12. 1. | <u>着信履歴の削除</u> | 108 |
| 12. 2. | <u>発信履歴の削除</u> | 109 |
| <u>13.</u> | <u>ログアウト</u> | 110 |
| <u>14.</u> | <u>利用者情報の変更</u> | |
| 14. 1. | <u>登録情報の変更</u> | 112 |
| 14. 2. | <u>パスワードの変更</u> | 117 |
| 14. 3. | <u>支払い方法の変更</u> | 119 |
| 14. 4. | <u>料金体系の変更</u> | |
| 14. 4. 1. | <u>料金体系の変更</u> | 125 |
| 14. 4. 2. | <u>料金体系の変更の取り消し</u> | 128 |
| 14. 5. | <u>支払い方法・料金体系の変更と請求日の関係</u> | 131 |
| <u>15.</u> | <u>利用登録の解除</u> | 132 |
| <u>16.</u> | <u>各メニュー</u> | |
| 16. 1. | <u>各メニュー</u> | 135 |
| 16. 1. 1. | <u>伝言メモ</u> | 137 |
| 16. 1. 2. | <u>お知らせ</u> | 139 |
| 16. 1. 3. | <u>通話明細</u> | 141 |

| | |
|---|-----|
| <u>16. 1. 4. 自画像設定</u> | 142 |
| <u>16. 1. 5. 文字チャット設定</u> | 144 |
| <u>16. 1. 6. お困りの方はこちら</u> | 145 |
| <u>16. 1. 6. 1. 問い合わせ</u> | 146 |
| <u>16. 1. 6. 2. 利用規約</u> | 148 |
| <u>16. 1. 6. 3. マニュアル</u> | 149 |
| | |
| <u>17. 電話リレー用番号を忘れたときは</u> | 150 |
| | |
| <u>18. パスワードを忘れたときは</u> | 153 |
| | |
| <u>19. パスワードの自動入力</u> | |
| <u>19. 1. iPhone/iPadのパスワード自動入力設定</u> | 156 |
| <u>19. 2. iPhone/iPadでパスワードの自動入力を利用してログイン</u> | 158 |
| | |
| <u>20. 利用停止後の機能の制限について</u> | 160 |
| | |
| <u>更新履歴</u> | 161 |

1. 動作環境

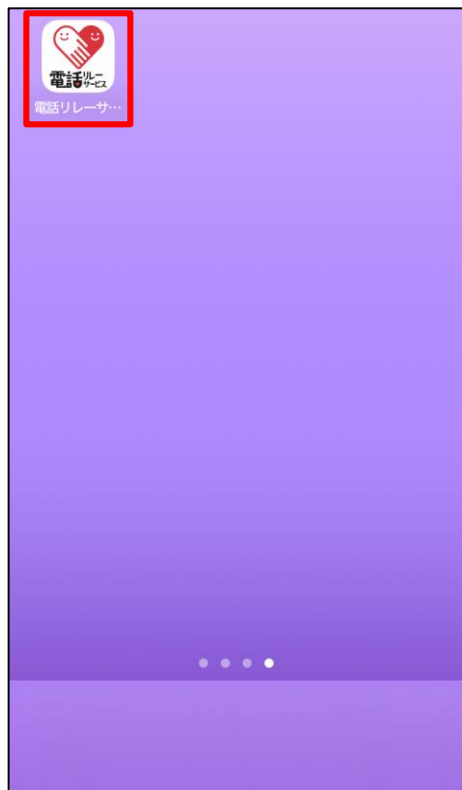
電話リレーサービスのアプリをご利用いただける端末及びOS、ブラウザは以下の通りです。

| 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. 初回ログイン

2. 1. 初回ログイン



①電話リレーサービスのアプリをタップします。



②「開始」をタップします。

手話で、文字で、電話を通讯。

電話リレーサービス

ログイン ログアウトしています

電話リレー用番号 [電話リレー番号を忘れた方](#)

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、ハイフン(-)、アンダースコア(_)、ドット(.)、アットマーク(@) 8文字以上50文字以内
 ※英数字必須、先頭は記号不可

ログインしたままにする

ログイン

③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。

④初期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。

⑤「ログイン」をタップします。

※「ログインしたままにする」にチェックを入れるとログイン状態を保持します。

【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)

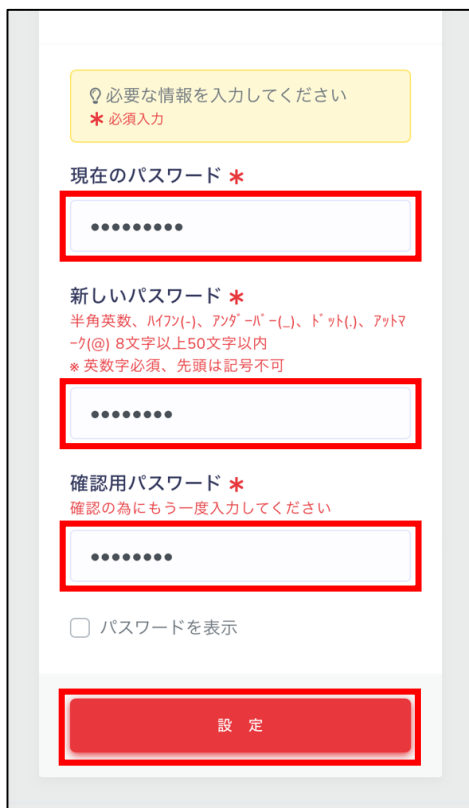
・入力時の注意

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：ABCD…、abcd…、1234… 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。
- ・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。
- ・「ログインしたままにする」にチェックを入れても、他の端末でログインすると自動的にログアウトされます。（同時ログイン不可）
- ・「ログインしたままにする」にチェックをつけずにログインした場合、3時間が経過すると自動的にログアウトされます。

2. 2. パスワードの変更



必要な情報を入力してください
* 必須入力

現在のパスワード *

新しいパスワード *

半角英数、ハイフン(-)、アンダーバー(_)、ドット(.)、アットマーク(@) 8文字以上50文字以内
* 英数字必須、先頭は記号不可

確認用パスワード *

確認の為にもう一度入力してください

パスワードを表示

設 定

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」をタップします。



パスワードの変更

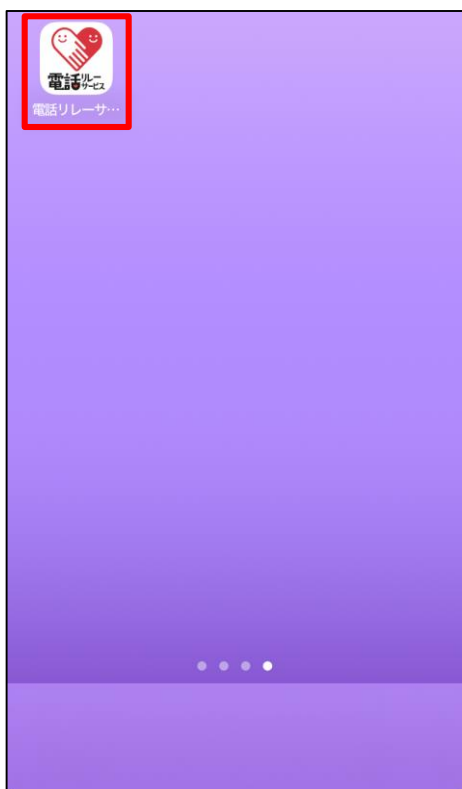
変更できました

戻 る

Copyright © 2024 The Nippon Foundation
Telecommunications Relay Service

⑤「戻る」をタップします。

2. 3. 新しいパスワードでのログイン




①電話リレーサービスのアプリをタップします。



②「開始」をタップします。

手話で、文字で、電話を通訳。



電話リレーサービス

ログイン ログアウトしています

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、ハイフン(-)、アンダーバー(_)、ドット(.)、アットマーク(@) 8文字以上50文字以内
*英数字必須、先頭は記号不可

ログインしたままにする

③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。

④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。

⑤「ログイン」をタップします。

※「ログインしたままにする」にチェックを入れるとログイン状態を保持します。

2. 4. パスワード入力時の注意

【注意】

・間違えやすい文字の例

- 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。

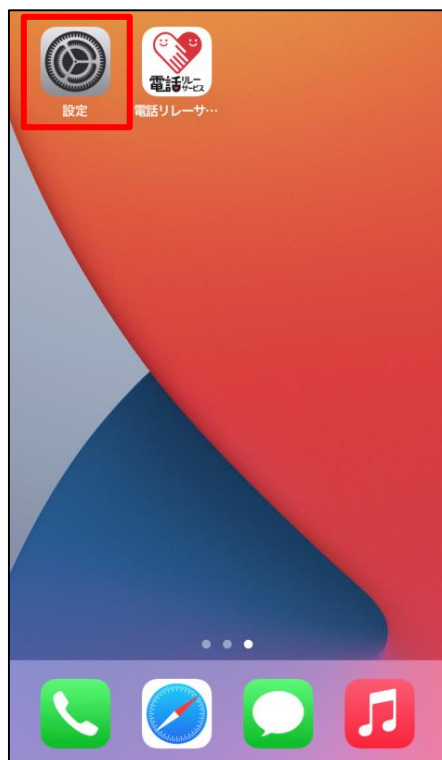
半角文字：A B C D…、a b c d…、1 2 3 4… 全角文字：A B C D…、a b c d…、1 2 3 4…

- ・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。
- ・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。

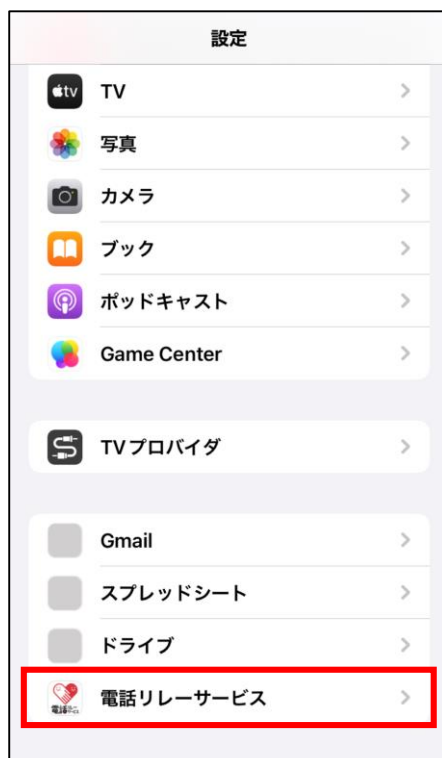
3. 電話リレーサービスを利用する前の各種設定

3. 1. 通知の設定

3. 1. 1. iPhone/iPadの通知の設定



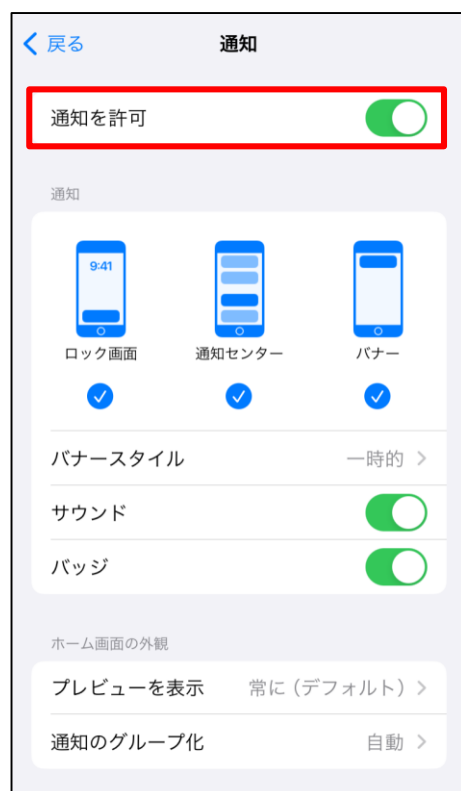
①設定のアプリをタップします。



②「電話リレーサービス」をタップします。

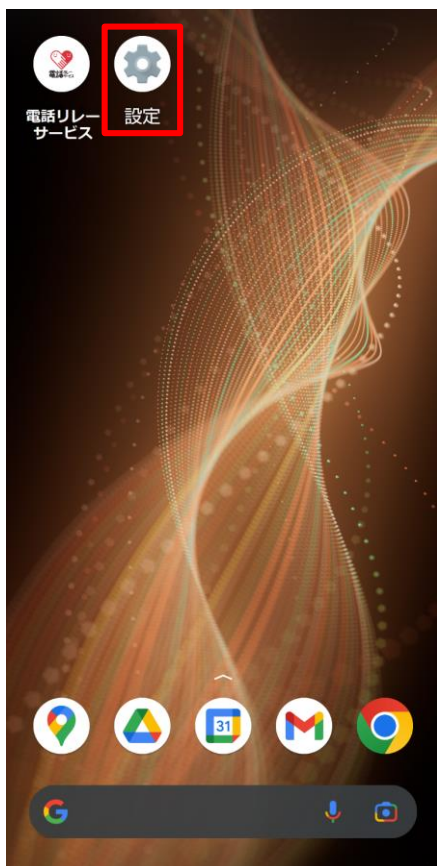


③ 「通知」をタップします。



④ 「通知を許可」をオンにします。

3. 1. 2. Androidの通知の設定



①設定のアプリをタップします。



②「アプリと通知」をタップします。



③ 「Chrome」をタップします。

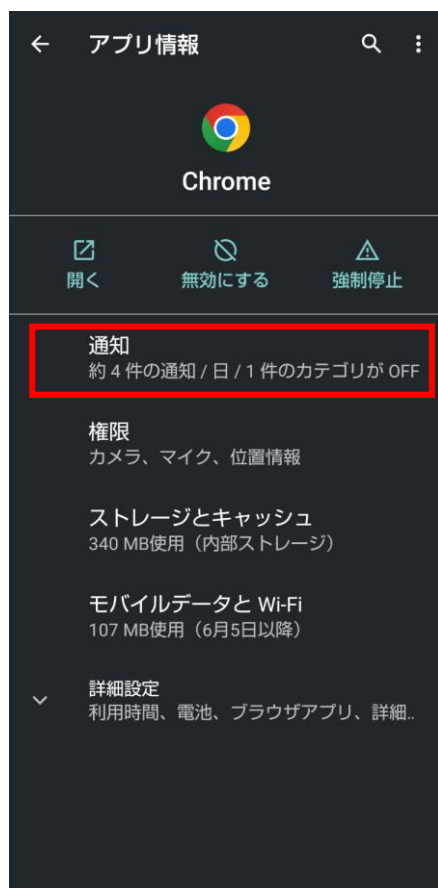
※機種によって

「〇個のアプリをすべて表示」

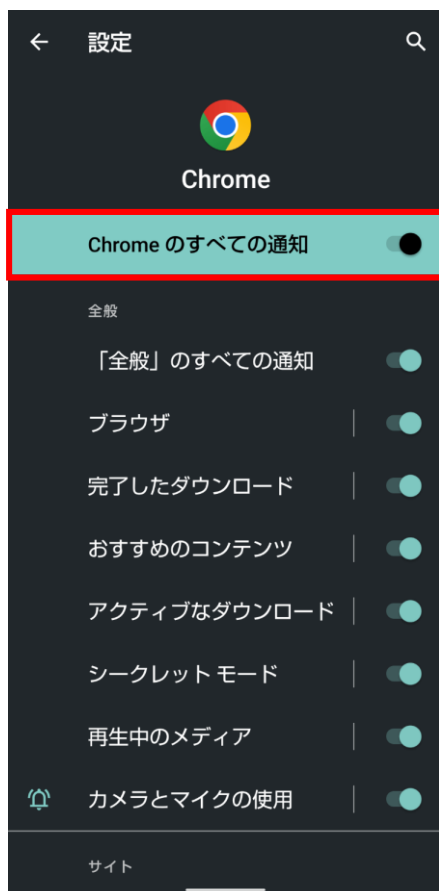
「アプリ情報 〇個のアプリが

インストールされています」をタップした後に

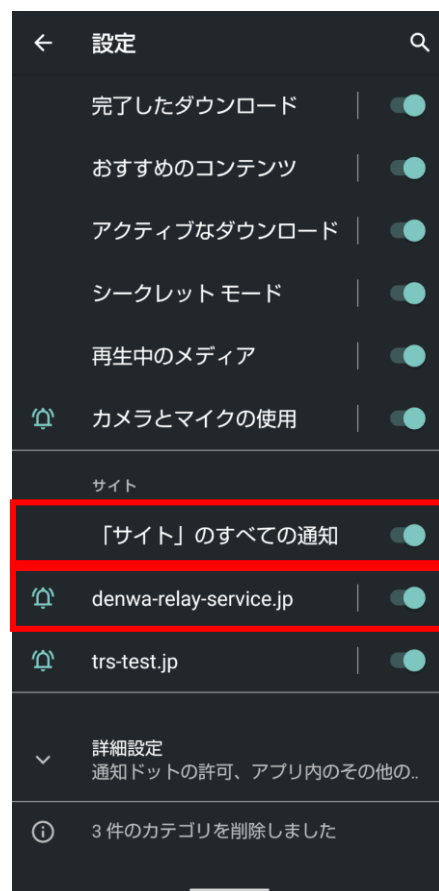
「Chrome」が出てくる場合があります



④ 「通知」をタップします。



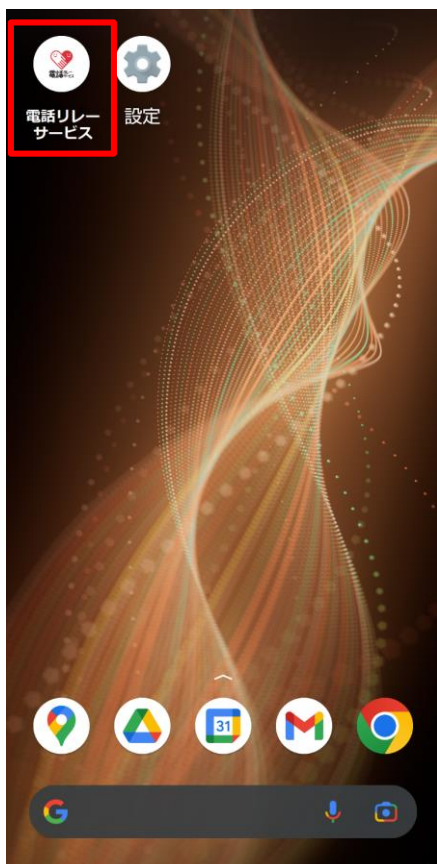
⑤ 「Chromeのすべての通知」をオンにします。



⑥ 「「サイト」のすべての通知」をオンにします。

⑦ 「denwa-relay-service.jp」をオンにします。

3. 1. 2. 1. Chromeの通知の設定



①電話リレーサービスのアプリをタップします。



②「開始」をタップします。

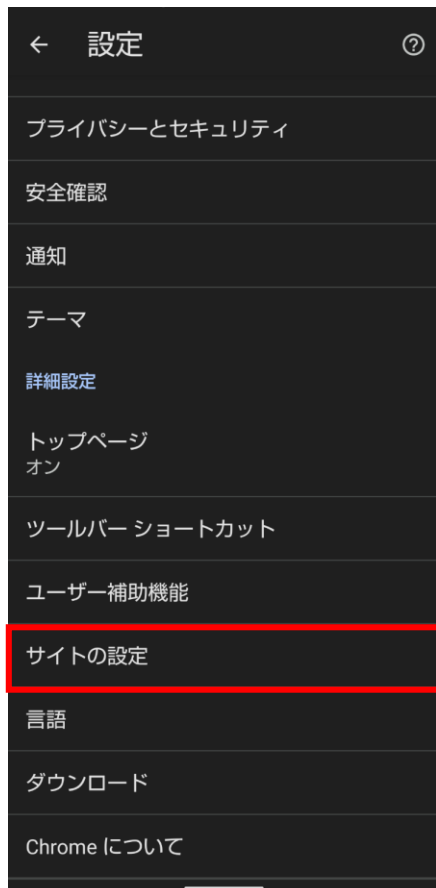


③縦の三点リーダーをタップします。

縦の三点リーダー



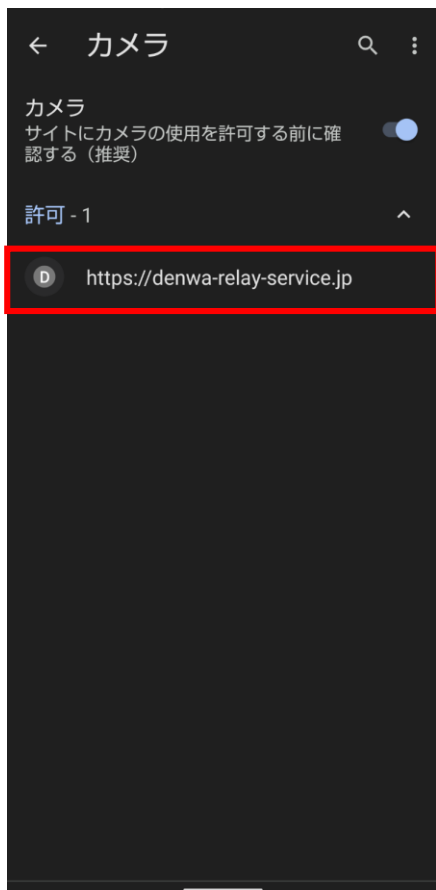
④「設定」をタップします。



⑤ 「サイトの設定」をタップします。



⑥ 「通知」をタップします。



⑦ 「https://denwa-relay-service.jp」をタップします。

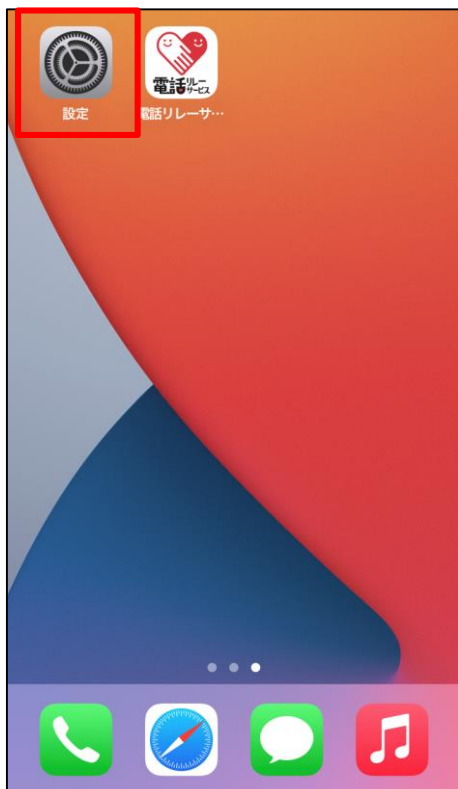


⑧ 「許可」をタップします。

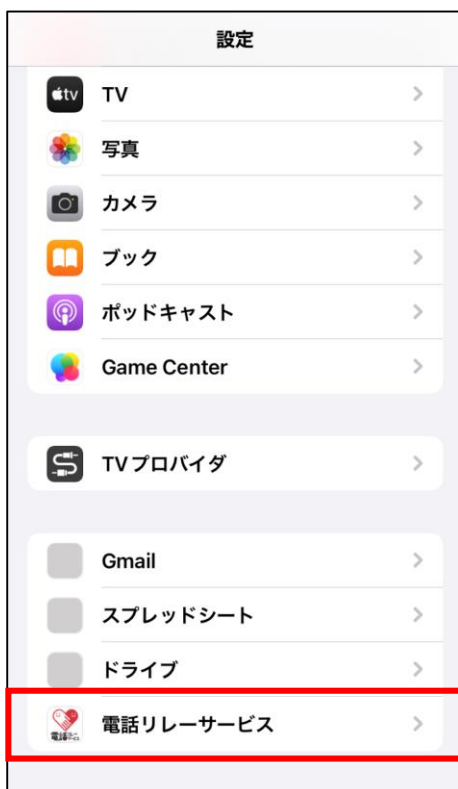
⑨画面左上にある「←」をタップします。

3. 2. カメラ・マイクの設定

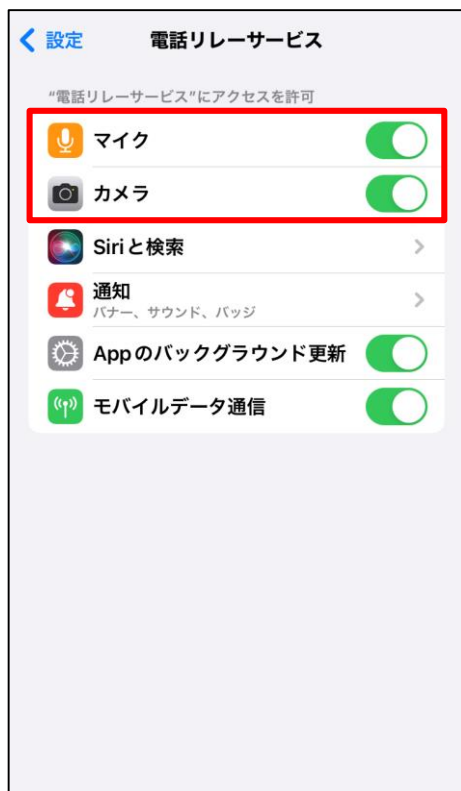
3. 2. 1. iPhone/iPadのカメラ・マイクの設定



①設定のアプリをタップします。



②「電話リレーサービス」をタップします。

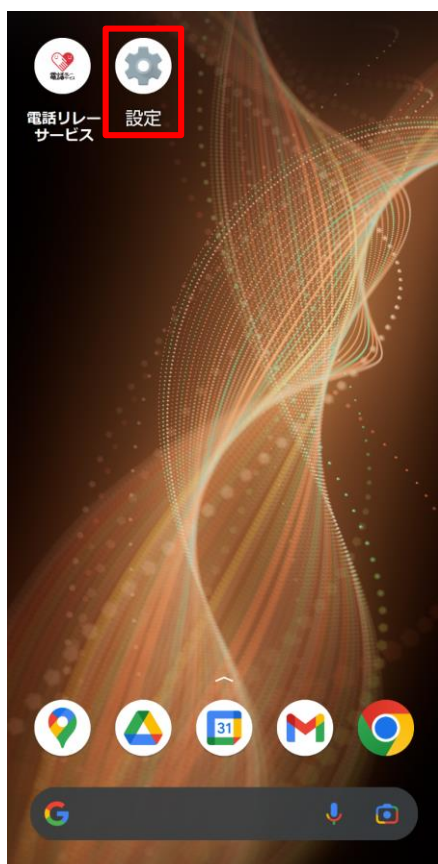


③ 「マイク」 をオンにします。

④ 「カメラ」 をオンにします。

※ 「マイク」「カメラ」は、一度利用した後、設定アプリに表示されるようになります。

3. 2. 2. Androidのカメラ・マイクの設定



①設定のアプリをタップします。



②「アプリと通知」をタップします。



③ 「Chrome」をタップします。

※機種によって

「〇個のアプリをすべて表示」

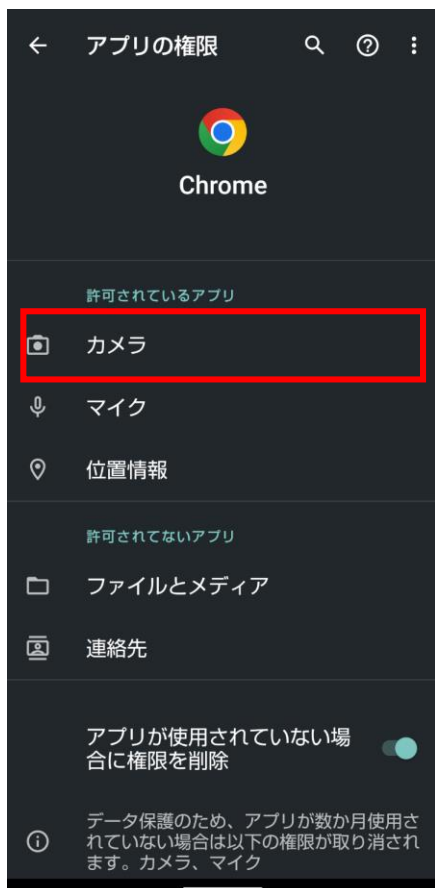
「アプリ情報 〇個のアプリが

インストールされています」をタップした後に

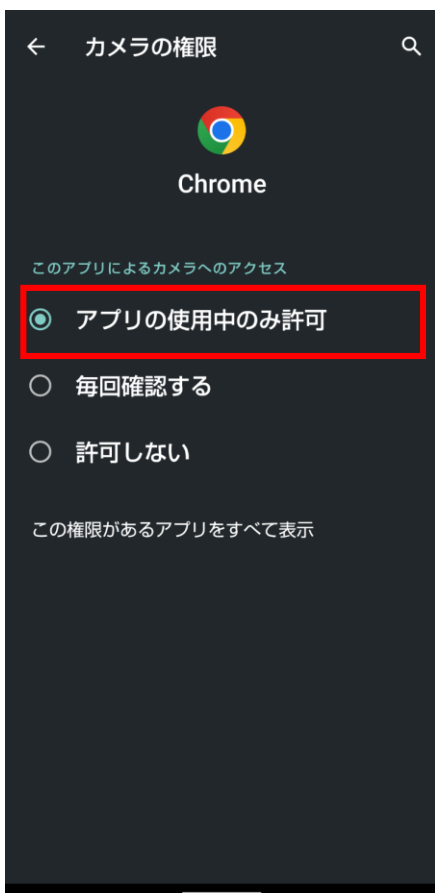
「Chrome」が出てくる場合があります



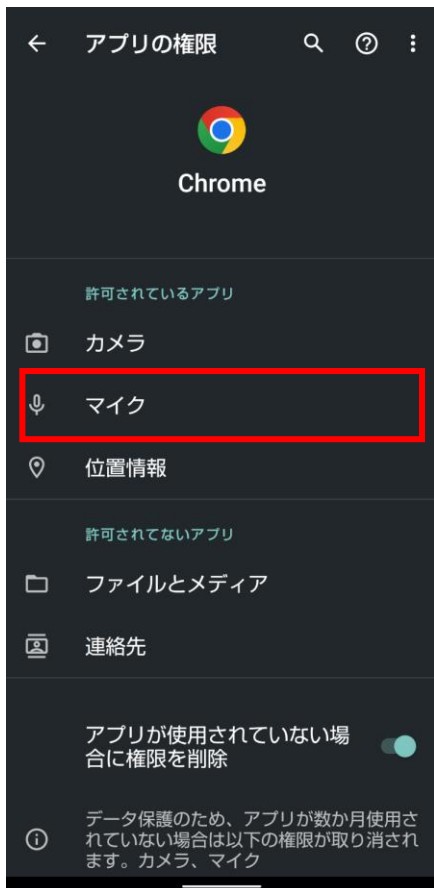
④ 「権限」をタップします。



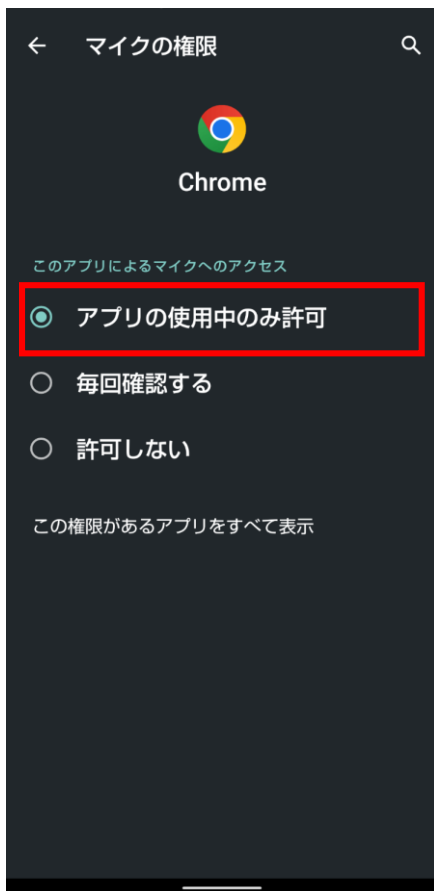
⑤ 「カメラ」をタップします。



⑥ 「アプリの使用時のみ許可」をタップします。



⑦ 「マイク」をタップします。



⑧ 「アプリの使用中的み許可」をタップします。

3. 1. 2. 1. Chromeのカメラ・マイクの設定



①電話リレーサービスのアプリをタップします。



②「開始」をタップします。

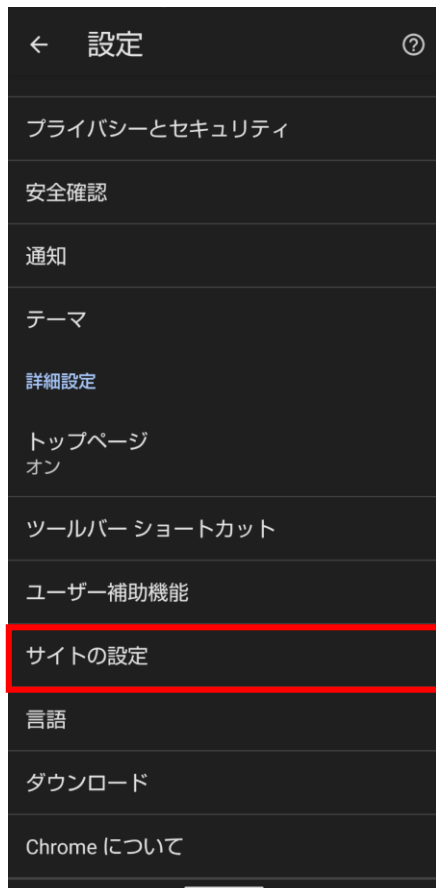


③縦の三点リーダーをタップします。

縦の三点リーダー



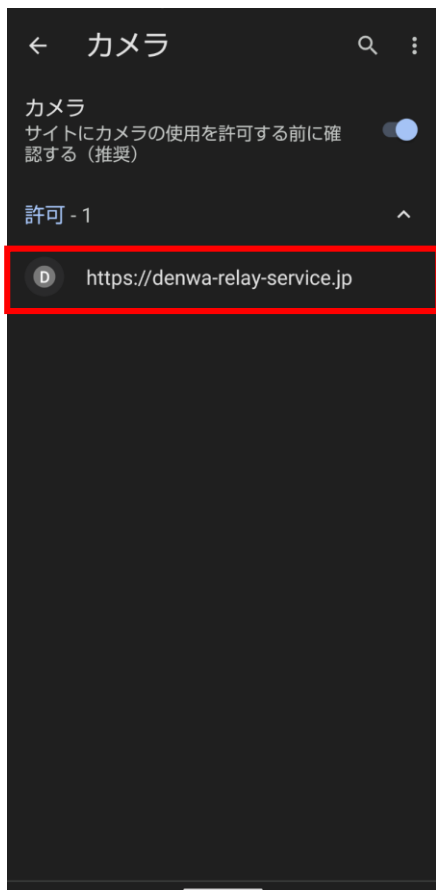
④「設定」をタップします。



⑤ 「サイトの設定」をタップします。



⑥ 「カメラ」をタップします。



⑦ 「https://denwa-relay-service.jp」をタップします。

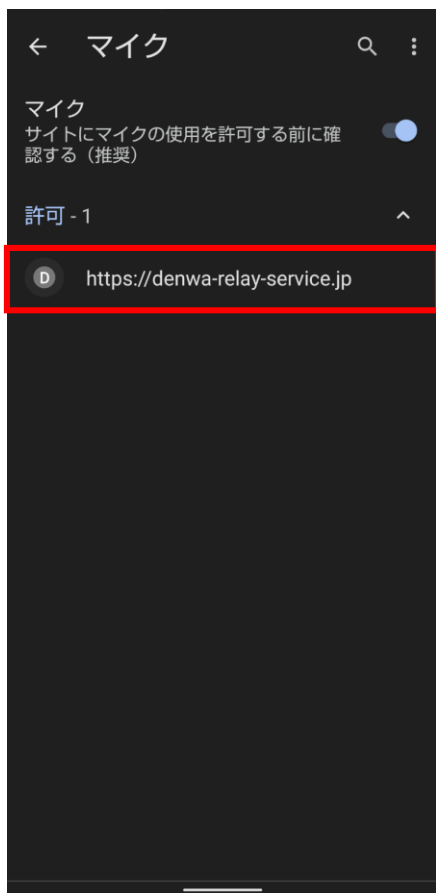


⑧ 「許可」をタップします。

⑨画面左上にある「←」をタップします。



⑩ 「マイク」をタップします。



⑪ 「[http://denwa-relay-service.jp](https://denwa-relay-service.jp)」をタップします。



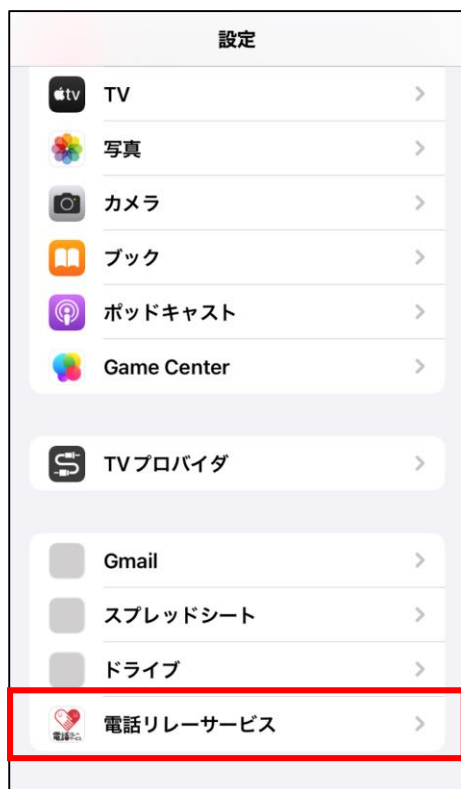
⑫ 「許可」をタップします。

4. 位置情報の設定

4. 1. iPhone/iPadの位置情報の設定



①設定のアプリをタップします。



②「電話リレーサービス」をタップします。



③ 「位置情報」をタップします。

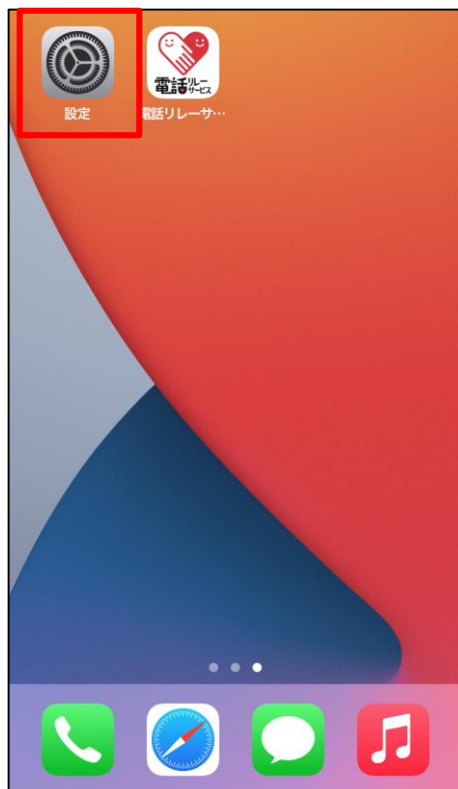
※ 「位置情報」は、一度緊急通報を利用した後、設定アプリに表示されるようになります。



④ 「このAppの使用中的み許可」をタップします。

⑤ 「正確な位置情報」をオンにします。

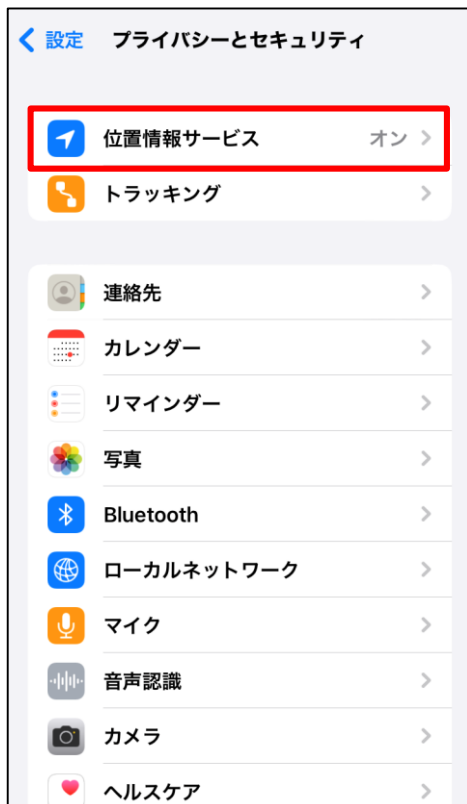
4. 1. 1. プライバシーの位置情報の設定



①設定のアプリをタップします。



②「プライバシー」をタップします。



③ 「位置情報サービス」をタップします。



④位置情報サービスをオンにします。



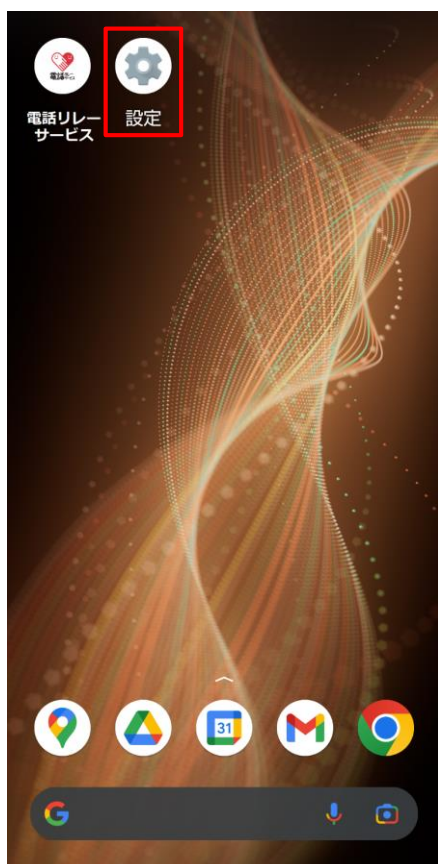
⑤戻って「電話リレーサービス」をタップします。



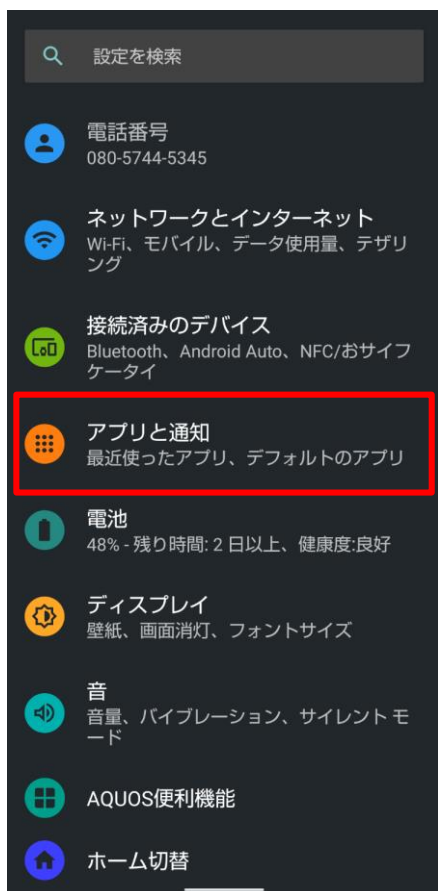
⑥「このAppの使用中的み許可」にチェックを入れます。

⑦「正確な位置情報」をオンにします。

4. 2. Androidの位置情報の設定



①設定のアプリをタップします。



②「アプリと通知」をタップします。



③ 「Chrome」をタップします。

※機種によって

「〇個のアプリをすべて表示」

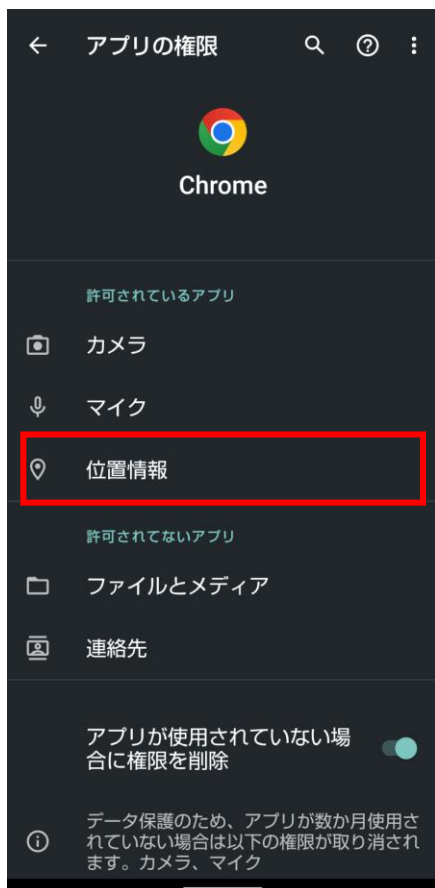
「アプリ情報 〇個のアプリが

インストールされています」をタップした後に

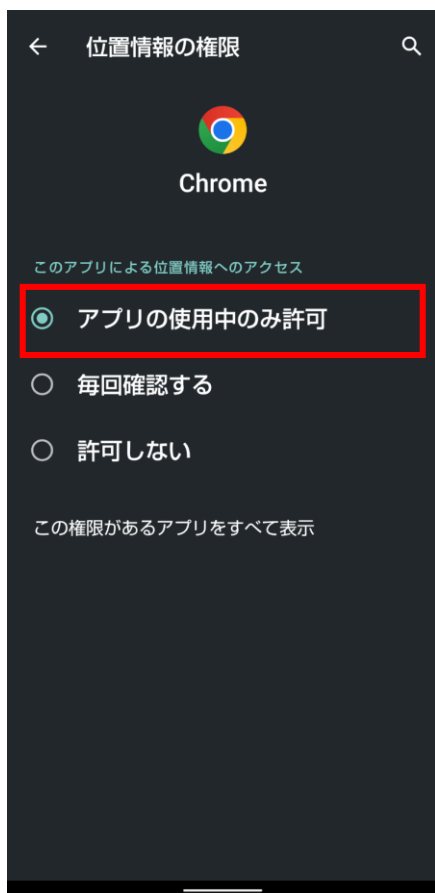
「Chrome」が出てくる場合があります



④ 「権限」をタップします。



⑤ 「位置情報」をタップします。



⑥ 「アプリの使用中的み許可」をタップします。

4. 2. 1. Chromeの位置情報の設定



①電話リレーサービスのアプリをタップします。



②「開始」をタップします。

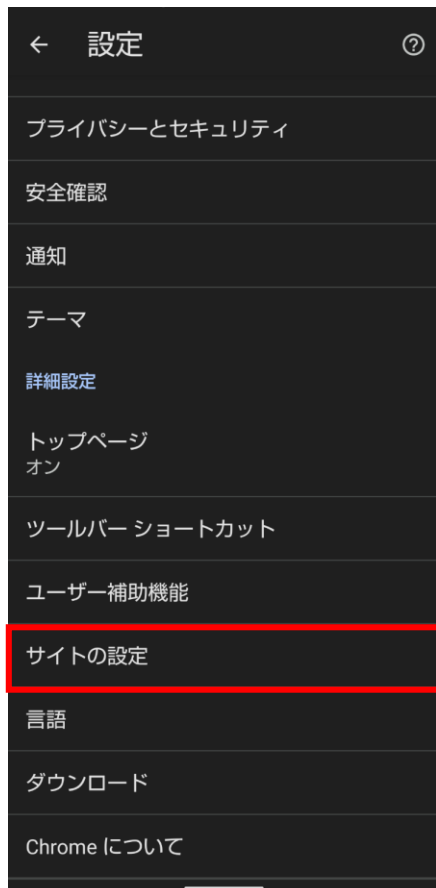


③縦の三点リーダーをタップします。

縦の三点リーダー



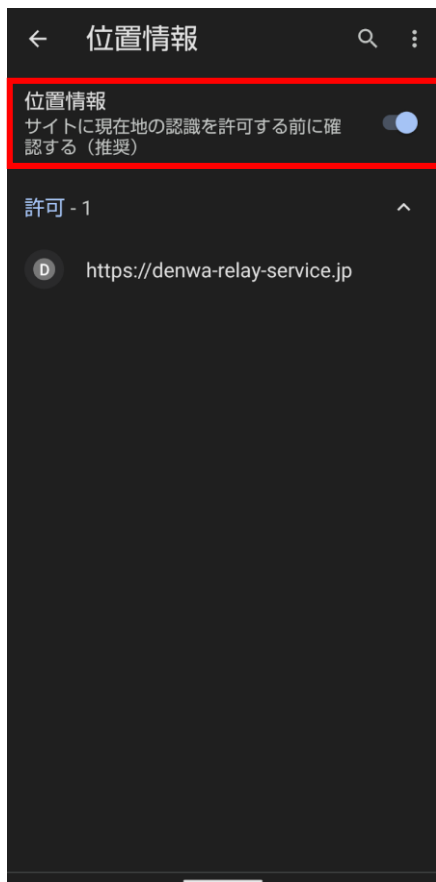
④「設定」をタップします。



⑤ 「サイトの設定」をタップします。



⑥ 「位置情報」をタップします。



⑦ 「サイトに現在地の認識を許可する前に確認する」をオンにします。

⑧ 「https://denwa-relay-service.jp」をタップします。



⑧ 「許可」をタップします。

⑨画面左上にある「←」をタップします。

5. 電話をかける（通常）

5. 1. 電話をかけるときの流れ

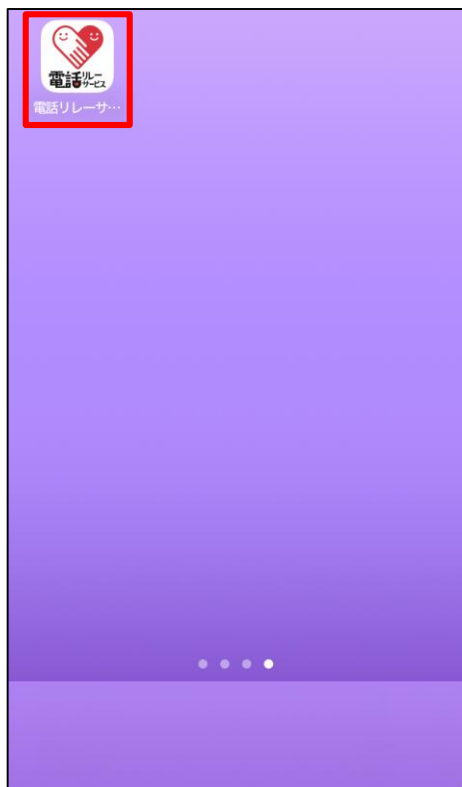


①利用者が相手先の固定電話番号または携帯電話番号を入力し、発信します。

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。

5. 2. ログイン



①電話リレーサービスのアプリをタップします。



②「開始」をタップします。

手話で、文字で、電話を通訳。

ログイン ログアウトしています

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、ハイフン(-)、アンダーバー(_)、ドット(.)、アットマーク(@) 8文字以上50文字以内
*英数字必須、先頭は記号不可

ログインしたままにする

③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。

④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。

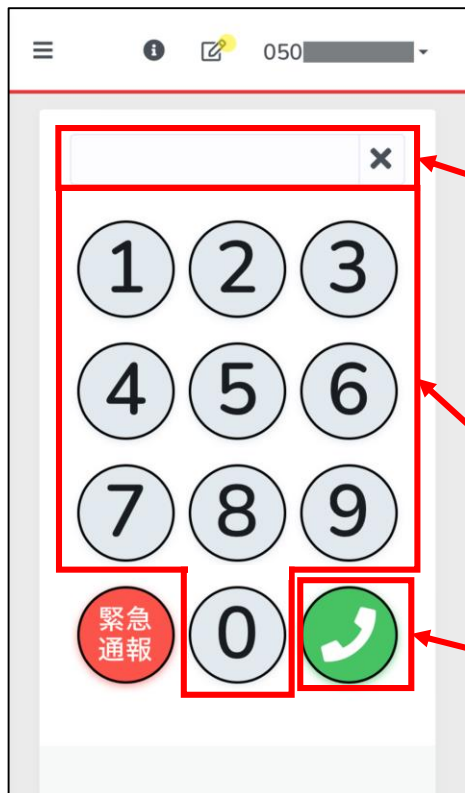
⑤「ログイン」をタップします。

※「ログインしたままにする」にチェックを入れるとログイン状態を保持します。

【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。
- ・「ログインしたままにする」にチェックを入れても、他の端末で利用すると自動的にログアウトされます。
- ・「ログインしたままにする」にチェックをつけずにログインした場合、3時間が経過すると自動的にログアウトされます。

5. 3. 相手先の電話番号を入力



①画面の数字キーパッドで、電話をかけたい相手先の電話番号を入力します。

入力した相手先の電話番号が表示されます。

②発信ボタンをタップします。

数字キーパッド

発信ボタン

5. 3. 1. 電話帳からかける

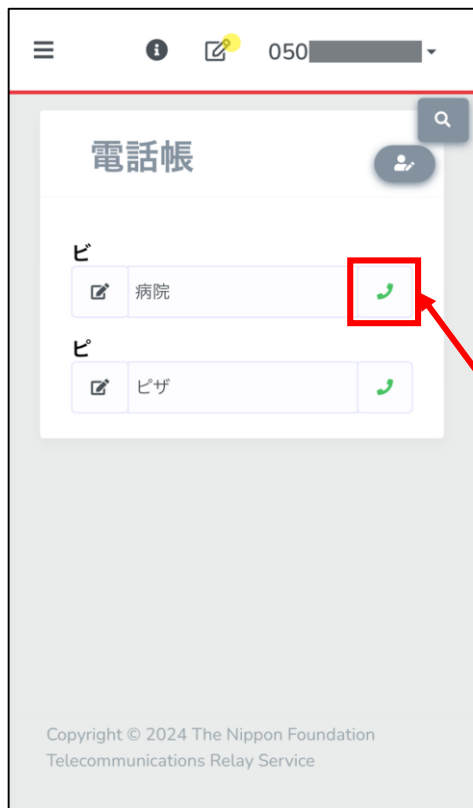


①メニューボタンをタップします。

メニューボタン



②「電話帳」をタップします。



③登録している連絡先の発信ボタンをタップします。

発信ボタン

5. 3. 2. 着信履歴からかける

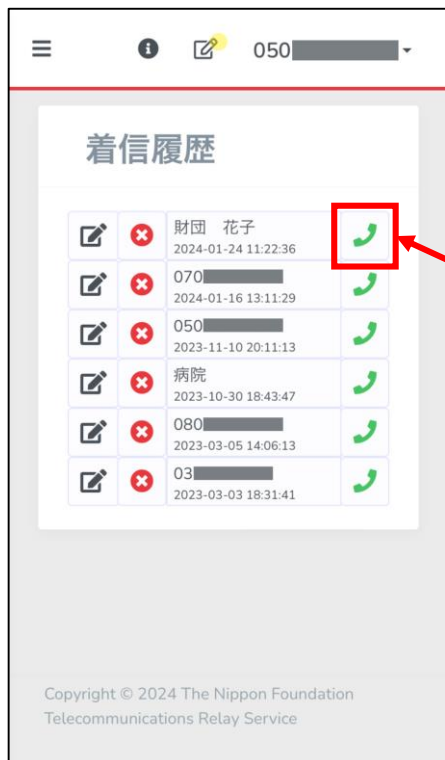


①メニューボタンをタップします。

メニューボタン



②「着信履歴」をタップします。



③着信履歴にある発信ボタンをタップします。

発信ボタン

着信履歴に残っている電話番号がアプリ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。

5. 3. 3. 発信履歴からかける

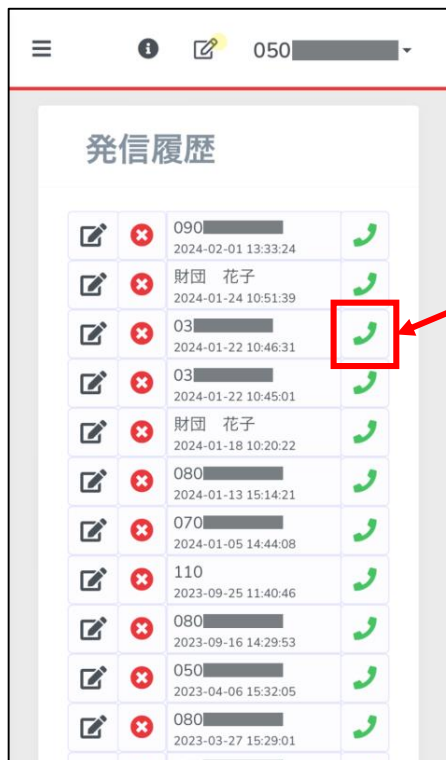


①メニューボタンをタップします。

メニューボタン



②「発信履歴」をタップします。



③発信履歴にある発信ボタンをタップします。

発信ボタン

発信履歴に残っている電話番号がアプリ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。

5. 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。

5. 5. カメラ・マイクの許可

5. 5. 1. iPhone/iPadのカメラ・マイクの許可



①通話方法の選択画面で「手話」を選択した場合、
通話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。

「“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」

→「許可」をタップします。



※ポップアップが表示されない場合や、
エラーがあった場合は、設定を確認してください。

※「マイク」「カメラ」は、一度利用した後、
設定アプリに表示されるようになります。

5. 5. 2. Androidのカメラ・マイクの許可

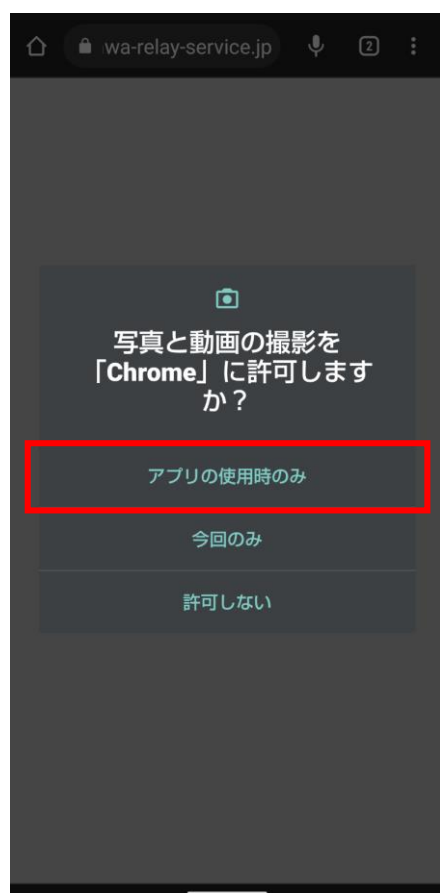


①通訳方法の選択画面で「手話」を選択した場合、

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。

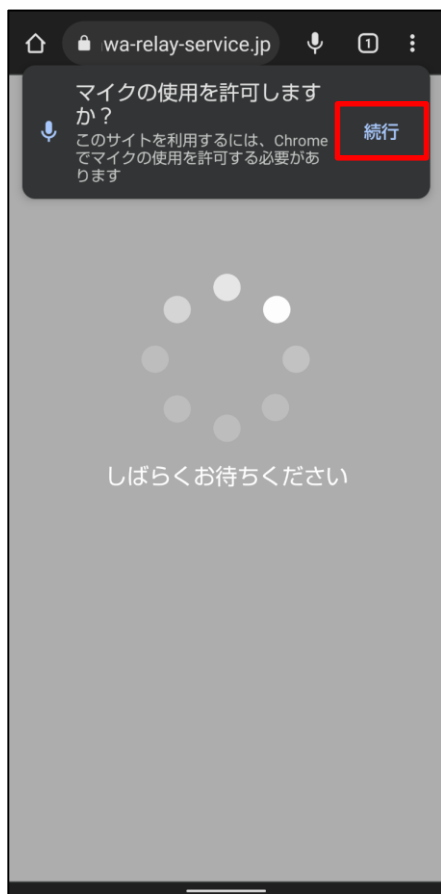
「このサイトを利用するには、Chromeでカメラの使用を許可する必要があります」

→「続行」をタップします。



②『写真と動画の撮影を「Chrome」に許可しますか?』と表示されます。

→「アプリの使用時のみ」をタップします。

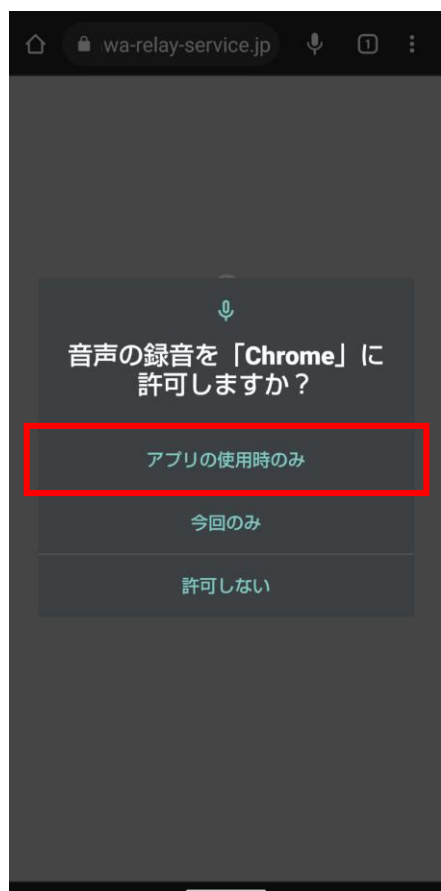


①通訳方法の選択画面で「手話」を選択した場合、

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。

「このサイトを利用するには、Chromeでマイクの使用を許可する必要があります」

→「続行」をタップします。

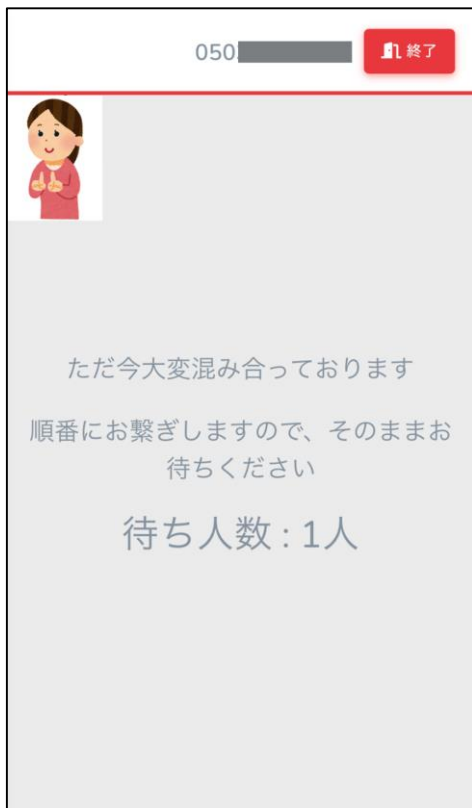


③『音声の録音を「Chrome」に許可しますか?』と表示されます。

→「アプリの使用時のみ」をタップします。

5. 6. 通訳オペレータの呼出

5. 6. 1. 通訳方法で「手話」を選択

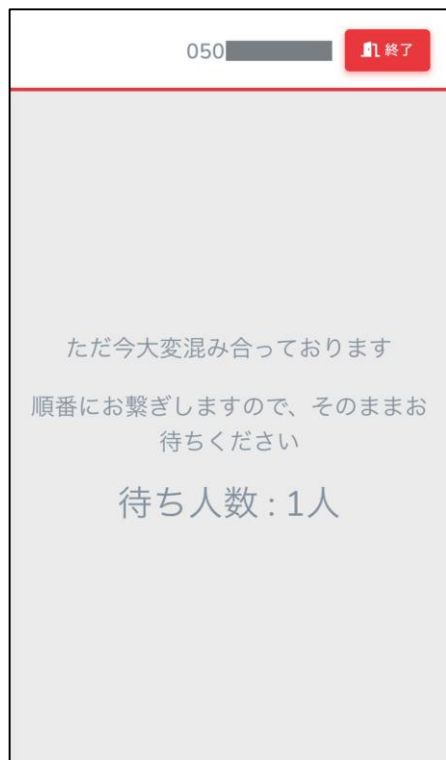


- ①全通訳オペレータが対応中の場合は、
待ち行列画面に遷移し、順番が回ってくるのを待ちます。



- ②順番が回ってきたら、自動的に呼出中画面になり、
通訳オペレータを呼び出すことができます。

5. 6. 2. 通訳方法で「文字」を選択



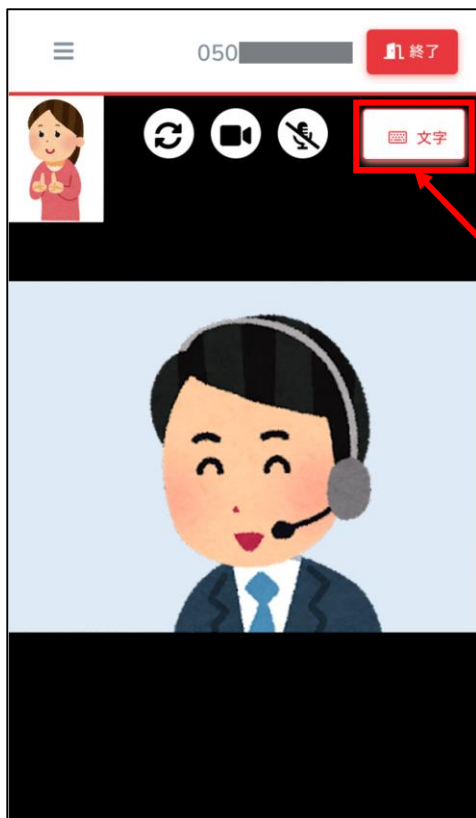
- ①全通訳オペレータが対応中の場合は、
待ち行列画面に遷移し、順番が回ってくるのを待ちます。



- ②順番が回ってきたら、自動的に呼出中画面になり、
通訳オペレータを呼び出すことができます。

5. 7. 通訳オペレータとの接続

5. 7. 1. 通訳方法で「手話」を選択



①通訳オペレータとの通話を開始します。

文字ボタンをタップすることで、
文字チャット画面に切り替えることができます。

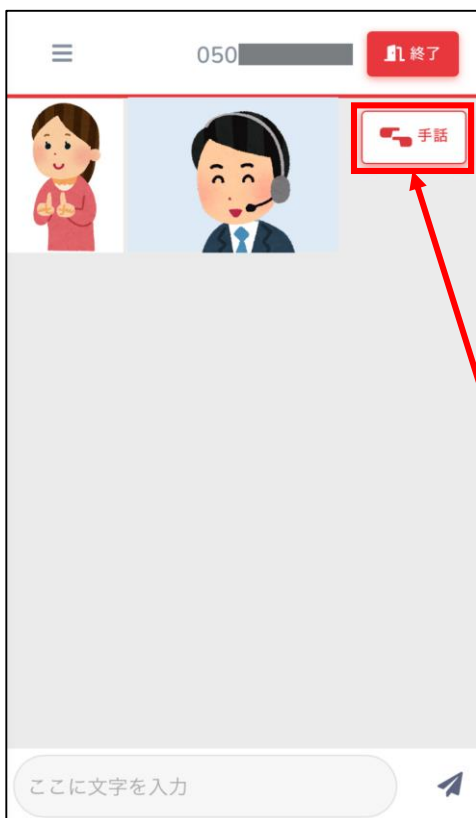
文字ボタン

※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。

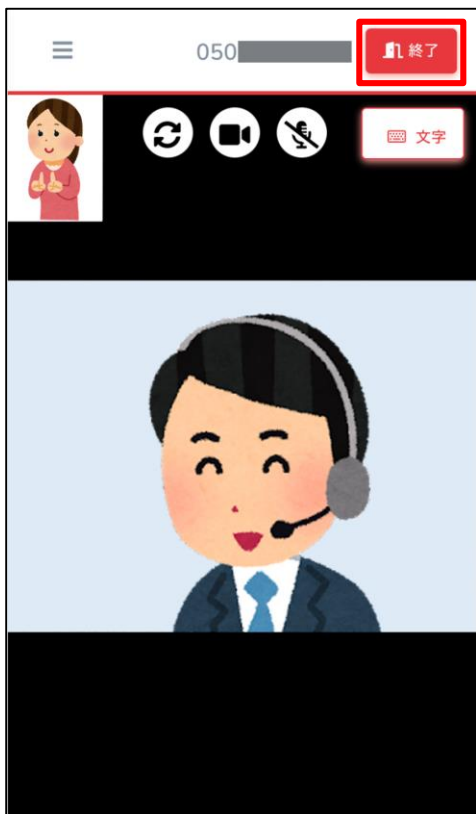
文字通訳をご希望の場合は、「通訳方法の選択」から
「文字」を選択して、再度おかけ直してください。



②文字チャット画面に切り替わったあと

手話ボタンをタップすることで、
「手話」（映像）の画面に戻ることができます。

手話ボタン



③通話を終了するときは、「終了」をタップします。



④「はい」をタップします。

通訳のわかりやすさ

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

とても悪い とても良い

通訳オペレータの態度、身だしなみ

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

とても悪い とても良い

総合満足度

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

とても悪い とても良い

送信

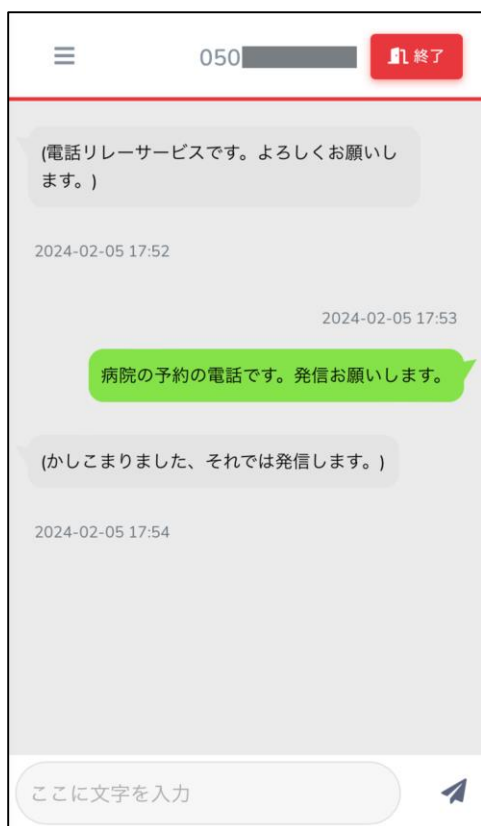
TOPに戻る

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」ボタンをタップしてください。

評価をしない場合は「TOPに戻る」をタップしてください。

5. 7. 2. 通訳方法で「文字」を選択



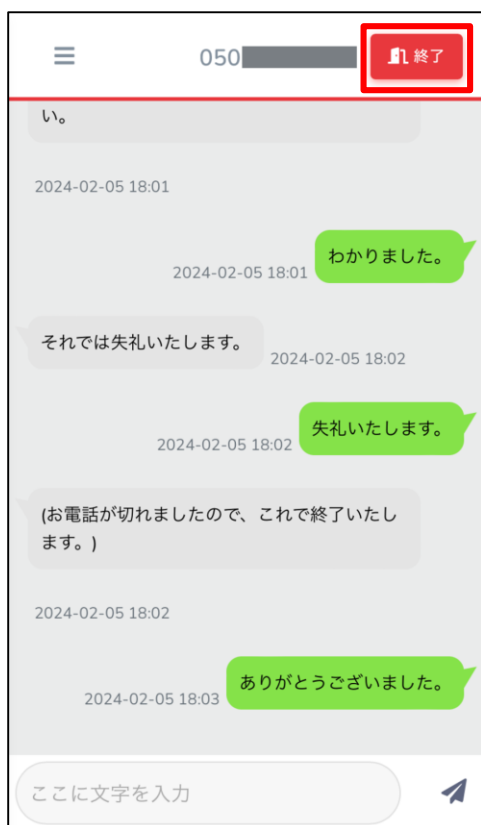
①通訳オペレータとの通話を開始します。

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」をタップします。



③ 「はい」 をタップします。



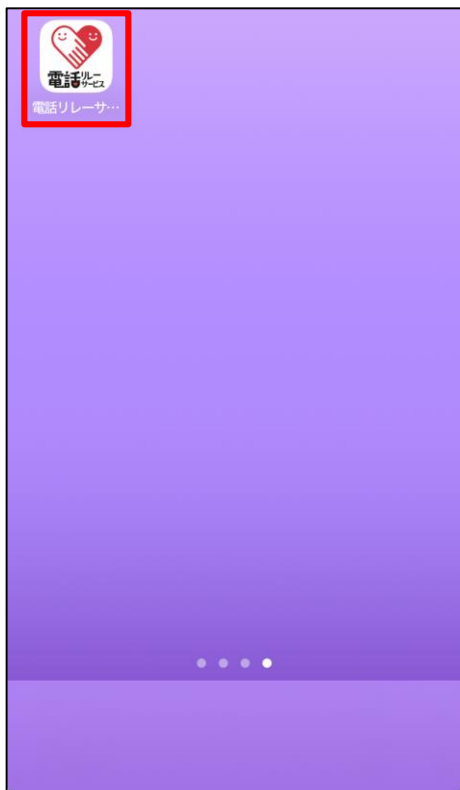
④通話が終了すると通訳評価画面が表示されます。

すべて評価したら「送信」ボタンをタップしてください。

評価をしない場合は「TOPに戻る」をタップしてください。

6. 電話をかける（緊急通報）

6. 1. ログイン




①電話リレーサービスのアプリをタップします。



②「開始」をタップします。

手話で、文字で、電話を通讯。



ログイン ログアウトしています

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、ハイフン(-)、アンダースコア(_)、ドット(.)、アットマーク(@) 8文字以上50文字以内
※英数字必須、先頭は記号不可

ログインしたままにする

ログイン

③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。

④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。

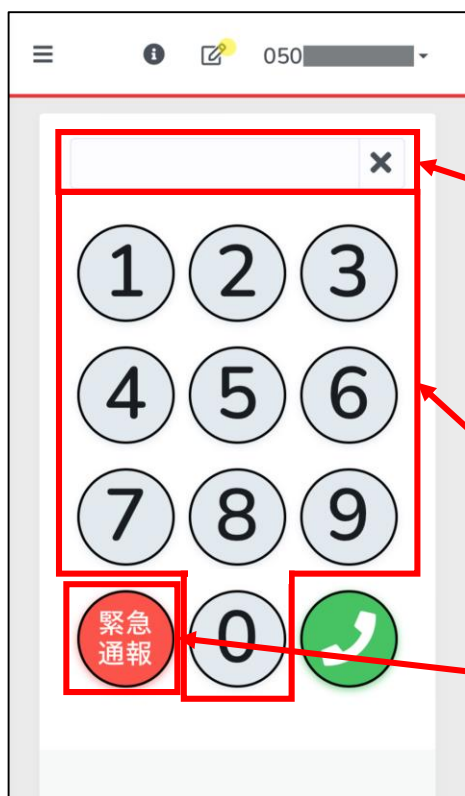
⑤「ログイン」をタップします。

※「ログインしたままにする」にチェックを入れるとログイン状態を保持します。

【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。
- ・「ログインしたままにする」にチェックを入れても、他の端末で利用すると自動的にログアウトされます。
- ・「ログインしたままにする」にチェックをつけずにログインした場合、3時間が経過すると自動的にログアウトされます。

6. 2. 緊急通報



①緊急通報ボタンをタップします。

入力した相手先の電話番号が表示されます。

※画面の数字キーパッドで、

119, 110, 118を入力しての発信も可能です。

数字キーパッド

緊急通報ボタン



②緊急内容を確認し、いずれかをタップします。

「119 火事・救急」

「110 事件・事故」

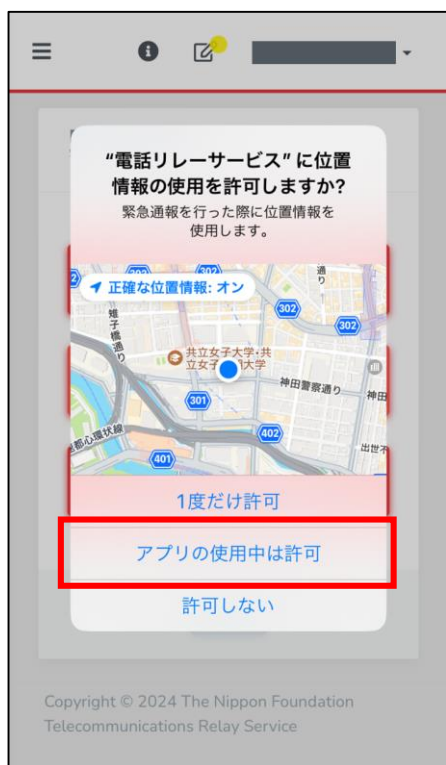
「118 海上保安庁」

6. 3. 位置情報の使用の許可

6. 3. 1. iPhoneの位置情報の使用の許可

※iPadをご利用の方は表示されません。

「6. 4. 位置情報を選択して緊急通報する」をご確認ください。



①緊急通報受理機関に発信する前に

下記のポップアップが表示されることがあります。

「“電話リレーサービス”に位置情報の使用を許可しますか？

緊急通報を行なった際に位置情報を使用します。」

→「アプリの使用中は許可」をタップします。



②下記のポップアップが表示されることがあります。

「“denwa-relay-service.jp”が現在地の位置情報を利用します。よろしいですか？」

→「OK」をタップします。

6. 3. 2. Androidの位置情報の使用の許可



①緊急通報受理機関に発信する前に

下記のポップアップが表示されることがあります。

「このサイトから、デバイスの現在地情報の使用許可を求められています」

→「許可する」をタップします。



②『このデバイスの位置情報へのアクセスを「Chrome」に許可しますか？』と表示されます。

→「アプリの使用時のみ」をタップします。

6. 4. 位置情報を選択して緊急通報する

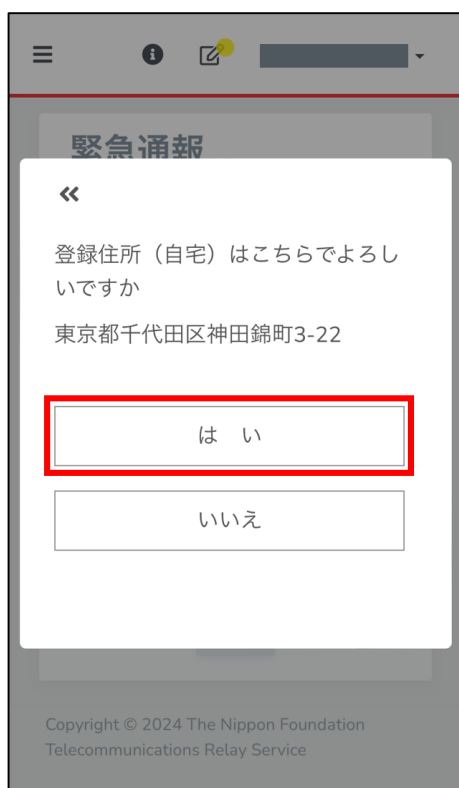
6. 4. 1. 登録住所（自宅）を選択



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。

6. 4. 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、
「ご自宅以外からの通報」をタップします。



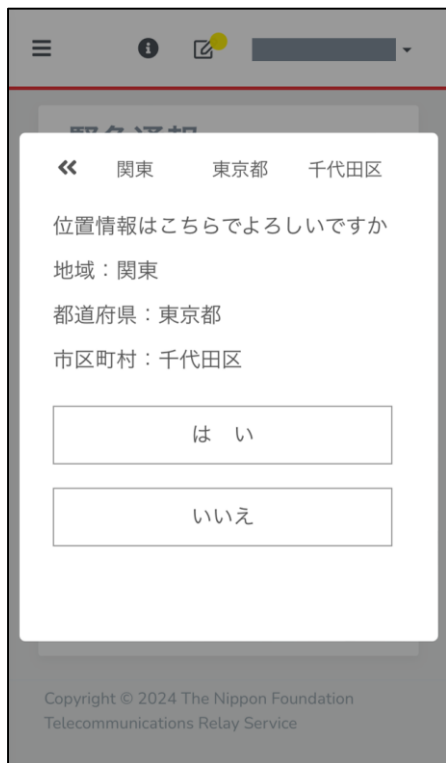
- ②地域一覧が表示されるので、緊急車両を呼びたい
または向かわせたい地域をタップします。



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。

6. 5. カメラ・マイクの許可

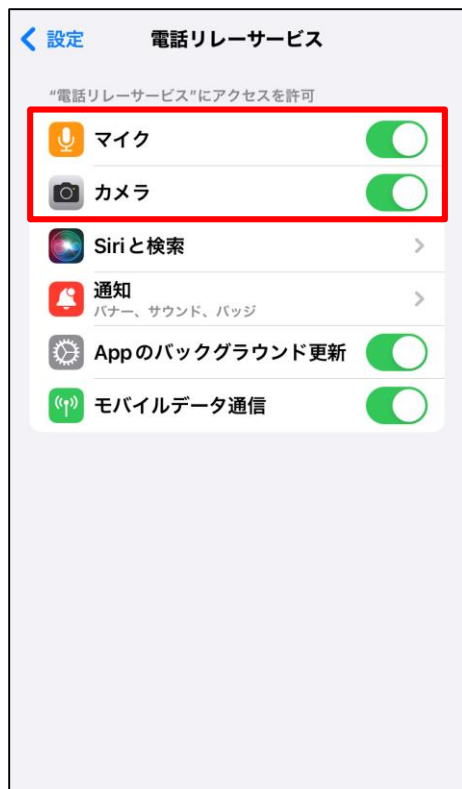
6. 5. 1. iPhone/iPadのカメラ・マイクの許可



①通話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。

「“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」

→「許可」をタップします。



※ポップアップが表示されない場合や、エラーがあった場合は、設定を確認してください。

※「マイク」「カメラ」は、一度利用した後、設定アプリに表示されるようになります。

6. 5. 2. Androidのカメラ・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。

「このサイトを利用するには、Chromeでカメラの使用を許可する必要があります」

→「続行」をタップします。



②『写真と動画の撮影を「Chrome」に許可しますか?』と表示されます。

→「アプリの使用時のみ」をタップします。



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。

「このサイトを利用するには、Chromeでマイクの使用を許可する必要があります」

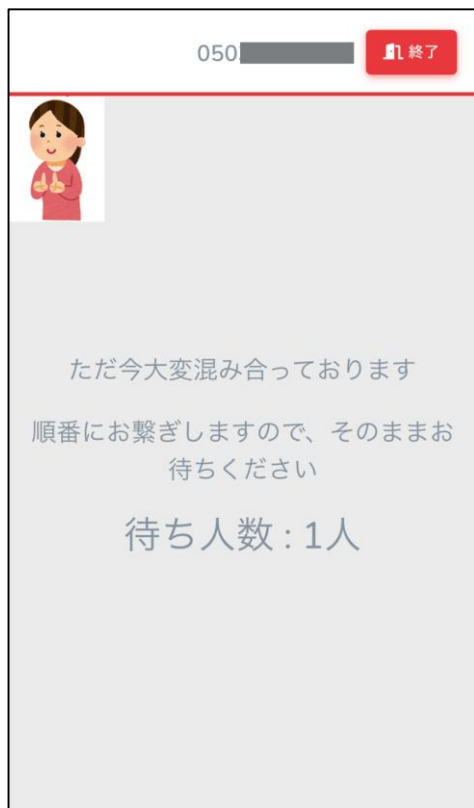
→「続行」をタップします。



③『音声の録音を「Chrome」に許可しますか?』と表示されます。

→「アプリの使用時のみ」をタップします。

6. 6. 通訳オペレータの呼出

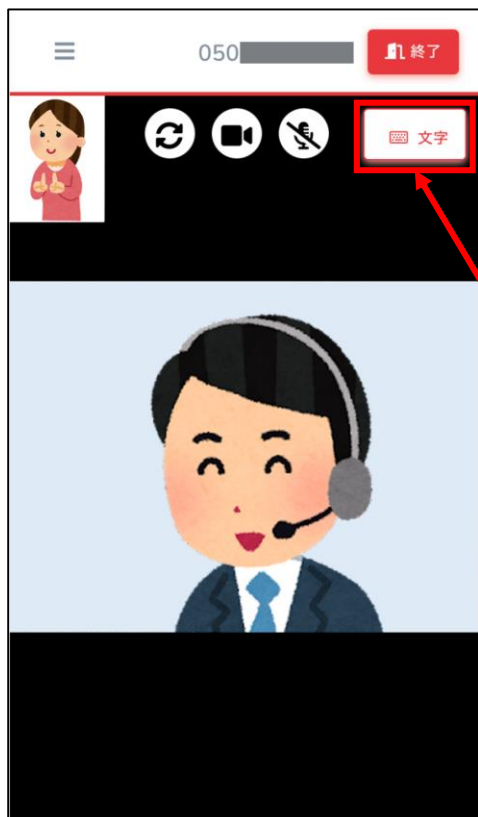


- ①全通訳オペレータが対応中の場合は、
待ち行列画面に遷移し、順番が回ってくるのを待ちます。



- ②順番が回ってきたら、自動的に呼出中画面になり、
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



①通訳オペレータとの通話を開始します。

文字ボタンをタップすることで、
 文字チャット画面に切り替えることができます。

文字ボタン

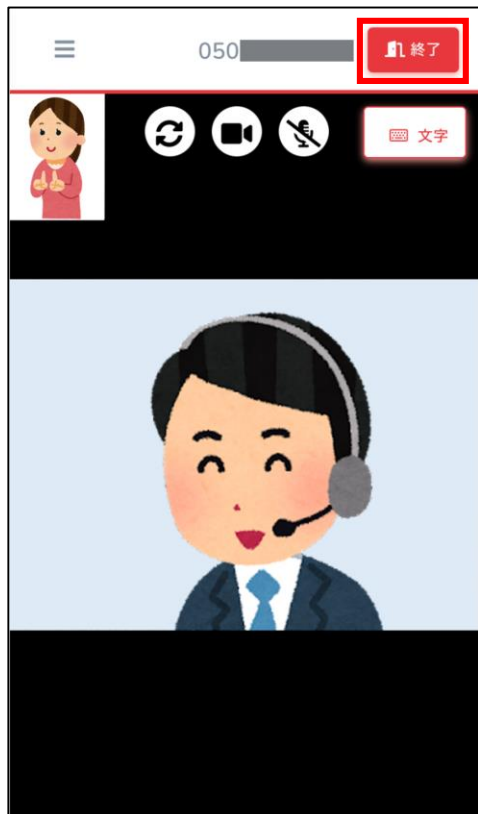
※映像の大きさや配置は端末やOSによって
 異なることがあります。



②文字チャット画面に切り替わったあと

手話ボタンをタップすることで、
 手話（映像）画面に戻ることができます。

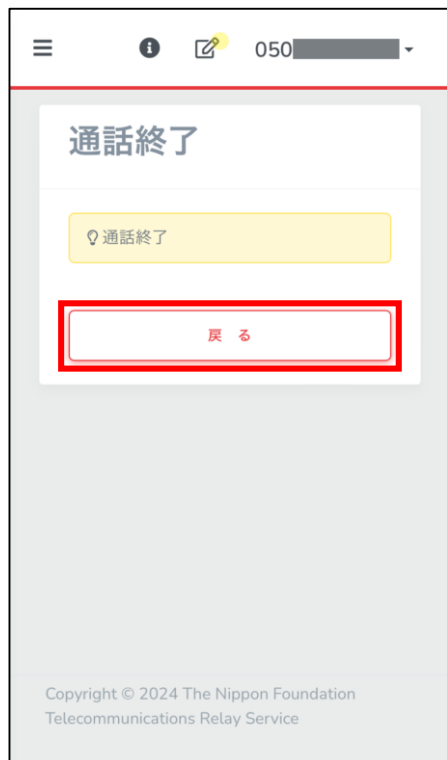
手話ボタン



③通話を終了するときは、「終了」をタップします。



④「はい」をタップします。



⑤ 「戻る」をタップします。

7. 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)

※189番へ発信したい場合は、0120-950-189の電話番号をご利用ください。

※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。

8. 電話を受ける

8. 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ーが接続されます。

③通訳オペレーターから利用者を出します。

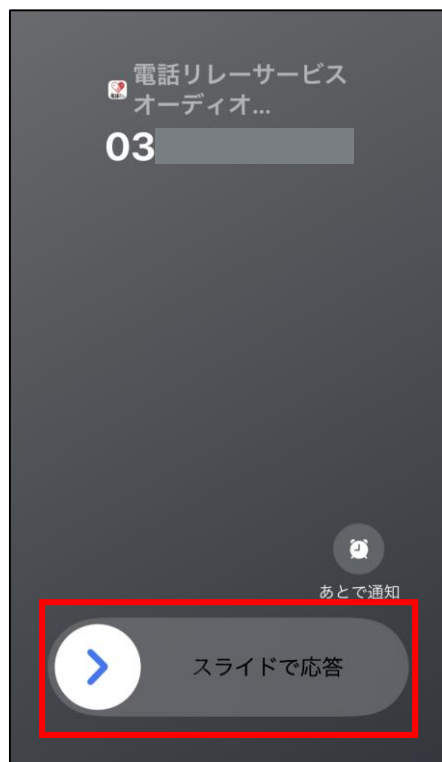
※注意！

アプリから手動でログアウトしてしまうと、

相手先からの電話が受けられなくなります。 ご注意ください。

8. 2. iPhone/iPadで電話を受ける

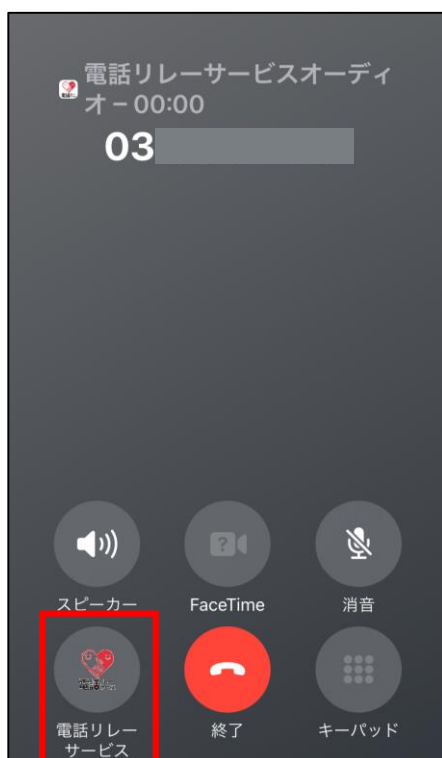
8. 2. 1. 画面ロック中に電話を受ける



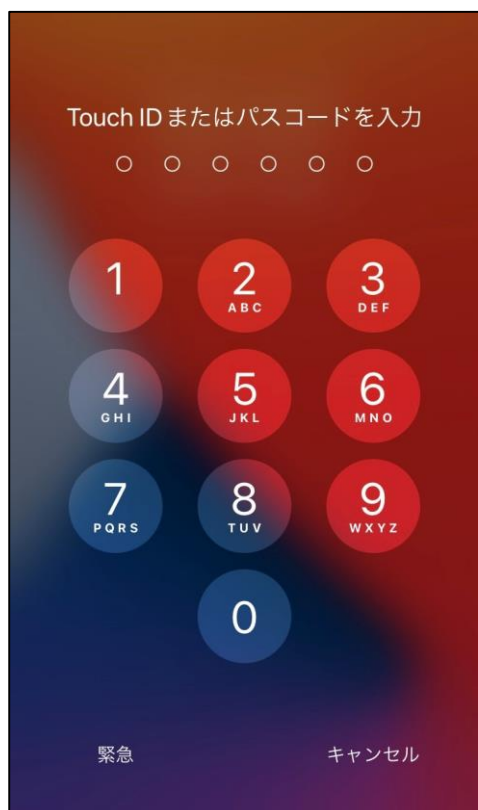
① プッシュ通知とバイブレーションで着信をお知らせします。

※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 「スライドで応答」で右にスライドします。

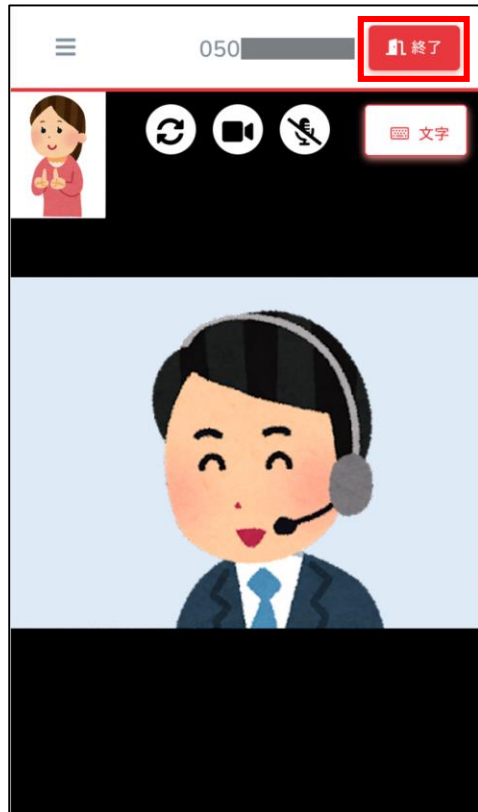


③ 「電話リレーサービス」をタップします。



④Touchまたはパスコードを入力します。

※ログアウトしている端末は、応答後にログインすると
通訳オペレータと接続します。



⑤通訳オペレータを介して相手先との通話を開始します。

(左記は「手話」で受ける場合の画像です)

⑥通話を終了するときは、「終了」をタップします。



⑦「はい」をタップします。

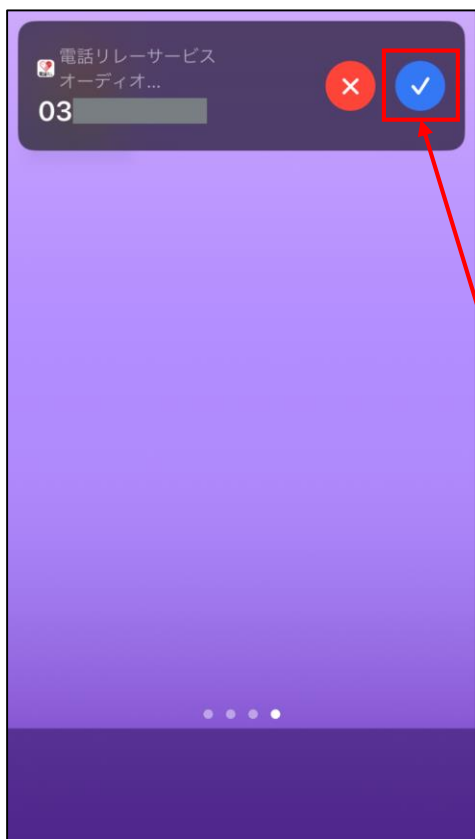


⑧通話が終了すると通訳評価画面が表示されます。

すべて評価したら「送信」ボタンをタップしてください。

評価をしない場合は「TOPに戻る」をタップしてください。

8. 2. 2. 画面ロック解除中に電話を受ける



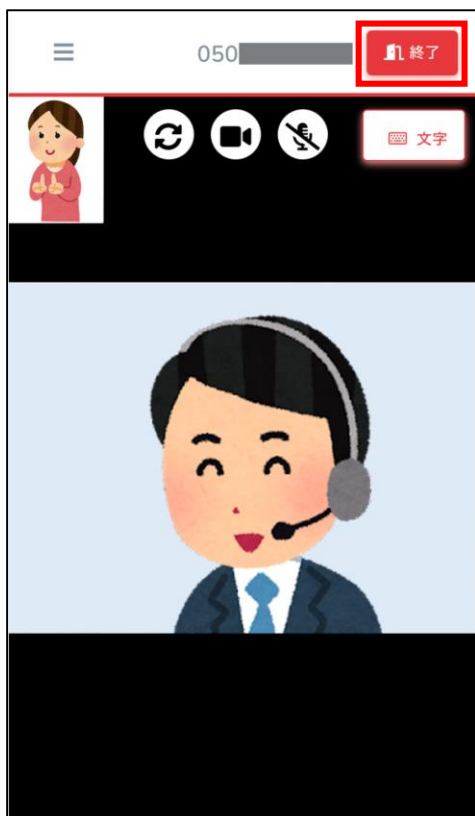
①プッシュ通知とバイブレーションで着信をお知らせします。

※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応答ボタンをタップします。

応答ボタン

※ログアウトしている端末は、応答後にログインすると通訳オペレータと接続します。



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。
（左記は「手話」で受ける場合の画像です）

④通話を終了するときは、「終了」をタップします。



④「はい」をタップします。



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」ボタンをタップしてください。

評価をしない場合は「TOPに戻る」をタップしてください。

8. 3. Androidで電話を受ける

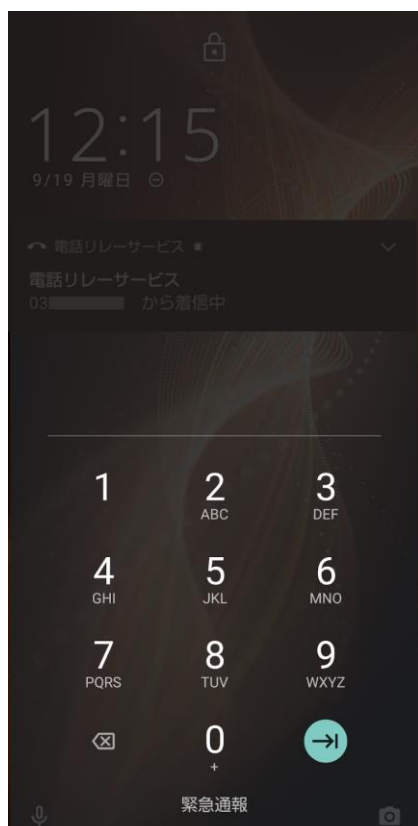
8. 3. 1. 画面ロック中に電話を受ける



- ①プッシュ通知とバイブレーション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機種により、緑の受話器ボタンが表示される場合は受話器ボタンをタップします。

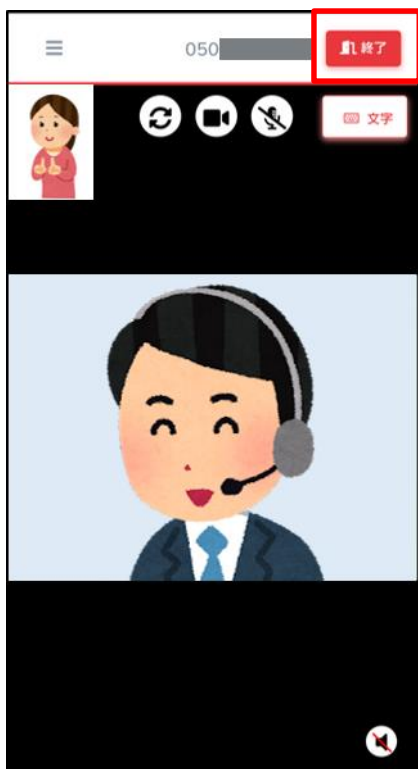


- ③パスワードを入力します。

※ログアウトしている端末は、応答後にログインすると通話オペレータと接続します。



- ④ロック解除後、プッシュ通知が見つからない場合は、通知センターを開き、「応答」をタップします。



- ⑤通訳オペレータを介して相手先との通話を開始します。
 (左記は「手話」で受ける場合の画像です)
- ⑥通話を終了するときは、「終了」をタップします。



⑦ 「はい」をタップします。



⑧ 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」ボタンをタップしてください。

評価をしない場合は「TOPに戻る」をタップしてください。

8. 3. 2. 画面ロック解除中に電話を受ける



- ①プッシュ通知とバイブレーション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「応答」をタップします。

※ログアウトしている端末は、応答後にログインすると通訳オペレータと接続します。



- 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。
（左記は「手話」で受ける場合の画像です）

- ④通話を終了するときは、「終了」をタップします。



⑤ 「はい」 をタップします。



⑥ 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」ボタンをタップしてください。

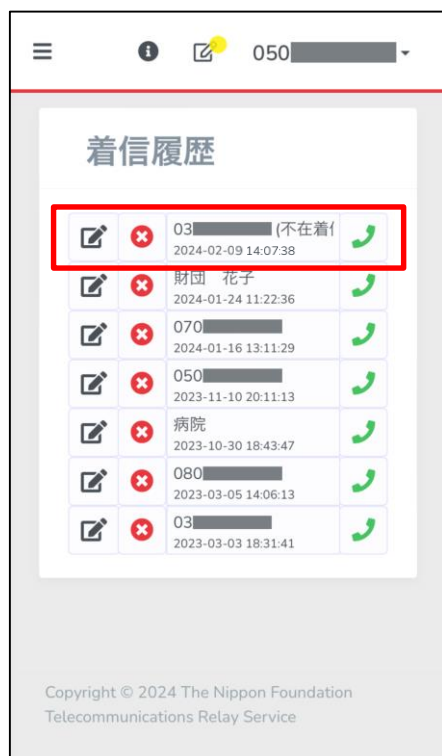
評価をしない場合は「TOPに戻る」をタップしてください。

9. 不在着信

9. 1. iPhone/iPadで不在着信



①プッシュ通知をタップします。

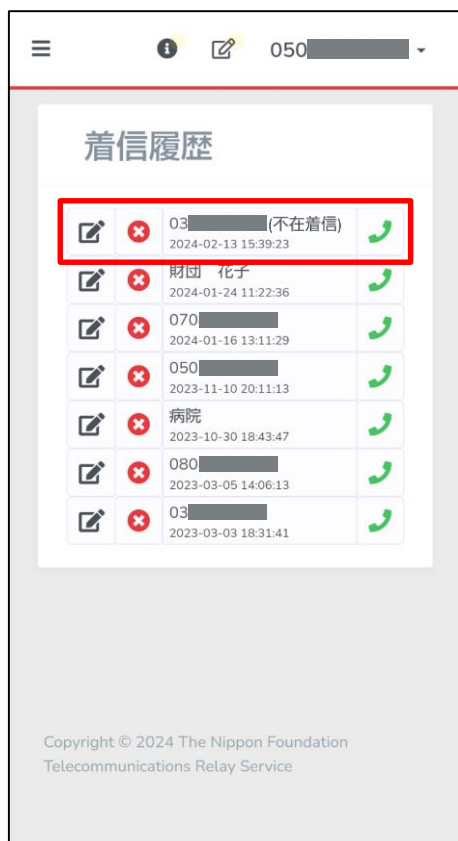


②着信履歴（不在着信）が表示されます。

9. 2. Androidで不在着信



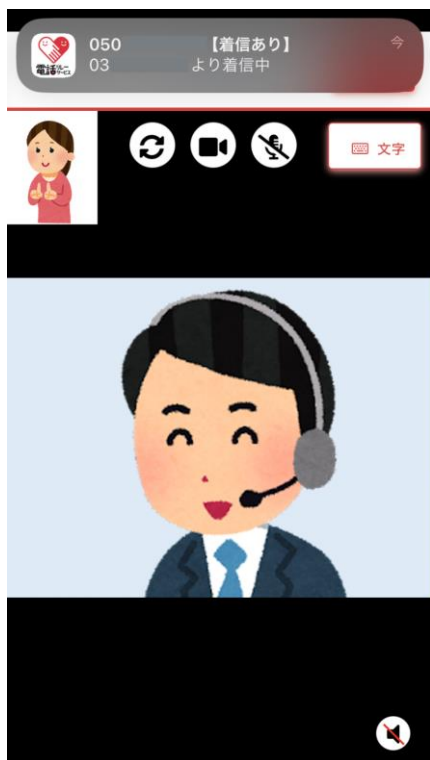
①プッシュ通知をタップします。



②着信履歴（不在着信）が表示されます。

10. 通話中の着信通知

10. 1. iPhone/iPadで通話中の着信通知

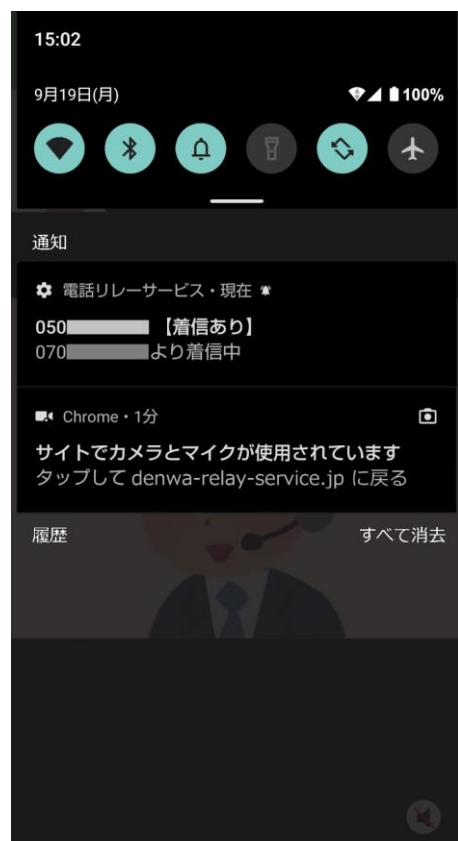


①画面上部に、プッシュ通知が表示され、着信があったことをお知らせします。

10. 2. Androidで通話中の着信通知



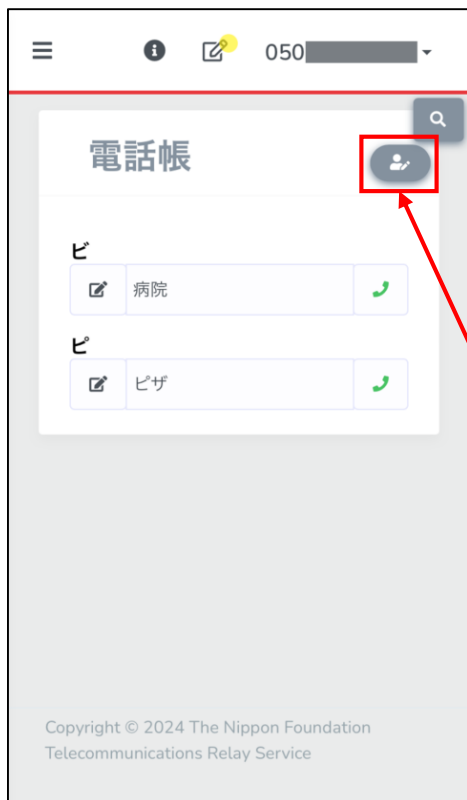
①画面上部に、プッシュ通知が表示され、着信があったことをお知らせします。



②画面上部に、プッシュ通知が表示されない場合は、通知センターより着信を確認できます。

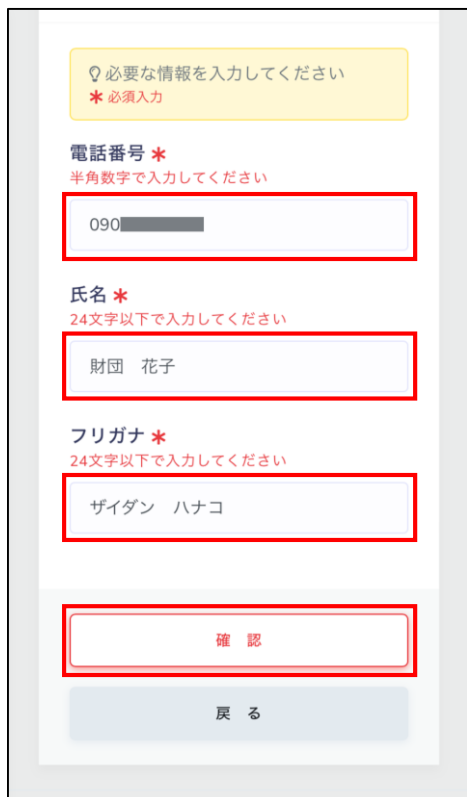
1 1. 電話帳

1 1. 1. 電話帳の新規登録



①新規登録ボタンをタップします。

新規登録ボタン



The screenshot shows the contact registration form. At the top, there is a yellow box with the text '必要な情報を入力してください' and '* 必須入力'. Below this, there are three input fields, each with a red box around it: '電話番号 *' (Phone Number) with the value '090', '氏名 *' (Name) with the value '財団 花子', and 'フリガナ *' (Kana Name) with the value 'ザイダン ハナコ'. At the bottom, there is a '確認' (Confirm) button and a '戻る' (Back) button.

②電話番号、氏名、フリガナを入力します。

③「確認」をタップします。



電話帳

以下の内容で登録します
よろしいですか？

電話番号
090

氏名
財団 花子

フリガナ
ザイダン ハナコ

はい

いいえ

④ 「はい」をタップします。



電話帳

登録できました

戻る

Copyright © 2024 The Nippon Foundation
Telecommunications Relay Service

⑤ 「戻る」をタップします。

1 1. 2. 電話帳の編集



①編集ボタンをタップします。

編集ボタン

必要な情報を入力してください
* 必須入力

電話番号 *
半角数字で入力してください

090

氏名 *
24文字以下で入力してください

財団 花子

フリガナ *
24文字以下で入力してください

ザイダン ハナコ

確認

戻る

削除

②電話番号、氏名、フリガナを編集します。

③「確認」をタップします。



④ 「はい」をタップします。



⑤ 「戻る」をタップします。

1 1. 3. 電話帳の削除



①編集ボタンをタップします。

編集ボタン



②「削除」をタップします。

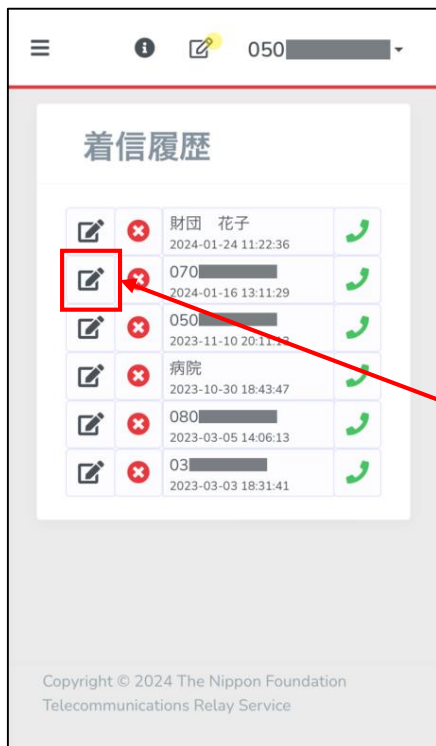


③ 「はい」をタップします。



④ 「戻る」をタップします。

1 1. 4. 着信履歴からの電話帳登録



①編集ボタンをタップします。

編集ボタン

必要な情報を入力してください
* 必須入力

電話番号 *
半角数字で入力してください

070-██████████

氏名 *
24文字以下で入力してください

佐藤 花子

フリガナ *
24文字以下で入力してください

サトウ ハナコ

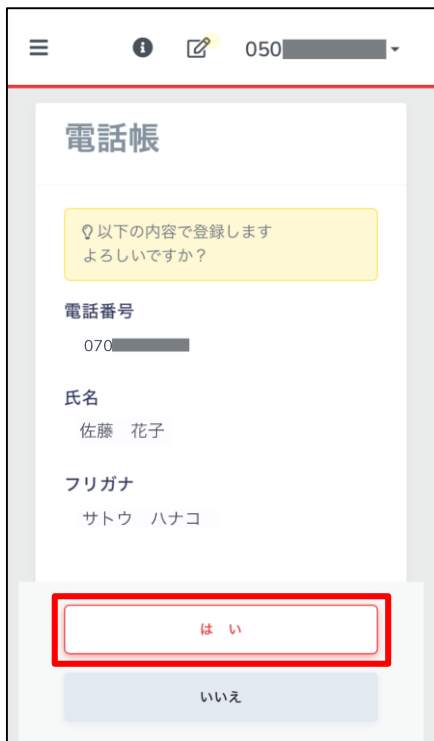
確認

戻る

削除

②氏名、フリガナを入力します。

③「確認」をタップします。

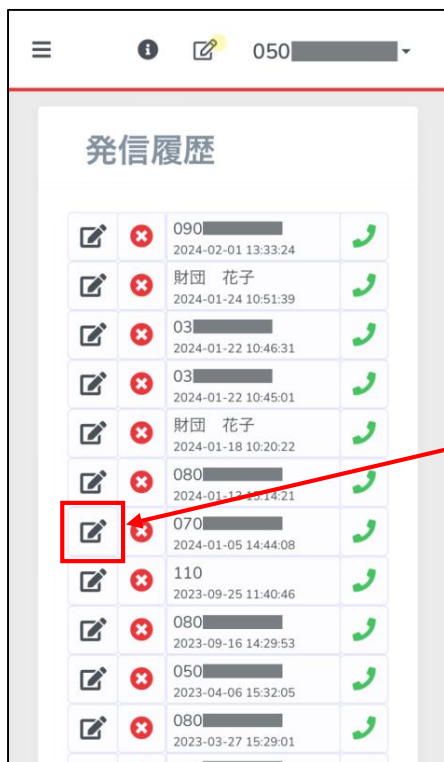


④ 「はい」 をタップします。



⑤ 「戻る」 をタップします。

1 1. 5. 発信履歴からの電話帳登録



①編集ボタンをタップします。

編集ボタン

必要な情報を入力してください
* 必須入力

電話番号 *
半角数字で入力してください

070-██████████

氏名 *
24文字以下で入力してください

佐藤 花子

フリガナ *
24文字以下で入力してください

サトウ ハナコ

確認

戻る

削除

②氏名、フリガナを入力します。

③「確認」をタップします。



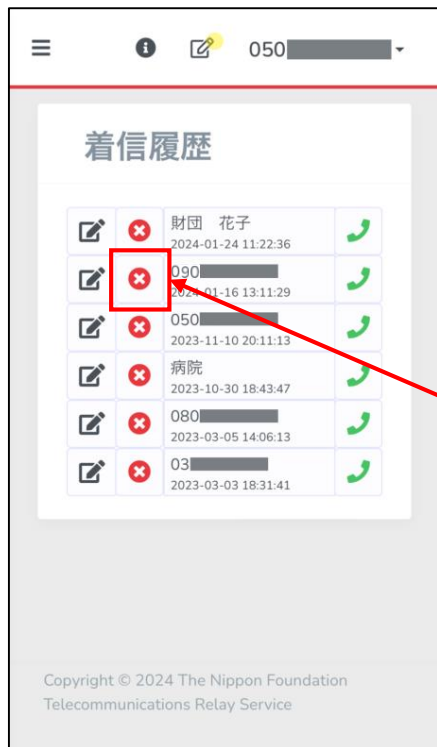
④ 「はい」 をタップします。



⑤ 「戻る」 をタップします。

1 2. 着信履歴と発信履歴

1 2. 1. 着信履歴の削除



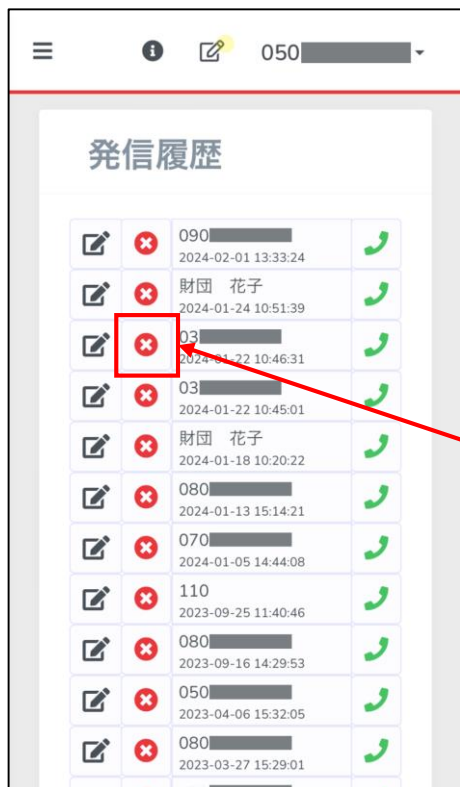
①削除ボタンをタップします。

編集ボタン



②「はい」をタップします。

12.2. 発信履歴の削除



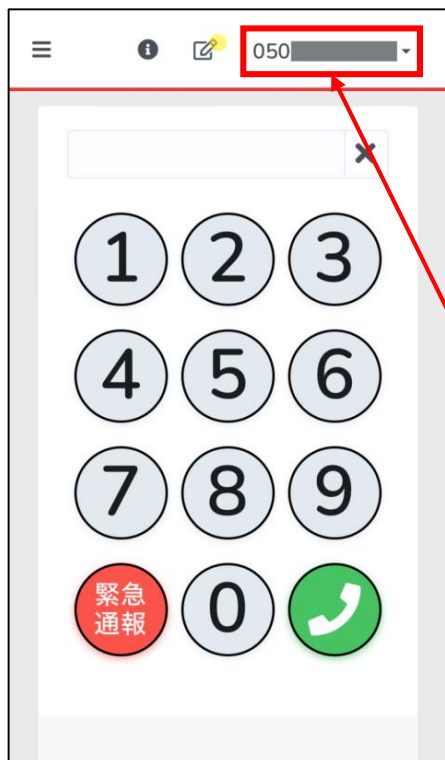
①削除ボタンをタップします。

削除ボタン



②「はい」をタップします。

13. ログアウト



①電話リレー用番号をタップします。

電話リレー用番号



②「ログアウト」をタップします。

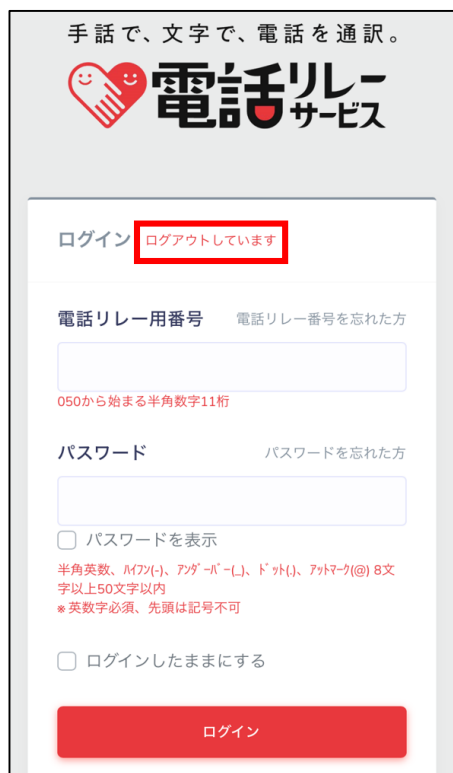
※手動でログアウトしてしまうと、

きこえる人からの電話が受けられなくなります。

ご注意ください。



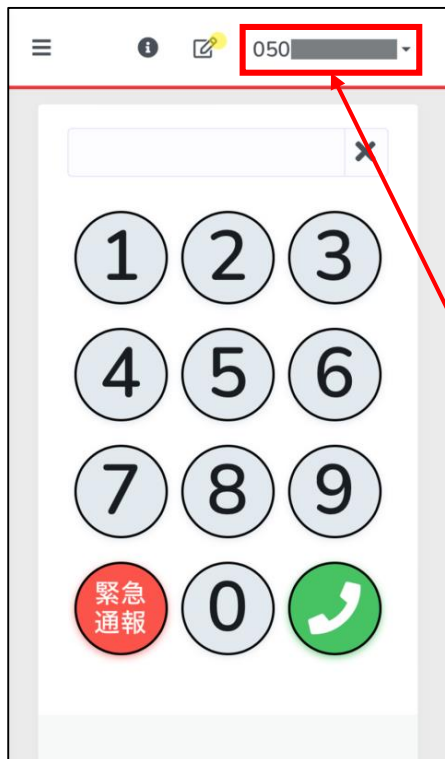
③ 「開始」をタップします。



④ ログアウトされたことを確認できます。

1 4. 利用者情報の変更

1 4. 1. 登録情報の変更



①電話リレー用番号をタップします。

電話リレー用番号



②「登録情報の変更」をタップします。



登録情報

下記の内容で登録されています

電話リレー用番号
050-XXXX-XXXX

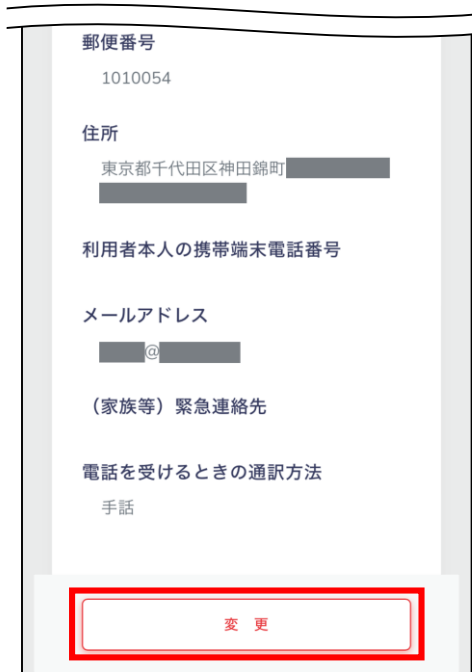
利用者名
財団 太郎

フリガナ
ザイダン タロウ

性別
男性

生年月日
1980/07/01

③現在の登録情報を確認します。



郵便番号
1010054

住所
東京都千代田区神田錦町

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
手話

変更

④変更したい情報があるときは「変更」をタップします。

※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」をタップします。

☺ 以下の内容で登録します
よろしいですか？

電話リレー用番号
050-██████

利用者名
財団 太郎

フリガナ
ザイダン タロウ

性別
男性

生年月日
1980/07/01

⑦入力内容を確認します。

1980/07/01

郵便番号
1010054

住所
東京都千代田区神田錦町 ██████

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
手話

はい

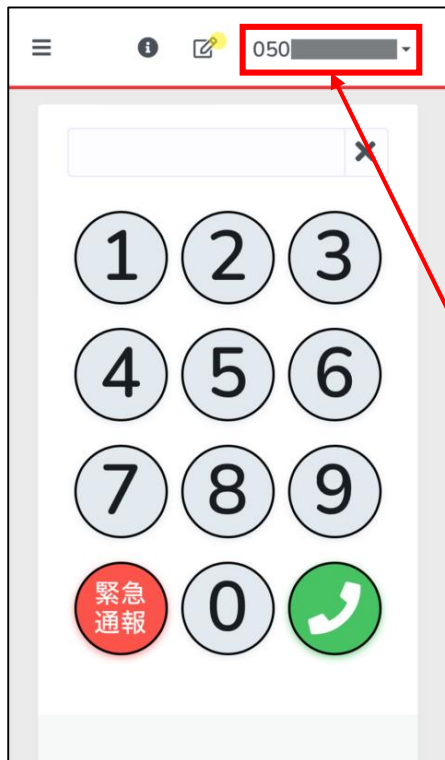
いいえ

⑧「はい」をタップします。



⑨ 「戻る」をタップします。

14. 2. パスワードの変更

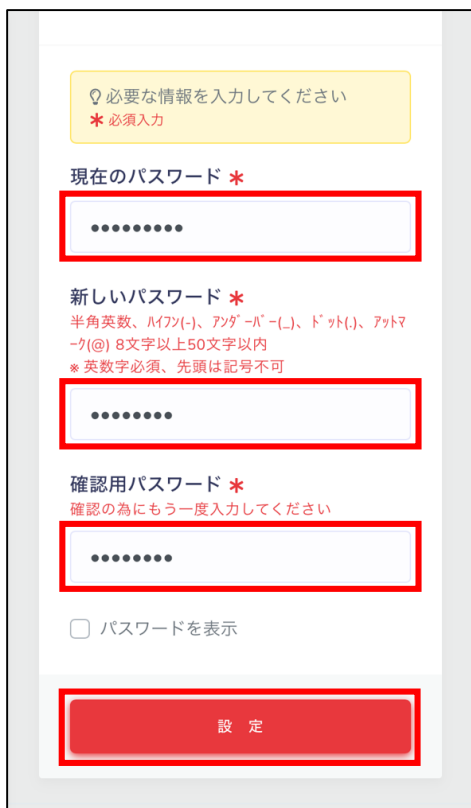


①電話リレー用番号をタップします。

電話リレー用番号



②「パスワードの変更」をタップします。



必要な情報を入力してください
* 必須入力

現在のパスワード *

新しいパスワード *

半角英数、ハイフン(-)、アンダーバー(_)、ドット(.)、アットマーク(@) 8文字以上50文字以内
* 英数字必須、先頭は記号不可

確認用パスワード *

確認の為にもう一度入力してください

パスワードを表示

設定

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」をタップします。



パスワードの変更

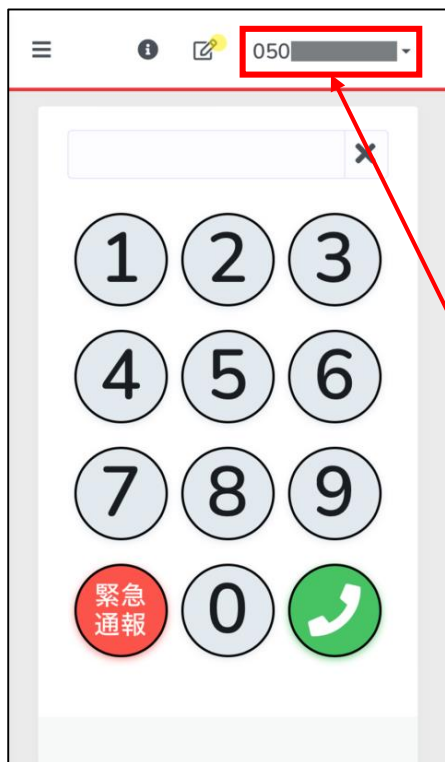
変更できました

戻る

Copyright © 2024 The Nippon Foundation
Telecommunications Relay Service

⑦ 「戻る」をタップします。

14. 3. 支払方法の変更



①電話リレー用番号をタップします。

電話リレー用番号



②「支払い方法の変更」をタップします。



③現在の支払い方法を確認します。

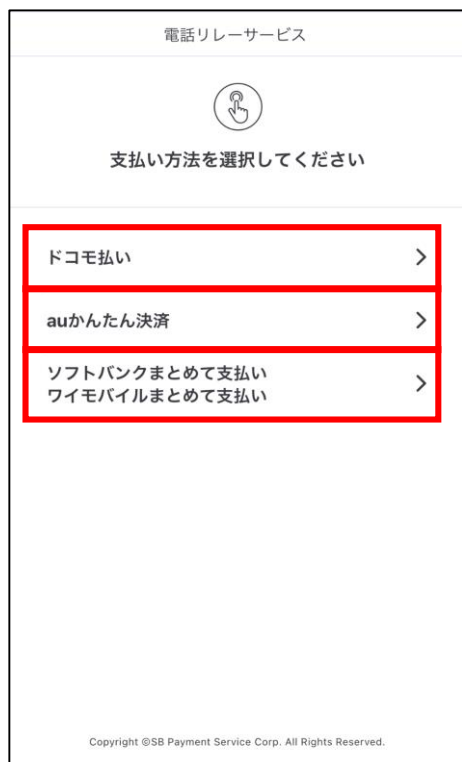
④変更希望があればどちらかをタップします。

※毎月10日は請求確定日であるため、変更はできません。



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。



⑤-2 「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

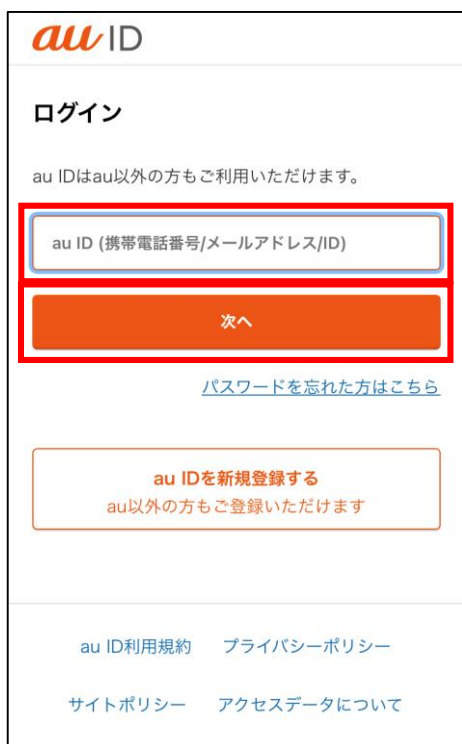
まとめて支払い」のいずれかを選択します。



⑤-2-1 「ドコモ払い」を選択した場合

「メールアドレスまたは任意のID」を入力し、

「次へ」をタップします。



au ID

ログイン

au IDはau以外の方もご利用いただけます。

au ID (携帯電話番号/メールアドレス/ID)

次へ

[パスワードを忘れた方はこちら](#)

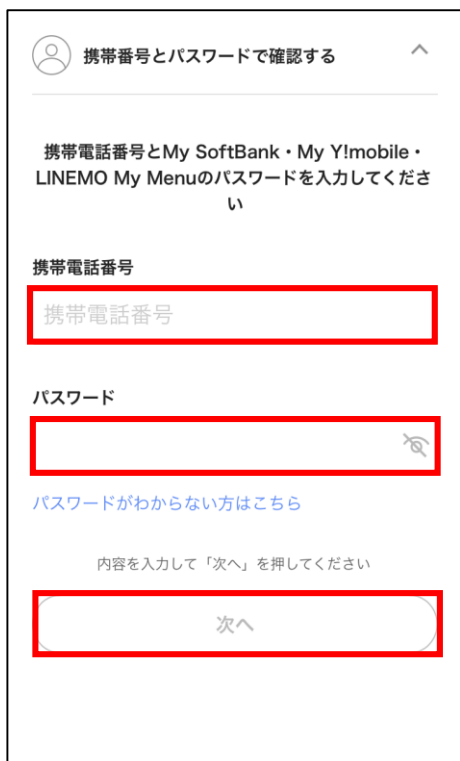
au IDを新規登録する
au以外の方もご登録いただけます

[au ID利用規約](#) [プライバシーポリシー](#)
[サイトポリシー](#) [アクセスデータについて](#)

- 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」をタップします。



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
Wi-FiをOFFにして「次へ」をタップ、
または「携帯番号とパスワードで確認」を
タップします。



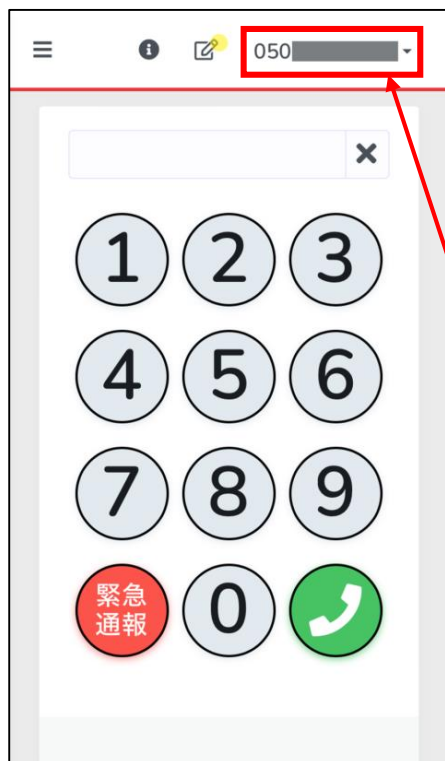
⑤-2-3-1 「携帯番号とパスワードで確認」を
選択した場合、「携帯電話番号」と
「パスワード」を入力し、「次へ」を
タップします。



⑥ 「戻る」をタップします。

14.4. 料金体系の変更

14.4.1. 料金体系の変更

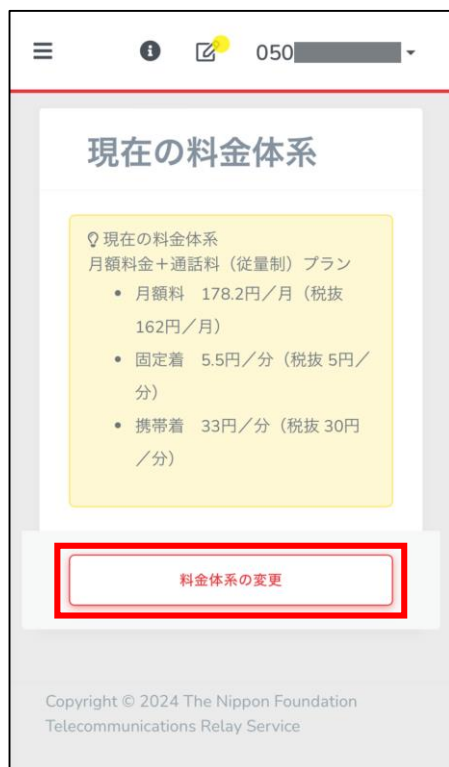


①電話リレー用番号をタップします。

電話リレー用番号

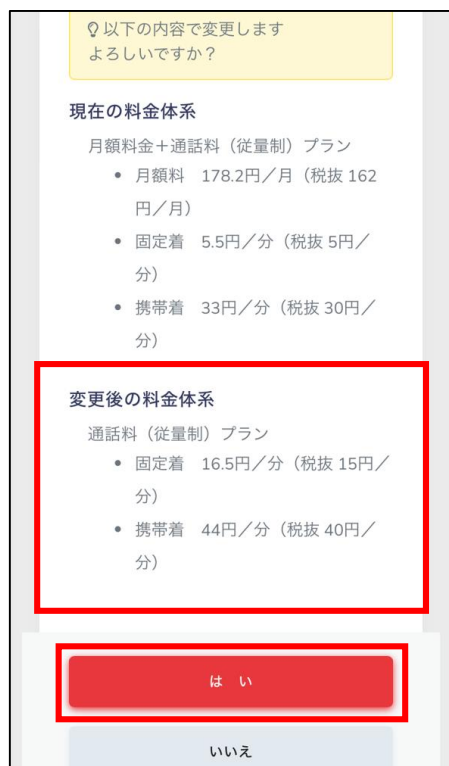


②「料金体系の変更」をタップします。



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」をタップします。



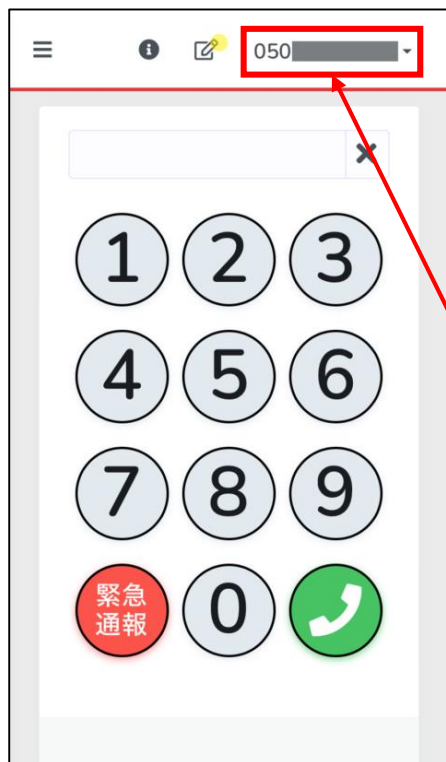
⑤変更後の料金体系を確認します。

⑥「はい」をタップします。



⑦「戻る」をタップします。

14.4.2. 料金体系の変更の取り消し

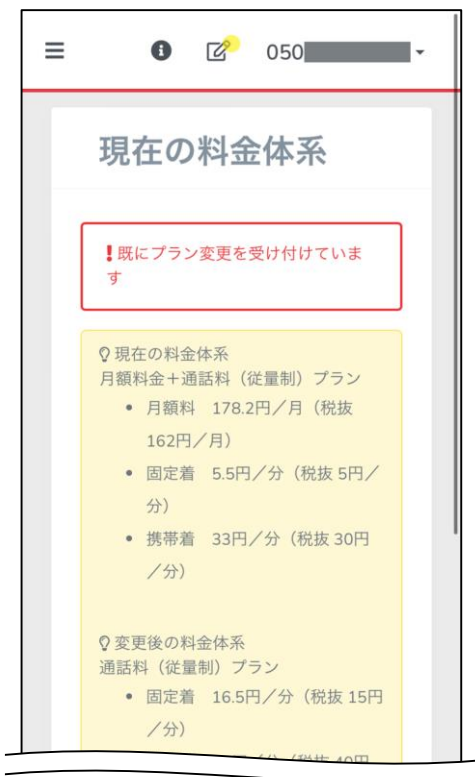


①電話リレー用番号をタップします。

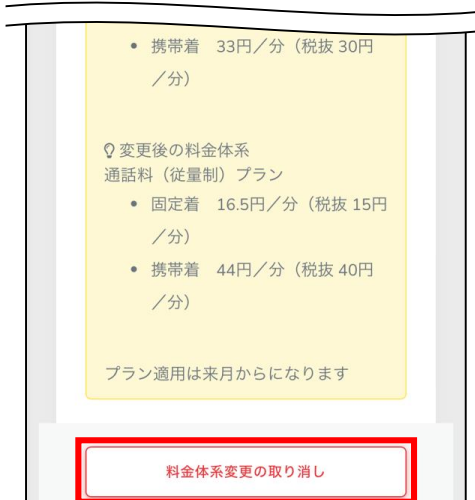
電話リレー用番号



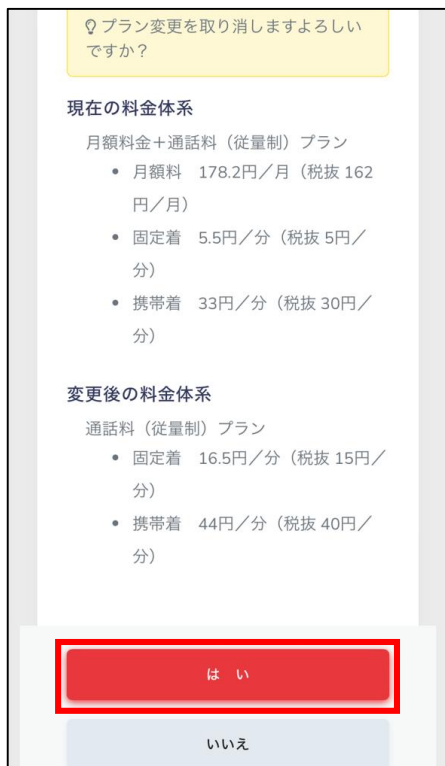
②「料金体系の変更」をタップします。



③ 「既にプラン変更を受け付けています」と出ることを確認します。



④ 「料金体系変更の取り消し」をタップします。



⑤ 「プラン変更を取り消します よろしいですか？」と出ることを確認します。

⑥ 「はい」をタップします。



⑦ 「戻る」をタップします。

14. 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

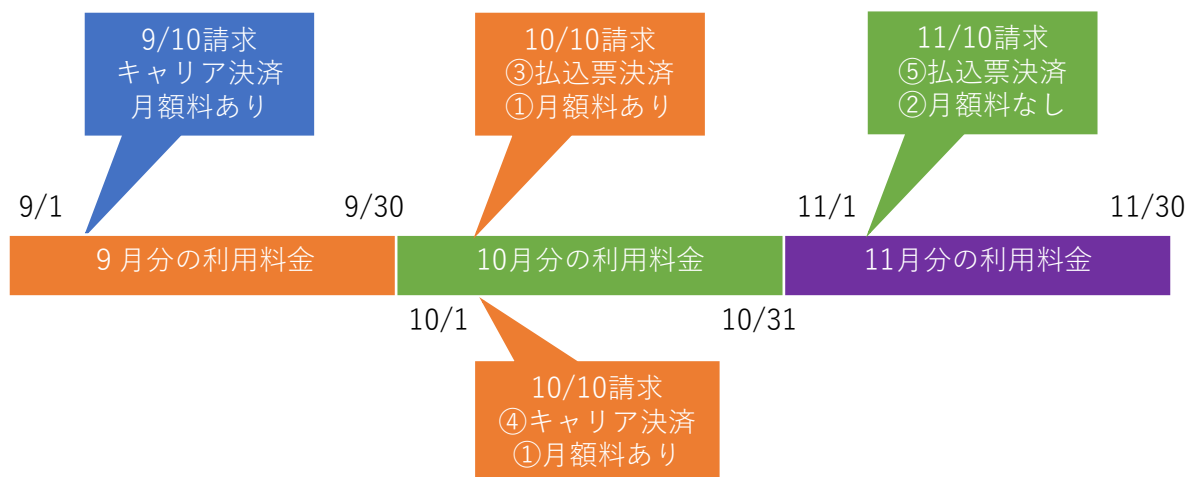
③10月10日(9月分の利用料金)の請求は「払込票決済」

例) 10月11日に変更した場合

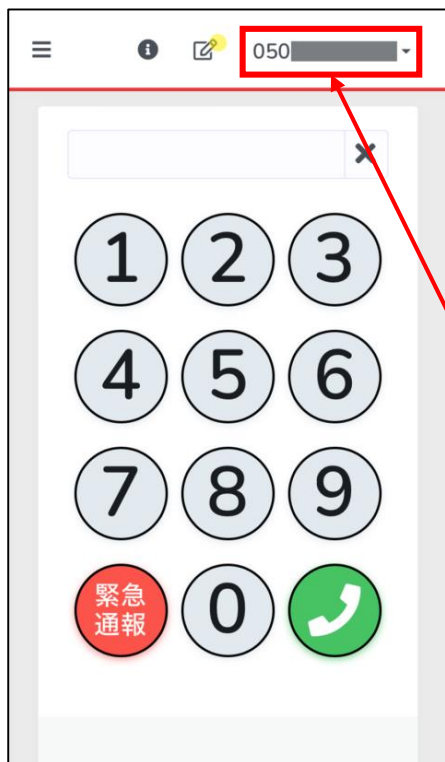
→請求金額確定日以降なので、変更した月の利用分から適用

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」



15. 利用登録の解除

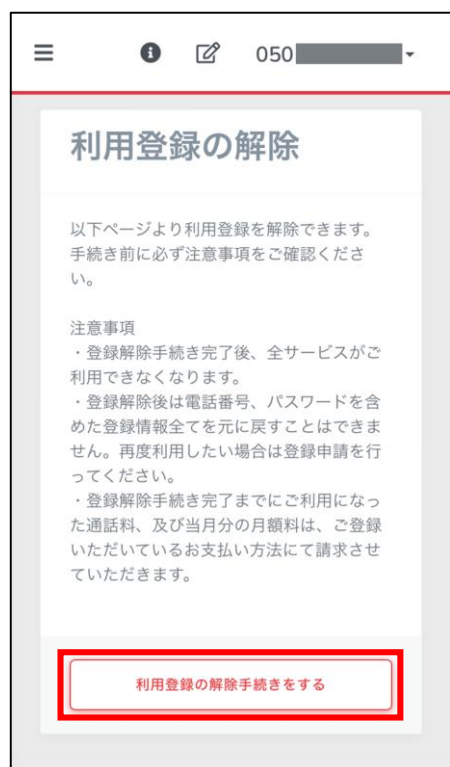


①電話リレー用番号をタップします。

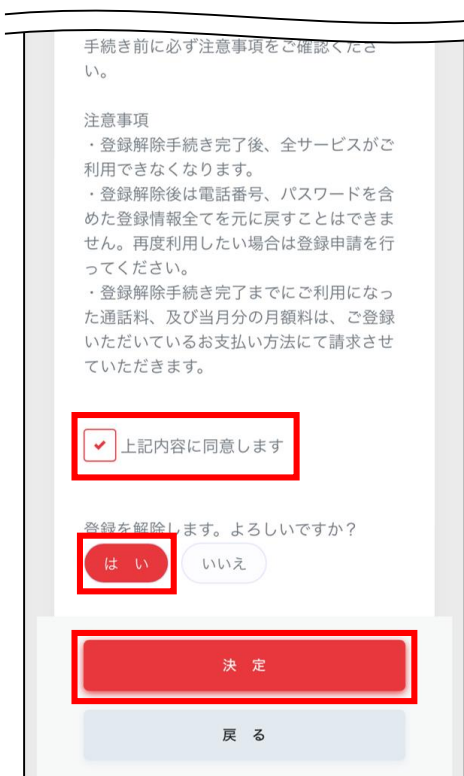
電話リレー用番号



②「利用登録の解除」をタップします。



③ 「利用登録の解除手続きをする」をタップします。

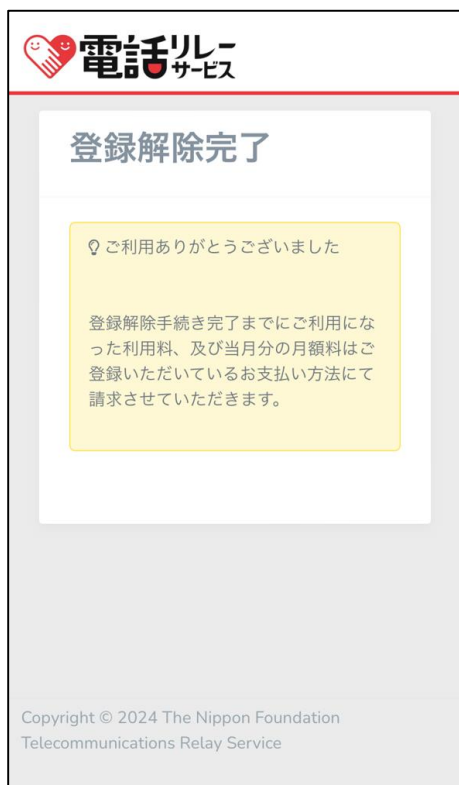


④ 注意事項を確認します。

⑤ 「上記内容に同意します」にチェックを入れます。

⑥ 「はい」をタップします。

⑦ 「決定」をタップします。



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、電話リレー用電話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。

16. 各メニュー



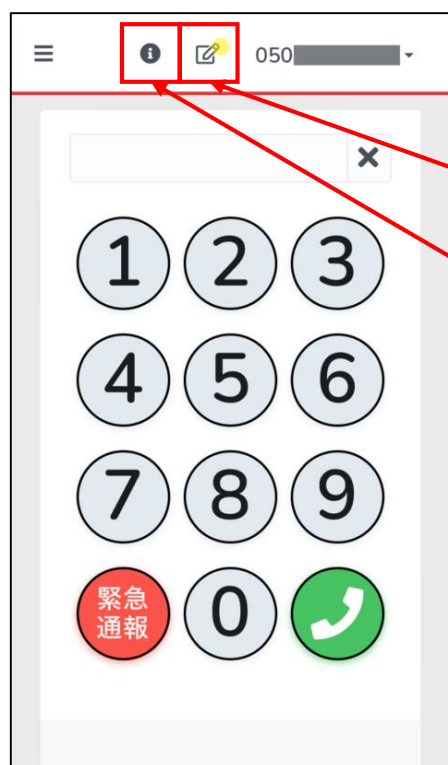
①メニューボタンをタップします。

メニューボタン



②メニューが開かれ、各項目の内容を確認できます。

| 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「伝言メモ」を確認することができます。

TOPページから「お知らせ」を確認することができます。

16. 1. 1. 伝言メモ



①TOPページ上部にある伝言メモのアイコンをタップします。

②-1 「全てを見る」をタップします。



②-1-1 「+」をタップすると、伝言メモの内容を確認することができます。

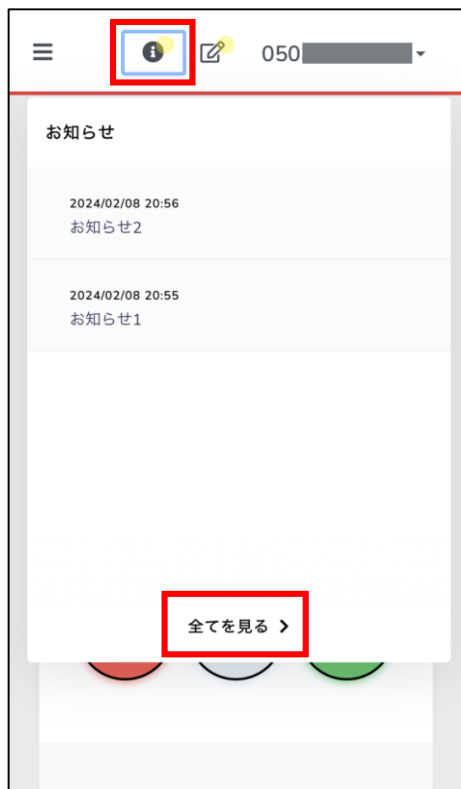


②-2 伝言メモのアイコンをタップした後に出る一覧のうち、一つを選択します。



②-2-1 「戻る」ボタンを押すと、伝言メモの一覧に戻ります。

16. 1. 2. お知らせ



①TOPページ上部にあるお知らせのアイコンをタップ
します。

②- 1 「全てを見る」をタップします。



②- 1- 1 「+」をタップすると、お知らせの内容を
確認することができます。



②-2 お知らせのアイコンをタップした後に出る一覧のうち、一つを選択します。



②-2-1 「戻る」ボタンを押すと、お知らせの一覧に戻ります。

16. 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5日利用分 → 1月7日に表示

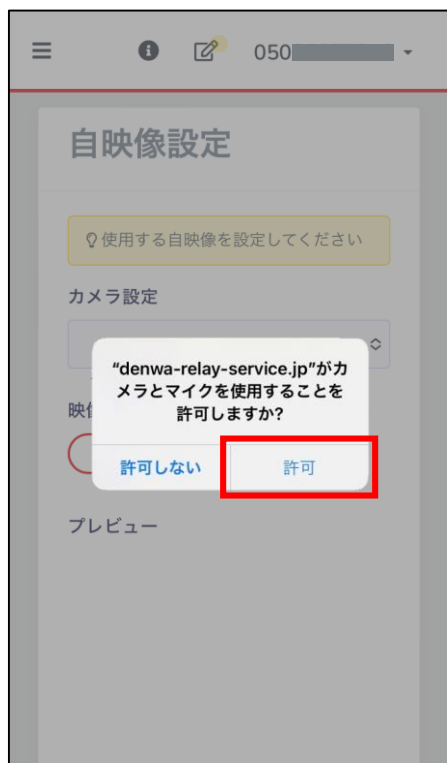


②入金ステータスは以下4点で表示されます。

- ・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。

16. 1. 4. 自映像設定



カメラとマイクへのアクセスの許可

「denwa-relay-service.jp」がカメラとマイクを使用することを許可しますか」と表示されることがあります。

→ 「許可」をタップします。



カメラ設定

「前面カメラ」か「背面カメラ」のいずれか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。

16. 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。

文字色

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。

16. 1. 6. お困りの方はこちら



① 「お困りの方はこちら」をタップします。

16. 1. 6. 1. 問い合わせ



① 「問い合わせ」をタップします。



② 「手話で問い合わせ」または「文字で問い合わせ」をタップすると、スタッフとつながります。



③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」ボタンをタップしてください。

評価をしない場合は「TOPに戻る」をタップしてください。

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（年末年始を除く）です。

受付時間内はカスタマーセンタースタッフが対応します。

また、受付時間外に問い合わせを行う場合は、

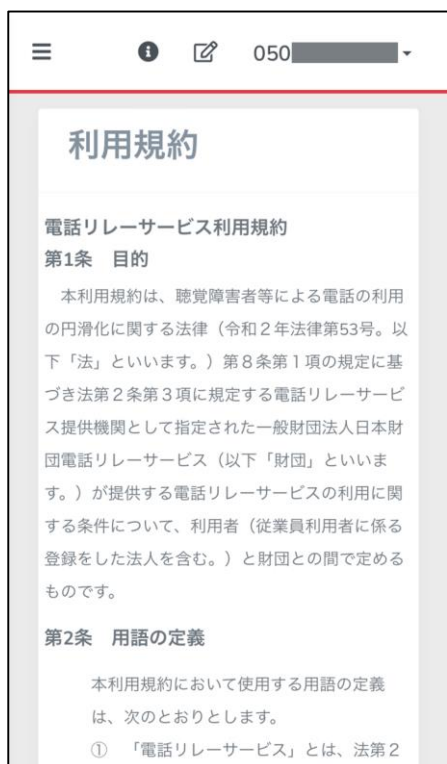
ウェブサイトの「お問い合わせ」をタップし、「メールによるお問い合わせ」のお問い合わせフォームよりご連絡ください。

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

16. 1. 6. 2. 利用規約



① 「利用規約」をタップします。



②利用規約が表示されます。

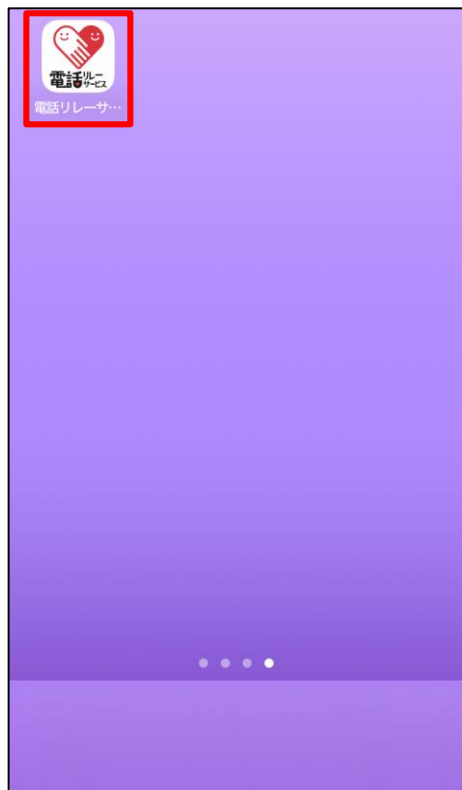
16. 1. 6. 3. マニュアル



- ① 「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。

17. 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電話リレーサービスのアプリをタップします。



②「開始」をタップします。

手話で、文字で、電話を通讯。



ログイン ログアウトしています

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、ハイフン(-)、アンダーバー(_)、ドット(.)、アットマーク(@) 8文字以上50文字以内
※英数字必須、先頭は記号不可

ログインしたままにする

ログイン

③ 「電話リレー用番号を忘れた方」をタップします。

利用者名

財団

太郎

郵便番号

1010054

生年月日

1980年 ◇

7月 ◇

1日 ◇

確認

戻る

④利用者名を入力します。

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。

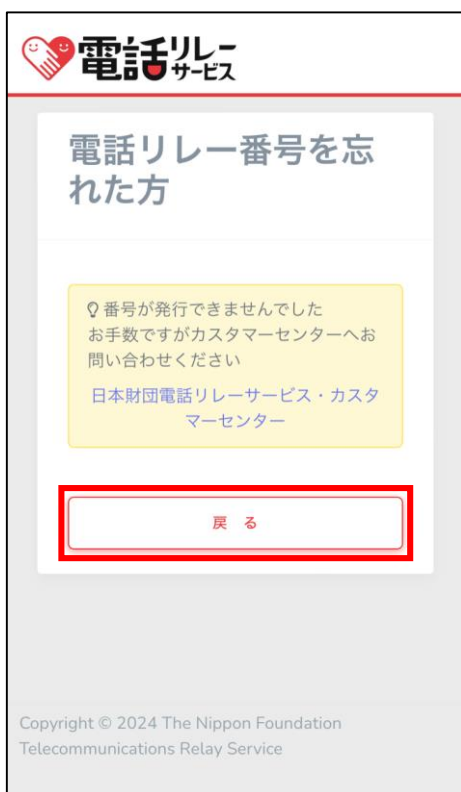
⑦ 「確認」をタップします。



⑧「戻る」をタップします。

⑨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、「2. 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。



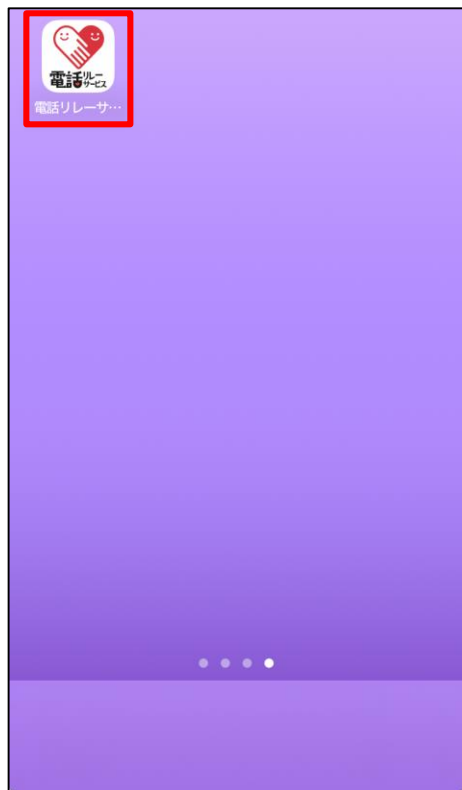
※初回ログインがまだの方は、セキュリティの観点から番号を発行することができません。

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」をタップして、お問い合わせください。

18. 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電話リレーサービスのアプリをタップします。



②「開始」をタップします。

手話で、文字で、電話を通讯。

電話リレーサービス

ログイン ログアウトしています

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、ハイフン(-)、アンダーバー(_)、ドット(.)、アットマーク(@) 8文字以上50文字以内
※英数字必須、先頭は記号不可

ログインしたままにする

ログイン

③「パスワードを忘れた方」をタップします。

ご登録いただいたメールアドレス宛に仮パスワードが記載されたメールをお送りします

電話リレー用番号

郵便番号

生年月日

| | |
|---|---|
| 年 | ◇ |
| 月 | ◇ |
| 日 | ◇ |

確認

戻る

④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」をタップします。



⑧「戻る」をタップします。

⑨登録されているメールアドレスに、発行された仮パスワードが届きます。メールに記載されている仮パスワードで「2. 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。

※仮パスワード再発行時に送られるメールのドメイン名は

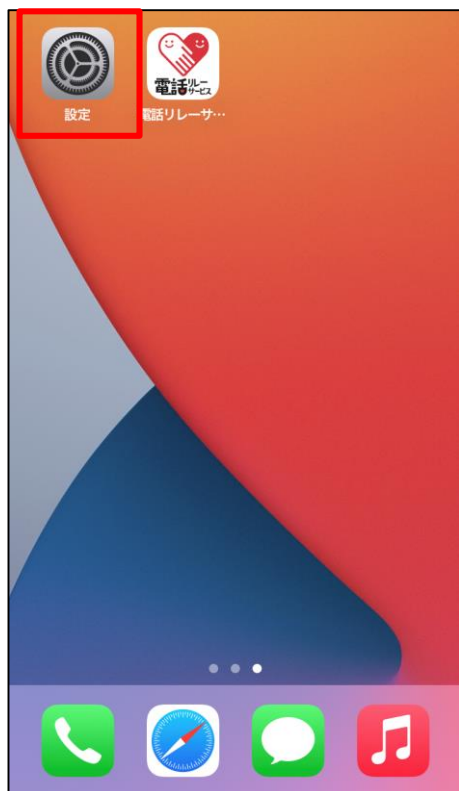
「@denwa-relay-service.jp」です。

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。

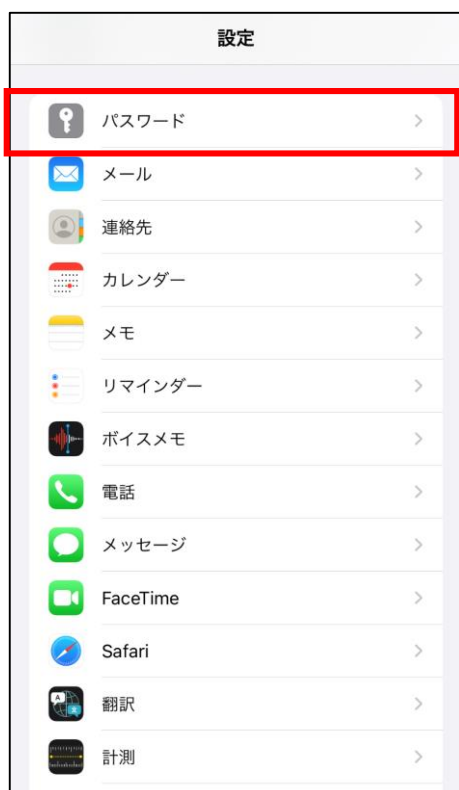
19. パスワードの自動入力

当マニュアルでは、iPhone/iPadの自動入力設定方法についてご案内しています。
Android端末をご利用の方は、カスタマーセンターへお問い合わせください。

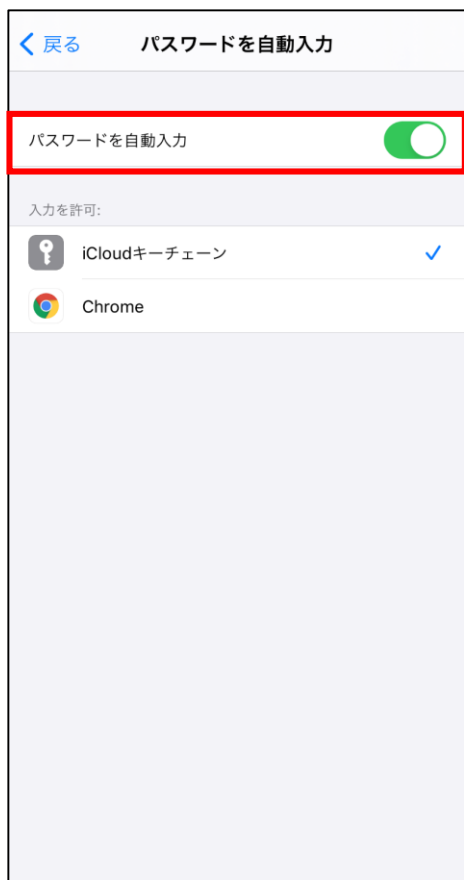
19. 1. iPhone/iPadのパスワード自動入力設定



①設定のアプリをタップします。

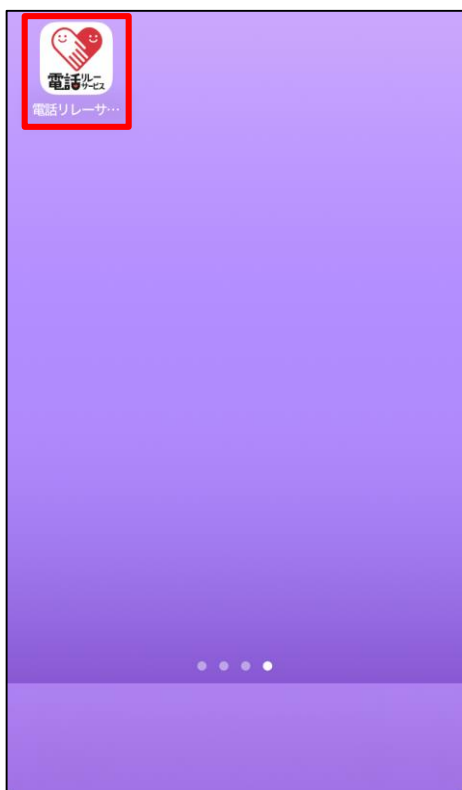


②「パスワード」をタップします。



③「パスワードを自動入力」をON（バッジを緑色）に
します。

19. 2. iPhone/iPadでパスワードの自動入力を利用してログイン




①電話リレーサービスのアプリをタップします。



②「開始」をタップします。

手話で、文字で、電話を通讯。



ログイン ログアウトしています

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、ハイフン(-)、アンダーバー(_)、ドット(.)、アットマーク(@) 8文字以上50文字以内
*英数字必須、先頭は記号不可

ログインしたままにする

ログイン

③電話リレー用番号の入力スペースをタップします。

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、ハイフン(-)、アンダーバー(_)、ドット(.)、アットマーク(@) 8文字以上50文字以内
*英数字必須、先頭は記号不可

denwa-relay-service.jpのパスワード

050

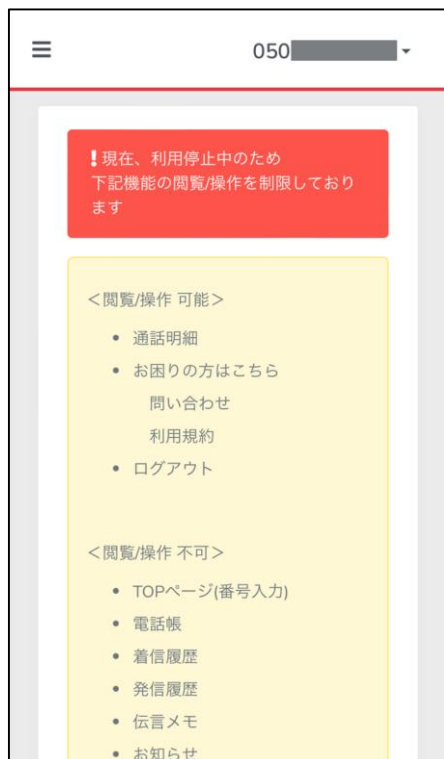


④キーボード上部の050番号をタップします。

⑤電話リレー用番号、パスワードが自動入力されます。

⑥「ログイン」をタップすると、ログインできます。

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、ログアウトについて追記 |
| 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 「閉じる」ボタンに関する説明を削除 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 | |
| 年 月 日 | |

電話リレーサービス利用者マニュアル ＜スマートフォン／タブレット＞

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

■FAX番号／03-6275-0913

■メール／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

■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

■休日／年末年始

