電話リレーサービスとは、耳の聞こえない人や発話困難な方など、電話でのやり取りに困難 のある方が、通訳オペレーターを介して電話をかけることにより、相手方との意思疎通を可能 とするサービスであり、119番通報をする事も可能です。

通訳オペレータは、会話の内容を全てそのまま通訳します。通報者の代わりに交渉したり、 用件を済ませたりするような対応は出来ないことを改めてご承知おきいただけるようお願い いたします。

具体的には、通訳オペレータとのやり取りで以下の例のような事案が散見されておりますので十分にご注意いただきますようお願いします。

例1)

電話リレーサービスについて、他サービスと混同されたり、どういったサービスかを確認されることがある。

通信指令員に電話リレーサービスについての認知及びご理解をしていただきますようお願いいたします。

例 2)

消防機関からの折り返し電話の際、通報者の呼び出しを不要とした上で、通報内容や通報者情報をオペレータに質問される。

オペレータが代わりに対応することはできませんので、通報内容や通報者情報を確認する場合は、通報者と再度接続する必要があります。

例3)

出動先から折り返し電話があり、現場での通報者との通訳を依頼される。

電話リレーサービスが提供できるサービスは通話に対しての通訳に限定されます。現場での 通報者とのコミュニケーションについては、各消防本部において手話・文字等でご対応くださ い。

*電話リレーサービスを利用するには、事前の登録が必要です。

【問合せ先】 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カスタマーセンター

(受付時間: 9時30分~17時) 電話番号: 03-6275-0912

手話・文字チャット: https://nftrs.or.jp/contact/