

# 番号案内

## 番号案内(104番)

お客様からお申し出いただいた名称(氏名・企業名等)と住所から、電話番号をご案内するサービスです。

電話帳掲載のある方、及び104番での案内をご登録された方の電話番号をご案内します。  
※番号案内(104番)は2026年3月31日をもってサービス提供を終了いたします。

### ●ご利用料金

電話番号をご案内したお問い合わせ1件につき下表の料金がかかります。ただし、電話番号をご案内できなかったお問い合わせ、緊急通報用電話番号(110番・119番・118番)のお問い合わせ、及び災害時において臨時に設置される公衆電話から104番をご利用になった場合は無料とさせていただきます。(単位:円)

区 分		料 金
昼間・夜間 (午前8時～ 午後11時)	月に1案内の場合	66 / 案内
	月に2案内以上の場合	1案内分 1案内を超える部分
深夜・早朝(午後11時～午前8時)		165 / 案内

※公衆電話からは、利用回数、利用時間帯にかかわらず0円/案内です。

### ●ご利用上の注意

- ・ピンク電話からは、ご利用できない場合があります。
  - ・一度に複数のお問い合わせをされる場合、ご案内した1電話番号毎に1案内としてカウントします。
  - ・NTT西日本・NTT東日本以外の電話回線及び携帯電話からのご利用の可否・料金等については、ご契約の通信事業者にお問い合わせください。
  - ・発信者電話番号通知が必要となるため、以下の発信方法ではご利用いただけません。
    - (1) 特定番号通知機能が有効の状態での発信
    - (2) 非通知設定が有効の状態での発信
- ※対応方法:<https://www.ntt-west.co.jp/104/>

### ●番号案内の利用状況

(単位:億回)

区分	年度	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998
番号案内呼		12.8	11.5	8.9	8.9	8.8	8.6	8.6	8.4	8.1	6.9

  

区分	年度	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
番号案内呼	西日本	2.9	3.7	3.4	3.1	2.9	2.7	2.4	2.0	1.7	1.5	1.3	1.2	1.0
	東日本	2.1	2.8	2.7	2.5	2.4	2.2	2.0	1.6	1.4	1.1	1.0	0.9	0.8
	計	5.0	6.5	6.1	5.6	5.3	4.9	4.4	3.6	3.1	2.6	2.3	2.1	1.8

  

区分	年度	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
番号案内呼	西日本	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.3	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1
	東日本	0.6	0.5	0.4	0.3	0.3	0.2	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
	計	1.4	1.2	1.0	0.8	0.7	0.5	0.4	0.4	0.3	0.2	0.2	0.2	0.1

※1999年度は、1999年7月1日～2000年3月31日の数値です。

※数値は端数処理を施しているため東西の合算と合計値が一致しない場合があります。

## ふれあい案内

電話帳の利用が困難な目や上肢等の不自由な方、知的障がい、精神障がいのある方を対象に、無料で電話番号をご案内します(ご利用には事前に登録が必要です)。

※番号案内(104番)終了後もふれあい案内は継続しますが、受付電話番号・受付時間等を見直しいたします。2026年4月1日以降のふれあい案内のご利用については下記をご確認ください。

<https://www.ntt-west.co.jp/sustainability/wellbeing/contribution/welfare/service/>

### ●ふれあい案内の対象となるお客様の範囲

・身体障がい者手帳をお持ちで、次のいずれかの障がいのある方

区 分	等級表による級別
視 覚 障 が い	1～6級
肢体不自由(体幹) 肢体不自由(上肢) 肢体不自由(乳幼児期以前の非進行性の脳病変による運動機能障がい)	1,2級
聴 覚 障 が い	2級,3級,4級,6級(1級,5級はなし)
音声機能、言語機能またはそしゃく機能の障がい	3級,4級(1級,2級はなし)

・戦傷病者手帳をお持ちで、次のいずれかの障がいのある方

区 分	障がいの程度
視 力 の 障 が い	特別項症～第6項症
上 肢 の 障 が い	特別項症～第2項症
聴 覚 障 が い	第2項症、第4項症
音声機能、言語機能またはそしゃく機能の障がい	第1項症、第2項症、第4項症

・療育手帳(愛護手帳、愛の手帳、みどりの手帳と呼ばれる場合もあります)をお持ちの方  
・精神障がい者保健福祉手帳をお持ちの方

### ●ふれあい案内のご利用方法

104番をご利用される場合に、「ふれあい案内」とお申し出いただき、ご登録いただいた電話番号と暗証番号をオペレーターに告げていただきます。オペレーターはお申し出内容を確認の上、無料で案内します。公衆電話からも同様です。

※ふれあい案内のご登録方法等は以下のフリーダイヤルへお問い合わせください。

ふれあい案内に関するお問い合わせ先		
電話番号	フリーダイヤル	0120-104174(全国共通)
FAX番号	フリーダイヤル	0120-104134(全国共通)
受付時間：午前9時～午後5時(月曜～金曜)		
※土・日・祝日及び年末年始(12/29～1/3)は休業		

## 番号案内料の改定について

### これまでの経緯

#### 1990年 費用負担の適正化(有料化)

1988年8月の調査によると、「毎日ないし、週に数回利用する人」は全体の17%程度であるにもかかわらず、この方たちのご利用が取扱全体の78%を占めるという偏った利用実態になっていました。こうしたご利用に偏りがあること、さらには諸外国でも有料で提供されているということから、ご利用する方がその利用度合に応じた費用を負担するという「受益者負担の原則」に基づき、1990年12月1日から、番号案内の費用負担適正化を実施しました。

なお、目や上肢等が不自由なために、電話帳の利用が困難な方については、無料で電話番号を案内しています。

#### 1995年 料金改定

番号案内のご利用には、なお偏りがあり、また、深夜・早朝(午後11時～午前8時)のご利用は、全体の約5%に過ぎず、月に1回もご利用にならないお客様がほとんど(約98%)ですが、24時間サービスを確保するために、常時オペレーターを配置しなければならず、多大な費用を要する状況にありました。

一方、電子電話番号案内システムの改良による、より一層の拠点集約、広域受付体制の拡大、オペレーター業務のパート化等による合理化を推進してまいりましたが、なお抜本的な収支の改善を図ることは困難な状況にありました。

そこで、番号案内利用の偏在等によるお客様負担の不公平性を是正するため、1995年2月1日から多数利用(月2回以上)について、及び1995年10月1日から深夜・早朝利用(午後11時～午前8時)について、割増料金制を導入しました。

#### 1998年/1999年料金改定

番号案内業務の大幅な合理化を行うとともに、2度にわたる料金改定(1995年2月、10月)を実施し、1989年度で約2,490億円の赤字を1996年度で約950億円にまで改善してきました。さらに赤字解消に向けて経営効率化を進めておりましたが、なお赤字の解消は困難な状況でした。

また、番号案内費用のうち、お客様からの料金で賄いきれない部分は、NTT西日本・NTT東日本地域会社及び長距離系事業者の通話料で補てんしています。これは通話料金の低廉化の妨げになるとともに、番号案内のご利用は、一部のお客様に偏っているため、番号案内をご利用のお客様がそのコストを負担する「受益者負担の原則」が図られない状況でした。

このため、1998年5月1日及び1999年5月1日の料金改定は、こうした負担の公平性が損なわれている状況を改善し番号案内サービス自体で収支相償をめざすために行ないました。

### (参考) 番号案内料の推移

(単位:円)

			1990年 12月1日～	1995年 2月1日～	1995年 10月1日～	1998年 5月1日～	1999年 5月1日～	2019年 10月1日～	2023年 9月20日～	
番号案内「104」 (1案内ごとの料金)	昼間・夜間 (午前8時～ 午後11時)	月に1案内の場合		30 ※時間帯、 利用回数 の区別なし	30 ※時間帯の 区別なし	30	50	60	税込66	税込66
		月に2案内 以上 の場合	1案内分		30 ※時間帯の 区別なし	30	50	60	税込66	税込66
			1案内を超える 部分		60 ※時間帯の 区別なし	60	80	90	税込99	税込99
	深夜・早朝(午後11時～午前8時)		60		120	150	税込165	税込165		
	公衆電話		30		税込100		0			

## 番号案内の主な歴史

1890年 (明治 23 年)	・東京と横浜で電話交換業務開始。同時に、197のお客様を対象に番号などの案内も開始	1996年3月 (平成 8 年)	・掲載省略案内サービスの全国拡大
1896年 (明治 29 年)	・案内受付用番号「500番」を設定(東京)	1996年6月 (平成 8 年)	・新オペレーターサービスシステムの導入
1926年 (大正 15 年)	・自動交換になり、今日のような集中案内台が設置されて、番号案内は局番なしの「100番」に統一(統一完了は1937年)	1997年4月 (平成 9 年)	・英語による番号案内サービスの実施
1953年 (昭和 28 年)	・東京で局番の大きな変更が行われたのに合わせ、市内番号案内が「104番」、市外番号案内が「105番」になる	1998年5月 (平成 10 年)	・番号案内の収支相償に向けた料金改定実施(1段階目) ・「あんないジョーズ」サービス開始
1972年 (昭和 47 年)	・市外番号案内を「105番」から「市外局番+104番」に変更開始	1998年9月 (平成 10 年)	・オペレーション業務の全面委託完了
1984年 (昭和 59 年)	・「市外局番+104番」方式を全国に拡大完了	1999年3月 (平成 11 年)	・「NTT番号情報株式会社」に番号案内業務の委託先を変更
1986年10月 (昭和 61 年)	・東京(03エリア)において、電話番号簿による検索からコンピューターによる検索に移行	1999年5月 (平成 11 年)	・番号案内の収支相償に向けた料金改定実施(2段階目)
1987年3月 (昭和 62 年)	・同じく大阪(06エリア)に導入	2001年度 (平成13年度)	・番号案内収支相償達成
1988年12月 (昭和 63 年)	・コンピューターによる検索の導入エリア拡大 ・自動音声回答の開始	2007年3月 (平成 19 年)	・「あんないジョーズ」サービス廃止
1989年3月 (平成 元 年)	・コンピューターによる検索の全国拡大完了 ・ランダム受付の導入	2007年7月 (平成 19 年)	・「DIAL104」サービス開始
1989年11月 (平成 元 年)	・「104番」で全国の電話番号を案内	2011年1月 (平成 23 年)	・「自動案内(ANGEL LINE)」サービス廃止
1990年12月 (平成 2 年)	・費用負担の適正化実施(有料化) ・「自動案内(ANGEL LINE)」サービス開始	2015年7月 (平成 27 年)	・「DIAL104」サービス廃止
1994年1月 (平成 6 年)	・掲載省略案内サービスの開始(全国12支店エリア)	2017年4月 (平成 29 年)	・番号案内業務の委託先を「株式会社エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト(現:NTTビジネスソリューションズ株式会社)」に変更
1995年2月 (平成 7 年)	・多数利用(月2回以上)等について割増料金制を導入	2024年7月 (令和 6 年)	・番号案内(104番)を2026年3月31日をもって終了することを公表
1995年10月 (平成 7 年)	・深夜・早朝利用(午後11時～午前8時)について割増料金制を導入		