

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		