

番号案内

番号案内（104番）

お名前とご住所からお問い合わせの電話番号をご案内するサービスです。

●ご利用料金

電話番号をご案内した場合は、1案内ごとに番号案内料がかかります。

<番号案内料> (税込)

区 分		金額	
昼間・夜間 (午前8時～午後11時)	月に1案内の場合	66円/案内	
	月に2案内以上の 場合	1案内分	66円/案内
		1案内を超える部分	99円/案内
深夜・早朝(午後11時～午前8時)		165円/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。

※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）のお問い合わせおよ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。

●ご利用上の注意

- ・電話帳登録のある方、もしくは事前に番号案内をお申し込みされた方の電話番号をご案内します。
- ・一度に複数のお問い合わせをされる場合、ご案内した1電話番号ごとに1案内としてカウントします。
- ・ピンク電話からは、ご利用いただけない場合があります。
- ・NTT東日本・NTT西日本以外の電話回線および携帯電話・PHSからのご利用の可否・利用料金などについては、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

※対応方法および最新情報：<https://web116.jp/phone/numguide/>

●番号案内の利用状況

(単位：億回)

年度 区分	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

年度 区分	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
番号案内呼	東	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	0.6	0.5	0.4	0.3
	西	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	0.8	0.7	0.6	0.5
合計	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	1.4	1.2	1.0	0.8	0.7

年度 区分	2017	2018	2019	2020	2021	2022
番号案内呼	東	0.2	0.2	0.2	0.1	0.1
	西	0.3	0.3	0.2	0.2	0.1
合計	0.5	0.4	0.4	0.3	0.2	0.2

※1999年度は、1999年7月1日～2000年3月31日の数値です。

※1999年度を除く数値は各年度末のもの。

ふれあい案内

目・耳・言葉・上肢などの不自由な方、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）。

●ふれあい案内の対象となるお客さまの範囲

- ・身体障害者手帳をお持ちで、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
- ・精神障害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番をご利用される際は、最初に「ふれあい案内」とお申し出いただき、お届けいただいている登録電話番号と暗証番号をオペレーターに教えてください。オペレーターはお申し出内容を確認のうえ、無料でご案内します。公衆電話からも同様です。

※ふれあい案内のご登録方法などは、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	
NTT東日本ふれあい案内事務局	
電話によるお問い合わせ	フリーダイヤル 0120-104174
FAXによるお問い合わせ	フリーダイヤル 0120-104134
FAXによるお問い合わせ注意事項： お問い合わせ内容・お客さまのお名前・折り返しのファクス番号を記載して送信してください。 お申込書、障害者手帳などは送付いただいても受付られません。誤って送付された場合は破棄させていただきます。 お客さまが送信してから、3営業日以上折り返しがない場合は通信機器のトラブルなどが考えられますので再度送信をお願いします。 返信はFAXで行いますので、FAXを受信できる方のお問い合わせとさせていただきます。 受付時間：午前9時から午後5時 月曜から金曜（土曜・日曜・祝日および年末年始（12/29から1/3）を除く）	

番号案内料の改定について

1. 1998年/1999年の料金改定

これまで、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いましたが、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、お客さまからの料金で賄いきれない部分は、NTT東日本・NTT西日本および長距離系事業者の通話料で補填していました。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、一部のお客さまに偏っているため、番号案内をご利用のお客さま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。

1998年5月1日および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のものでした。

2. これまでの経緯

(1) 1990年 費用負担の適正化（有料化）

1988年8月の調査によると、「104番」を「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り扱い全体の78%を占めるという偏った利用実態になっていました。ご利用にこうした偏りがあること、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、ご利用の方がその利用度合い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することとしました。

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

(2) 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さまがほとんど（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などによる合理化を推進してきましたが、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などによるお客さま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、および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。

(参考) 番号案内料の推移

		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～	2023年 9月20日～	
番号案内 「104」 (1案内当 たりの料 金)	昼間・夜間 (午前8時 ～ 午後11時)	月に1案内の場合	30円 ※時間帯、 利用回数 の区別 なし	30円 ※時間帯 の区別 なし	30円	50円	60円	60円
				月に2案内 以上の 場合	30円 ※時間帯 の区別 なし	30円	50円	60円
	1案内を 超 える部分	60円 ※時間帯 の区別 なし		60円	80円	90円	90円	
	深夜・早朝 (午後11時～午前8時)	60円 ※時間帯 の区別 なし		60円	120円	150円	150円	
	公衆電話	30円 (税込)		100円 (税込)	0円			

※年次により税率が異なるため、料金は税抜で表記しています。

※公衆電話は電話機で料金を徴収するため、内税方式となっており、税込の表記としています。

番号案内の主な歴史

1890年	東京と横浜で電話交換業務開始。同時に、197の加入者を対象に番号などの案内も開始
1896年	案内受付用番号「500番」を設定(東京)。手動交換の頃は、相手の電話番号を交換台に伝えなければ電話がつかない仕組みになっており、あらかじめ自分で調べるのが原則になっていたため、「500番」は電話交換についての苦情や要望、各種の問い合わせが主体になっていた
1926年	自動交換になり、今日のような集中案内台が創設されて、番号案内は局番なしの「100番」に統一(統一終了は1937年)
1953年	東京で局番の大きかりな再編成が行われたとき、市内番号案内が「104番」、市外番号案内が「105番」になる
1972年	市外局番+104番のダイヤル方式を導入
1984年	市外局番+104番方式を全国に拡大
1986年10月10日	コンピューターによる案内業務の開始(03エリア)
1987年3月21日	同じく大阪(06エリア)に導入
1988年12月19日	・コンピューターによる案内業務の拡大 ・自動音声回答の開始
1989年	・コンピューターによる案内業務、全国拡大完了 ・ランダム受付の導入
1989年11月1日	全国の電話番号を「104番」で案内
1990年12月1日	・費用負担適正化実施(有料化) ・「自動案内(ANGEL LINE)」サービス開始
1994年1月25日	掲載省略案内サービスの開始(全国12支店エリア)
1995年2月1日	多数利用(月2回以上)などについて割増料金制を導入
1995年10月1日	深夜・早朝利用(23時～翌朝8時)について割増料金制を導入
1996年3月25日	掲載省略案内サービスの全国拡大
1996年6月28日	新オペレーターサービスシステムの導入
1998年5月1日	・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
1998年9月30日	オペレーション業務の全面委託完了
1998年12月4日	情報案内・電話帳業務の一体的事業化に向け「NTT番号情報株式会社」設立
1999年3月1日	「NTT番号情報株式会社(現:NTTタウンページ株式会社)」に番号案内業務を委託開始

1999年5月1日	番号案内の収支相償に向けた料金改定実施(2段階目)
2007年3月31日	「あんないジョーズ」サービス終了
2007年7月1日	「DIAL104」サービス開始
2011年1月31日	「自動案内(ANGEL LINE)」サービス終了
2015年7月31日	「DIAL104」サービス終了
2017年4月1日	番号案内業務の委託先を「NTTソルコ&北海道テレマート株式会社(現:株式会社NTTネクシア)」に変更