

報道関係者 各位

令和8年9月11日
(照会先)
お客様サービス推進部
お客様サービス推進グループ長 戸張 直美
(電話直通 03-6892-0749)
経営企画部広報室
広報室長 金澤 美保
(電話直通 03-6897-8092)

遠隔手話通訳サービスをご利用ください

耳の不自由なお客様向けに、タブレット端末やスマートフォンを利用した遠隔手話通訳サービスを実施しています。ぜひご利用ください。

1. サービス提供場所

全国の年金事務所、分室および街角の年金相談センター

2. 遠隔手話通訳対応時間

各年金事務所、分室および街角の年金相談センターの開所時間にご利用いただけます。なお、開所時間については日本年金機構ホームページ「全国の相談・手続き窓口」ページでご確認ください。

<https://www.nenkin.go.jp/section/soudan/index.html>

3. 利用方法

ご利用には、お客様ご自身のスマートフォンまたはタブレット端末のご持参が必要です。具体的な利用方法については、別添のリーフレットおよび日本年金機構ホームページをご覧ください。

<https://www.nenkin.go.jp/section/guidance/shuwatsuyaku.html>

※ スマートフォン等の接続料など、通信にかかる費用はお客様のご負担となります。
目安:30分間で300MB程度

コミュニケーションの不安を解消！

手話で相談ができる

遠隔手話通訳が
利用できます！

簡単！

待たない！

スピーディ！



(手話通訳サービスの利用料は無料です)

遠隔手話通訳を提供する 3つの理由

1 二次元コードを 読み取るだけ

ご自身のスマートフォンやタブレットから二次元コードを読み取るだけで、遠隔で手話通訳者を介して会話ができます。

操作が簡単！



2 待ち時間なく すぐに通訳者に接続

通訳オペレータが待機しているため、待たずにすぐに通訳者とつながれます。

待たずにすぐに
遠慮なく！



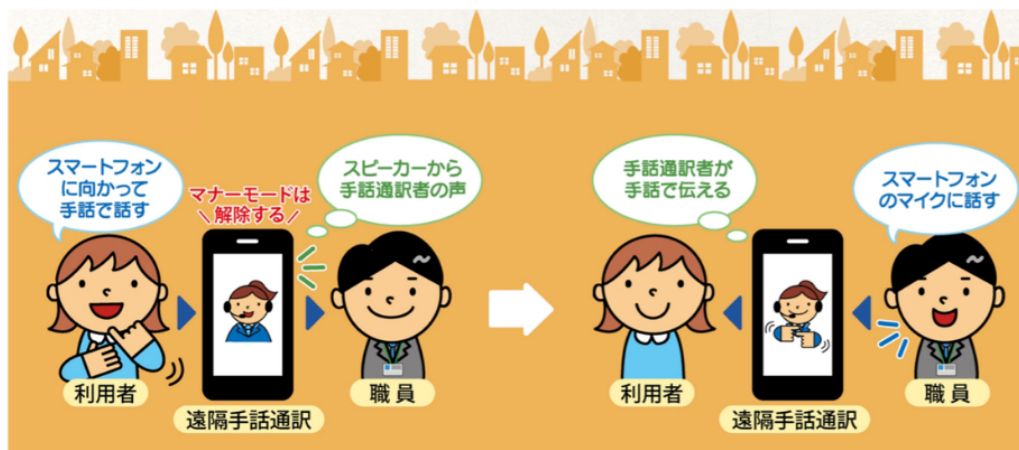
3 手話で安心 スピーディ

筆談よりもやりとり時間に時間がかからないため、聞きたいことを遠慮せずに聞くことができます。

大切な年金だから
安心して相談したい



ご利用イメージ



日本年金機構
Japan Pension Service

→ご利用方法は裏面にてご案内しています。

ご利用方法

1

よみとる

お手持ちのスマートフォンやタブレットで二次元コードをよみとる。

2

タップする

『通話開始』をタップする。

3

つなげてはじめる

手話通訳者を介して職員と会話する。

4

おわる

画面を一度タップし、赤い『終了』ボタンをタップし終える。

よくある質問

Q

利用する際に料金はかかりますか？

A

無料でご利用いただけます。ただし、スマートフォン等の接続料など通信にかかる費用はお客様のご負担となります。

Q

いつでも利用できますか？

A

年金事務所の開所時間中いつでもご利用いただけます。

Q

アプリのダウンロードは必要ですか？

A

必要ありません。お手持ちのスマートフォンやタブレットで二次元コードを読み取るだけでつながります。

利用されたお客さまの声



遠慮なく相談できました！

今まで、筆談でのやりとりだったので、遠慮がありました。遠隔手話通訳のおかげで安心して相談できるようになりました。



簡単でした！

スマートフォンの操作が苦手でしたが、二次元コードを読み込むだけで、つながり、操作がとても簡単でした！

**遠隔手話通訳は全国の年金事務所、
街角の年金相談センターで利用できます。**

年金相談はインターネットで予約できます。

遠隔手話通訳対応時間

月曜日 8:30～19:00

火～金曜日 8:30～17:15

第2土曜日 9:30～16:00

※月曜日が祝日の場合は、翌日以降の開所日初日

ネット予約の際、「そのほか日本年金機構への連絡事項」の「備考（ご要望等）」欄に『手話希望』とご入力ください。



年金相談予約サイト

[https://www.yoyaku.nenkin.go.jp/
sp_soyo/RA01_SP/W_RA0101_
SPSCR.do](https://www.yoyaku.nenkin.go.jp/sp_soyo/RA01_SP/W_RA0101_SPSCR.do)



確認日:令和8年3月12日