

# 平成27年7月1日(水)からの児童相談所全国共通ダイヤルのフローイメージ



固定電話  
から発信  
した場合



189(いちはやく)をダイヤル

※一部のIP電話からはつながりません。(ひかり電話等市外局番から始まる番号は繋がります)



携帯電話から  
発信した場合  
(NTT以外の固定電話  
からの発信を含む)

「こちらは、児童相談所全国共通ダイヤルです。管轄の児童相談所におつなぎします。  
プッシュ回線・携帯電話以外の方は※印などをプッシュし、プッシュ信号が出せるようにして下さい。  
プッシュ信号が出せない電話機の方は、繋がらない場合がありますので、予めご了承ください。」

発信電話の市内局番により自動振り分け

市内局番地域が  
児童相談所の  
管轄地域と  
一致している場合

市内局番地域が児童相談所の管轄地域と一致していない場合

地域が都道府県を跨ぐ場合

「お住まいの都道府県を選択してください。  
〇〇県は1を、△△県は2を  
押してください。」

地域が都道府県内の  
地域で跨ぐ場合

「お住まいの地域を選択してください。  
〇〇市は1を、△△市は2を  
押してください。」

都道府県番号が入力された場合

※プッシュ信号がだせない電話機の方  
は信号が確認できないため、  
かけなおしていただくように  
アナウンスする

地域番号が入力された場合

※プッシュ信号がだせない電話機  
の方は信号が確認できないため、  
かけなおしていただくように  
アナウンスする

転送

発信者の発信地域情報により振り分け

「お住まいの地域の郵便番号を7桁で押して最後に#を押して下さい。  
番号がわからない方は次からお住まいの都道府県を選択して下さい。  
〇〇県は1を、△△県は2を押して最後に#を押して下さい。」

郵便番号が  
入力された場合

郵便番号地域が  
児童相談所の  
管轄地域と一致  
していない場合

転送

都道府県番号が入力された場合

指定都市・児相設置市・東京都  
を含む自治体の場合

「〇〇市にお住まいの方は1を、  
それ以外の地域にお住まいの方は  
2を押して下さい。」

「次のいずれかの児童相談所を選択してください。  
〇〇児童相談所にご用の方は1を、  
△△児童相談所にご用の方は2を  
押して下さい。」

児童相談所番号が入力された場合

転送

管轄の児童相談所に転送

※本システムに未加入の児童相談所の管轄地域については、当該児童相談所の電話番号をアナウンスする。