

会員さま各位

「不動産情報サイト アットホーム」の
無料電話システムについて

アットホーム株式会社
カスタマーサポートグループ
2026年2月18日

目次

1. 無料電話とは	P3
2. 無料電話反響の流れ	P3
3. 無料電話システムの流れ	P4
4. 電話反響通知メールについて	P5
5. 折返し連絡方法	P6
6. 電話番号表示サイトにアクセスできない場合	P7
7. 電話反響通知メールが届かない場合	P8
8. 無料電話が鳴らないのにメールが届く場合	P9
9. 無料電話 Q&A	P10・P11

無料電話とは

エンドユーザー向けポータル「不動産情報サイト アットホーム」の物件詳細ページやアットホーム会員ページに設置されている

【無料電話ボタン】を使ってエンドユーザーが無料で電話問合せをすることができる機能です。

※通話料は当社が負担しておりますが、

問合せ先（ATBB自社マスター管理画面の「TEL3」）にフリーダイヤルをご登録の場合は会員さまのご負担とさせていただきます。

💡 アットホーム会員ページについて

会員さまの会社情報が掲載されているページです。

物件詳細ページの【掲載不動産会社】の項目などに記載されている

不動産会社名のリンクをクリックすると遷移します。

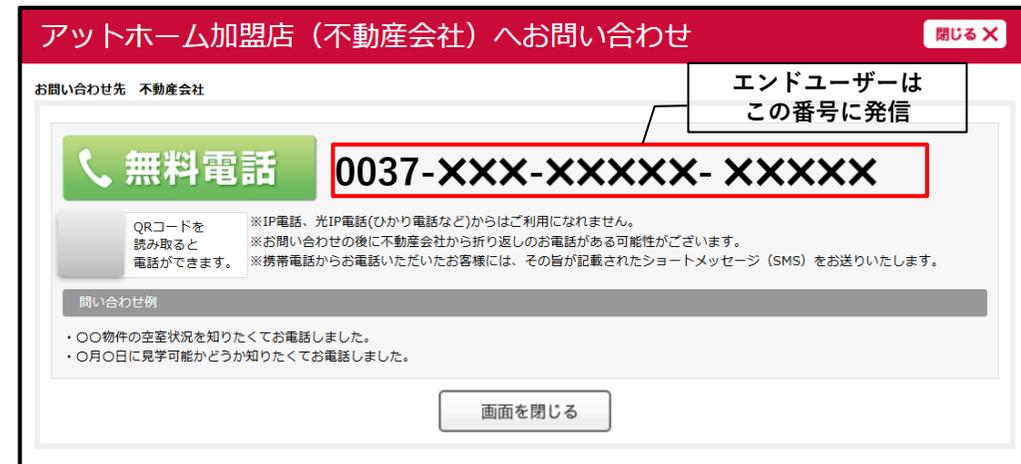
このページの無料電話ボタンによる問合せを行うと、合せて送信される

電話反響通知メールに物件情報は記載されません。

(詳しくはP5をご参照ください)

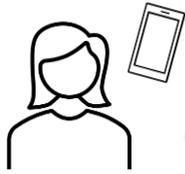
無料電話反響の流れ

- ① エンドユーザーが**0037**から始まる無料電話番号に発信すると会員さまがATBB自社マスター管理画面のTEL3に登録している電話番号に着信します。
※会員さまに通知される番号はお問合せのエンドユーザーが保有する電話番号ではないため、折返しの連絡が必要な場合はエンドユーザーに電話番号をご確認いただく必要があります。
- ② 通話完了後、会員さまに電話反響通知メール（不在等で通話できなかった場合は「不在通知メール」）が届きます。
 メール本文中の【電話番号表示サイト】にアクセスして、表示される**0800-**から始まる番号に発信することでエンドユーザーに折返しの連絡が行えます。



無料電話システムの流れ

エンドユーザー



0037-XXX-XXXXX-XXXXXに発信



SMS送信(携帯電話から発信している場合のみ)



「アットホームでお問合せいただいた件について、お問合せ先から050から始まる電話番号で、折返しお電話させて頂くことがあります。※送信専用」

【通知される電話番号】

発信元(会員さま)が
 固定電話番号を登録 : 050-5833-2422
 フリーダイヤルを登録 : 03-4455-3000

エンドユーザーの連絡先に発信



【通知電話番号】

固定電話番号を登録 : 050-5833-2422
 フリーダイヤルを登録 : 03-4455-3000

会員さま

ATBB自社マスター管理画面にてTEL3に登録している番号に発信



通話完了通知(不在通知)メールを送信



<メール件名>

- 【アットホーム】電話反響 通話完了通知 (略)
- 【アットホーム】不在通知 折り返し連絡可 (略)

<受信メールアドレス>

物件反響 : ATBB自社マスター管理画面のメールアドレス2
 アットホーム会員ページ反響 : ATBB自社マスター管理画面のメールアドレス1



メール内の【電話番号表示サイト】にアクセスし
 発信された0800-XXX-XXXXXに発信



電話反響通知メールについて

▼ 電話反響通知メール本文(一部)

(株)●●●●不動産 様

アットホームの無料電話サービスを使ったエンドユーザーから、ご掲載物件へ電話反響がありました。

お問合わせ日時：2024/09/11 11:25:25

通話は成立したようですが、このエンドユーザーと再度お話ししたい場合は、下記の電話番号表示サイトにアクセスして、画面に表示された0800で始まる番号（通話料無料）へおかけください。

【電話番号（通話料無料）】を表示する

電話番号表示サイト

<https://www.athome.co.jp/cb/3ef243b33b2f2e4412b39613XXXXXXXXXX/?s=0000000000&callcd=again>

※有効期限を過ぎるとアクセスできなくなります。

有効期限：2024-09-22 23:59:59

〈問合せのあった物件情報〉

種目：賃貸一戸建て

価格/間取り：7.5万円/3LDK

所在地：〇〇県〇〇市〇〇町〇丁目

物件番号：XXXXXXXXXX

URL：<https://www.athome.co.jp/smp/chintai/XXXXXXXXXX/>

●重要●

0800で始まる電話番号（通話料無料）は、システムが発番したワンタイム番号です。

エンドユーザー所有の電話番号ではございません。

携帯番号やメールアドレスといった直接の連絡先は必ずエンドユーザーにお聞きしてください。

当社にお問い合わせいただいても、エンドユーザーの電話番号はお調べできません。

また、エンドユーザーの事情（電波状況や着信拒否等）により通話できない場合もあるため、必ずしも通話を保証するものではございません。予めご了承ください。

<メール件名>

【アットホーム】電話反響 通話完了通知（掲載物件/会員ページ/スタッフ名/注文住宅）

【アットホーム】電話反響 不在通知 折り返し連絡可（掲載物件/会員ページ/スタッフ名/注文住宅）

無料電話で問合せ(反響)があった日時です。

電話番号表示サイトのURLをクリックし、表示された番号に発信することで折返しの連絡が行えます。（折返し連絡方法はP6、P7をご参照ください）
※電話番号表示サイトには有効期限がありますのでご注意ください

アットホーム会員ページからの無料電話反響の場合は物件情報に代わり、アットホーム会員ページのURLが記載されます。

〈貴社会員ページ〉

URL：<https://www.athome.co.jp/XXX/XXXXXX.html>

また、メールの件名に「(会員ページ)」が追記されます。
(例)【アットホーム】電話反響 通話完了通知 (会員ページ)

電話番号表示サイトにアクセスして、折返しの連絡をする際の注意事項です。P6の注意事項と合せてご参照ください。

折返し連絡方法

① 電話番号表示サイトURLをクリックし0800-の番号を表示

▼【アットホーム】電話反響 通話完了通知 メール本文(一部)

(株)●●●●不動産 様

アットホームの無料電話サービスを使ったエンドユーザーから、ご掲載物件へ電話反響がありました。

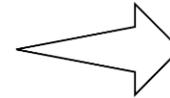
お問合わせ日時：2025/07/23 16:55:55

通話は成立したようですが、このエンドユーザーと再度お話ししたい場合は、下記の電話番号表示サイトにアクセスして、画面に表示された0800で始まる番号（通話料無料）へおかけください。

【電話番号（通話料無料）】を表示する
電話番号表示サイト
<https://www.athome.co.jp/cb/3ef243b33b2f2e4412b39613XXXXXXXXXX/?s=0000000000&callcd=again>

※有効期限を過ぎるとアクセスできなくなります。
有効期限：2025-08-03 23:59:59

クリック ①



② 0800-の番号に発信

⚠ 注意事項

- ▶ 0800-の番号はお問合せのエンドユーザーが保有する電話番号ではありません。以後のご連絡のため、通話時にエンドユーザーの電話番号をご確認ください。
- ▶ 0800-の番号を表示してから、その番号に発信できる有効期限は**10分間**です。番号を表示後、10分以内に発信をお願いいたします。
- ▶ 有効期限を過ぎた場合は、再度、メール本文内の電話番号表示サイトへのリンクをクリックしてください。0800-で始まる異なる電話番号が表示されます（有効期限は常に10分間です）。

無料通話 折返しサービス（無料）

(株)●●●●不動産 様

エンドユーザーとの通話は成立したようですが、再度お話ししたい場合は、下記の電話番号（通話料無料）へおかけください。

② この番号に発信

☎ 0800-XXX-XXXX

【注意】現在、表示されている電話番号でお電話が繋がらなかった場合は、メールにあるURLにもう一度アクセスして、新しい電話番号を表示していただいた上で、おかけ直しください。

●重要●
上記0800で始まる電話番号（通話料無料）は、システムが発番したワンタイム番号です。エンドユーザー所有の電話番号ではありません。
携帯番号やメールアドレスといった直接の連絡先は必ずエンドユーザーにお聞きしてください。
当社にお問い合わせいただいても、エンドユーザーの電話番号はお調べできません。
また、エンドユーザーの事情（電波状況や着信拒否等）により通話できない場合もあるため、必ずしも通話を保証するものではありません。予めご了承ください。

<エンドユーザーへの連絡に関して>
※非通知設定にされている場合は、発信者番号を通知してご連絡ください。（電話番号の前に186をつけると発信者番号通知ができます）
※発信者の電話番号は、エンドユーザーには通知されません。

✕ この画面を閉じる

電話番号表示サイトにアクセスできない場合

以下の画面が表示され、電話番号表示サイトにアクセスできないときの原因と対応は次のとおりです。

無料通話 折り返しサービス（無料）

ページのアドレスが間違っている可能性があります。
恐れ入りますが、お送りしているメールの電話番号表示サイトのアドレスをご確認の上、もう一度アクセスしてください。

メールソフトによっては電話番号表示サイトのアドレスが改行される場合があります。その場合は、改行されたアドレスまですべてをコピーして、アドレスバーに貼り付けてエンターキーでページを表示させてください。

※折り返し電話番号には有効期限がございます。詳しくはお送りしているメールをご確認ください。

原因① 有効期限が切れている

🔦 有効期限内にしかご利用いただけません

電話番号表示サイト
<https://www.athome.co.jp/cb/3ef243b33b2f2e4412b39613XXXXXXXXX/?s=0000000000&callcd=again>

※有効期限を過ぎるとアクセスできなくなります。
有効期限：2025-08-03 23:59:59

原因② URLがリンクされておらずクリックできない

🔦 URLをコピーし、検索エンジンのアドレスバーに貼り付けて検索してください

【電話番号（通話料無料）】を表示する
 電話番号表示サイト
<https://www.athome.co.jp/cb/3ef243b33b2f2e4412b39613XXXXXXXXX/?s=0000000000&callcd=again>

↓ URLをコピーし、アドレスバーに貼り付けて検索



原因③ URLが2行になっている

🔦 1行に修正してから、URLをコピーし、検索エンジンのアドレスバーに貼り付けて検索してください

【電話番号（通話料無料）】を表示する
 電話番号表示サイト
<https://www.athome.co.jp/cb/3ef243b33b2f2e4412b39613XXXXXXXXX/?s=0000000000&callcd=again>

↓ 2行になったURLをコピー＆ペーストで1行に修正

<https://www.athome.co.jp/cb/3ef243b33b2f2e4412b39613XXXXXXXXX/?s=0000000000&callcd=again>

↓ URLをコピーし、アドレスバーに貼り付けて検索



原因④ URL内に不要なテキスト【amp;】が含まれている

🔦 【amp;】を削除したURLを
 検索エンジンのアドレスバーに貼り付けて検索してください

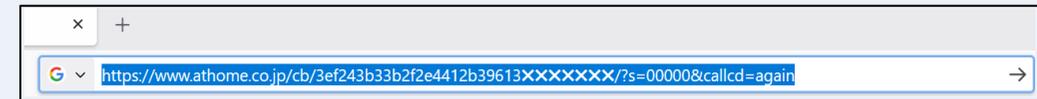
ご利用のメーカーによっては【amp;】が入ってしまうことがあります

【電話番号（通話料無料）】を表示する
 電話番号表示サイト
<https://www.athome.co.jp/cb/3ef243b33b2f2e4412b39613XXXXXXXXX/?s=00000&callcd=again>

↓ URLから【amp;】を削除

<https://www.athome.co.jp/cb/3ef243b33b2f2e4412b39613XXXXXXXXX/?s=00000&callcd=again>

↓ URLをコピーし、アドレスバーに貼り付けて検索



電話反響通知メールが届かない場合

迷惑メールフォルダなどに振り分けられていないかご確認ください。
なお、メールは下記に登録されているアドレスに届きます。

<メール件名>
【アットホーム】電話反響 通話完了通知 (略)
【アットホーム】不在通知 折り返し連絡可 (略)

- **物件詳細ページ**からの反響の場合：ATBB自社マスター管理画面【**メールアドレス2**】に登録されているアドレス
- **アットホーム会員ページ**からの反響の場合：ATBB自社マスター管理画面【**メールアドレス1**】に登録されているアドレス

💡 その他、以下の理由により、電話反響通知メールが届かない場合があります。
メールが届いていない場合は折返しの連絡は行えないため、恐れ入りますが、再度反響が入るのをお待ちください。

原因① エンドユーザーが無料電話番号を表示し、120分以上経過後に発信している

無料電話による電話反響通知メールの発信期限は番号表示後120分です。表示後120分を経過すると、通話は行えますがメールの発信は行われません。

原因② 一部提携サイトからの反響である

一部提携サイトからの反響は、仕様上、電話反響通知メールの発信対象外となっています。

原因③アットホーム 新築マンション、アットホーム売戸建・土地プレミアム公開の物件への反響である

上記コンテンツおよびサービスによる公開物件は、仕様上、電話反響通知メールの発信対象外となっています。

⚠️ 重要

電話反響通知メールが届いていない場合、エンドユーザーに折返しの連絡をする手段はないため、無料電話反響でエンドユーザーと通話された際は必ず、連絡先をご確認いただくようお願いいたします。

無料電話が鳴らない(入電がない)のにメールが届く場合

エンドユーザーの発信状況や、会員さまの電話機の設定によっては電話が鳴らないのに電話反響通知メールが届く場合があります。

▼ エンドユーザーの発信状況

原因① エンドユーザーが発信後すぐに切電した(ワン切り)

電話が接続する前に切電されると、メールだけが届きます。

原因② エンドユーザーがIP電話を使って発信した

IP電話(インターネット回線を利用して音声通話を行う電話サービス)からは無料電話番号に発信できませんが、会員さまにメールは届きます。

▼ 会員さまの電話機の設定

原因③ 無料電話の着信番号を拒否する設定にしている

無料電話による反響は下記番号で着信します。

ATBB自社マスター管理画面にてTEL3に

■ 固定電話番号をご登録されている場合 : **050-5833-2422**

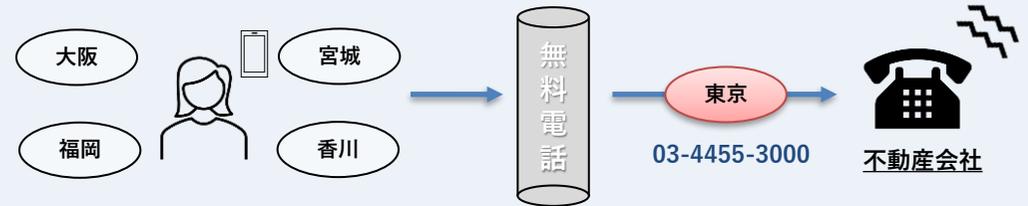
■ フリーダイヤルをご登録されている場合 : **03-4455-3000**

ご利用の電話機において、上記番号の着信を拒否する設定になっていないかご確認の上、拒否する設定にしている場合は、設定の解除をお願いいたします。

※設定の確認・解除方法は契約されている電話会社などにご確認ください。

原因④ 登録中のフリーダイヤルにおいて発信エリアによる着信制限や携帯電話からの着信を拒否する設定にしている

無料電話システムの仕様上、エンドユーザーが発信している地域にかかわらず、東京からの着信になります。



例えば、大阪からの着信しか受け付けない設定にしていた場合、エンドユーザーが大阪から発信していても、東京からの着信になるため電話が鳴りません。

ATBB自社マスター管理画面にてTEL3にフリーダイヤルをご登録されている場合は

- 指定エリア以外からの着信を拒否する設定になっていないか
(全国からの着信を受信できるか)
- 携帯電話からの着信を拒否する設定になっていないか

をご確認いただき、制限をかけている場合は解除をお願いいたします。
※設定の確認・解除方法は契約されている電話会社などにご確認ください。

または、フリーダイヤルではなく、固定電話番号のご登録をお願いいたします。

無料電話 Q&A

Q	A	備考
無料電話の着信について		
1 エンドユーザーの電話番号を確認したいです。	当社ではエンドユーザーの電話番号を取得していないため、分かりかねます。	電話反響通話完了通知(電話反響不在通知)のメールが届いていれば、エンドユーザーに折返しの連絡をすることができます。 折返し連絡方法はP6、P7をご参照ください。
2 どの電話番号に着信しますか。	ATBB自社マスター管理画面【TEL3】に登録されている電話番号に着信します。	加盟店専用サイトログイン>設定・確認>自社マスター管理>基本情報2にて登録電話番号をご確認いただけます。
3 どの番号が通知されますか。	下記番号が通知されます。(エンドユーザーの直通電話番号ではありません) ATBB自社マスター管理画面にてTEL3に ●固定電話番号をご登録されている場合：050-5833-2422 ●フリーダイヤルをご登録されている場合：03-4455-3000	通知番号に折返しの連絡をすることはできません。 電話反響通話完了通知(電話反響不在通知)のメールが届いていればエンドユーザーに折返しの連絡をすることができます。 折返し連絡方法はP6、P7をご参照ください。
4 通知番号に折り返し電話をするとどうなりますか。	「お掛けになった電話番号は発信専用のためご利用いただけません」とガイダンスが流れて通話が切れます。	
5 無料電話はどのエリアから発信されますか。	無料電話は東京(03)から発信されます。	ATBB自社マスター管理画面のTEL3にフリーダイヤルを登録し、エリアによる着信制限などをされている(東京(03)の番号を着信拒否している)場合は着信しません。
6 電話が鳴らずにメールだけ届きます。	※詳しくはP9【無料電話が鳴らないのにメールが届く場合】をご参照ください。	

無料電話の通話完了通知(不在通知)メールについて

7 メール再送はできますか。	再送はできません。	
8 電話番号表示サイトはいつまで利用できますか。	メールが届いた日を含めた12日間です。	メール本文に有効期限が記載されています。
9 エンドユーザーと会話していないのに通話完了通知メールが届きました。	留守番電話やガイダンスにつながった場合も、システムの仕様上【通話完了通知メール】が届きます。	
10 通話完了通知メールはどのような場合に利用しますか。	エンドユーザーの連絡先(電話番号)を聞き忘れたときや、留守番電話につながったときの折返しのご連絡にご利用ください。	エンドユーザーの連絡先を聞いている場合は、メールは破棄していただいて構いません。
11 メールはどのアドレスに届きますか。	下記アドレスに届きます。 ●物件詳細ページからの反響の場合： ATBB自社マスター管理画面【メールアドレス2】に登録されているアドレス ●会員ページからの反響の場合： ATBB自社マスター管理画面【メールアドレス1】に登録されているアドレス	加盟店専用サイトログイン>設定・確認>自社マスター管理>基本情報1にてメールアドレスをご確認いただけます。

12	メールの件名（タイトル）を確認したいです。	下記件名で届きます。 【アットホーム】電話反響 通話完了通知（掲載物件/会員ページ / スタッフ名/注文住宅） 【アットホーム】電話反響 不在通知 折り返し連絡可（掲載物件/会員ページ / スタッフ名/注文住宅）	
13	メールに物件の情報が記載されていません。	エンドユーザーがアットホーム会員ページをご覧いただき、無料電話で問合せをしている場合、物件に対しての問合せではなく貴店に対しての問合せのため、物件情報はメールには記載されません。	アットホーム会員ページからの電話反響の場合は、メールの件名に「(会員ページ)」が追記されます。(例)【アットホーム】電話反響 通話完了通知 (会員ページ)
14	メールが届く際の差出人メールアドレスを確認したいです。	【info_call@athome.jp】から送信されます。	当該メールはシステムから自動配信されていますので返信できません。
15	無料電話反響がありましたがメールが届きません。	※詳しくはP8【電話反響通知メールが届かない場合】をご参照ください。	

電話番号表示サイト 折り返し機能について

16	電話番号表示サイトにアクセスしても「ページのアドレスが間違っている可能性があります。」と表示され番号が発番できません。	※詳しくはP7【電話番号表示サイトにアクセスできない場合】をご参照ください。	
17	電話番号表示サイトで発番した番号に架電してもガイダンスが流れ、つながりません。	下記の場合、電話番号表示サイトで発番した番号にお電話いただけません。 ●発番した番号の有効期限が切れている場合 ・電話番号表示サイトの有効期限：メールが届いた日を含めた12日間 ・番号を表示してから発信するまでの有効期限：番号を表示してから10分間 ●番号非通知で発信した場合 ●公衆電話から発信した場合 ●一部のフリーダイヤルにおいて、オプションで特殊な契約をしている場合 ●エンドユーザー（発信先）が着信拒否設定をしている場合	
18	電話番号表示サイトで発番した番号に架電してもつながりません。(ガイダンスも流れません)	エンドユーザーの通話環境による可能性があります。(圏外になっているなど)	
19	電話番号表示サイトで発番した番号に架電するとエンドユーザーにはどの番号が通知されますか。	下記番号がエンドユーザーに通知されます。 ATBB自社マスター管理画面にてTEL3に ●固定電話番号をご登録されている場合：050-5833-2422 ●フリーダイヤルをご登録されている場合：03-4455-3000	
20	電話番号表示サイトで発番した番号に架電しましたがエンドユーザーにつながりませんでした。折り返しを待てばよいですか。	エンドユーザーに通知される番号も発信専用番号のため、エンドユーザーは折返しの連絡をすることができません。時間を置いて、再度エンドユーザーにお電話をしていただきますようお願いいたします。	

その他

21	無料電話において特定の電話番号からの着信をブロックできますか。	特定の電話番号をブロックすることはできません。	
----	---------------------------------	-------------------------	--