

## 消費者庁の電話窓口について

これまで消費者庁は、「消費者情報ダイヤル」を設置・運営して、消費者の皆様からのお問い合わせへの対応や情報提供の受付などを行ってまいりました。設立から半年を経て、「消費者情報ダイヤル」の一日当たりの平均受付件数は、設立当初の約 170 件をピークに平成 22 年 2 月には約 120 件まで減少しています。「消費者情報ダイヤル」には、個別事案の解決を期待した消費者の皆様からの相談が多数寄せられておりますが、消費者庁は、平成 22 年 1 月より「消費者ホットライン」の全国での運用を開始し、身近な消費生活相談窓口を御案内することで、消費者の皆様からの個別事案の相談対応を充実しているところです。

このことから、「消費者情報ダイヤル」は本年 3 月末日をもって受付を終了し、平成 22 年 4 月 1 日より消費者の皆様からの電話は次の窓口で対応いたします。

### 1. 消費者行政に関するお問い合わせについては大代表電話でお受けし、関係部署へ御案内します。

- 消費者庁へのお電話は大代表電話（03-3507-8800）へお願いします。関係部署が対応いたします。
- 関係部署が複数に渡る事案や特定されない事案等は新たに設置する「案内窓口」で詳しい内容をお伺いし、適切な対応部署におつなぎいたします。

### 2. 消費生活相談は、消費生活センターをはじめとする相談窓口又は「消費者ホットライン」にお電話ください。お近くの消費生活センターなどの相談員が対応いたします。

消費者ホットライン 0570-064-370  
(ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ みんなを)

※ 消費者庁では個別の事案に関する相談は受け付けておりません。

### 3. 公益通報者保護制度相談ダイヤル、個人情報質問ダイヤルはこれまでどおり対応いたします。

- 公益通報者保護制度相談ダイヤル 03-3507-9262
- 個人情報保護法質問ダイヤル 03-3507-9160  
(現行：個人情報質問ダイヤル)

※平成 22 年 4 月 1 日から、より分かりやすい名称に変更いたします。

#### 【本件のお問い合わせ先】

消費者庁 消費者情報課 坂田、松田  
電話：03-3507-9177（直通）