

平成 27 年 5 月 25 日

「消費者ホットライン」 188 番の案内開始について

平成27年7月1日より、消費生活相談窓口等を案内する「消費者ホットライン」は、3桁の電話番号 188 番での案内を開始しますのでお知らせいたします。

188 番の語呂合わせにつきましては、公募により頂いた御意見を踏まえ、「嫌や！（イヤヤ！）」に決定致しました（※）。

※185件の御意見を頂き、うち「嫌や」、「イヤヤ」、「いやや」等が39件で最多。

7月の開始に向け、広報を行ってまいります。

使用例

イヤヤ（188）
嫌や！

泣き寝入り！！

契約、悪質商法、製品・食品やサービスによる事故等の御相談は、
消費者ホットライン（局番なし 188 番）にお電話ください！！

本件問合せ先

担当：消費者教育・地方協力課
TEL 03-3507-9174 元島・井坂

(参考)

「消費者ホットライン」について

全国共通の電話番号から消費生活センター等の消費生活に関する身近な相談窓口を案内する「消費者ホットライン」の運用を平成22年1月12日より全国にて開始し、誰もがアクセスしやすい一元的な相談窓口体制を整備しています。

消費生活相談で困っている方については、1人で悩まずに、まずは「消費者ホットライン」を利用していただくよう周知を図っています。

現在は、^{ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ} 0 5 7 0 ^{守ろうよ} - 0 6 4 ^{みんなを} - 3 7 0 で案内をしていますが、平成27年7月1日より、「局番なし 188番」での案内を開始します。

※ 0570-064-370 も引き続き利用できます。

「消費者ホットライン」の御利用について

消費者ホットラインは、お住まいの地域の市区町村の消費生活センターや消費生活相談窓口を御案内いたします。

市区町村、都道府県又は国民生活センターいずれかの窓口が対応することにより、年末年始を除いて原則毎日御利用いただけます。相談窓口が受付時間外の場合は、ガイダンスにより電話番号及び受付時間の御案内をいたします。

利用料金は、相談窓口につながった時点からの通話料金を御負担いただきます（電話番号及び受付時間の案内ガイダンスについては、電話料金は掛かりません。）。

「消費生活センターや消費生活相談窓口」で受け付けられる相談

- ・ 悪質商法による被害、訪問販売・通信販売等による事業者とのトラブル
- ・ 産地の偽装、虚偽の広告など不適切な表示に関する事業者とのトラブル
- ・ 安全性を欠く製品やエステティックサービスによる身体への被害 など

※ 相談情報は、個々の問題の解決にとどまらず、社会全体の課題の解決につなげるため、全国的なデータベース（全国消費生活情報ネットワーク・システム：P I O - N E T）に集約され、個人が特定されないようにした上で、消費者の皆さんへの注意喚起、違法・不当な事業者に対する処分や差止請求訴訟の提起に役立てられています。