

# 消費者ホットライン <sup>しいやや</sup>188 番の御案内

全国には、消費生活センターが763か所（平成26年4月1日時点）あり、そのほか、全ての市町村に消費生活相談窓口が設置されています。

消費者ホットライン（※）は、**全国共通の電話番号**で、地方公共団体が設置している**最寄りの消費生活相談窓口**を御案内し、窓口の存在や連絡先を御存知でない消費者の方の、消費生活相談の「最初の一步」をお手伝いするものです。

土日祝日で、市区町村や都道府県の消費生活センター等が開所していない場合には、国民生活センターで相談の補完をするなど、年末年始（12月29日～1月3日）を除いて、原則毎日御利用いただけます。

契約、悪質商法、製品・食品やサービスによる事故等について、どこに相談してよいか分からない場合には、一人で悩まずに、消費者ホットライン **188** 番を御利用ください。

※平成22年から10桁の電話番号 0570-064-370番 により全国で実施してきましたが、

平成27年7月1日（水）より、3桁の電話番号 **188** 番による案内を開始します。

# 「消費者ホットライン」188番 操作の流れ

## 188を押す

□のアナウンスが流れます。アナウンスに従って、□の操作をお願いします。

※ 一部のIP電話等からは、御利用いただくことができません。

「こちらは消費者ホットラインです。最寄りの相談窓口を御案内いたしますので、お住まいの郵便番号が分かる方は1を、そうでない方は2を押してください。」

【郵便番号が分かる】

1を押す

「お住まいの郵便番号を7桁で入力してください。」

お住まいの郵便番号を押す  
〒□□□□-□□□□□

【郵便番号が分からない】

2を押す

固定電話から

携帯電話から

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

お住まいの地域の番号を押す

※地域の選択については御案内しないことがあります。

ボタンを押しても反応がない場合などは、そのままお待ちください。

「現在開所している最寄りの相談窓口へおつなぎいたします。」

この通話は、〇〇秒ごとに、およそ〇〇円の通話料金で御利用いただけます。」

※ 最寄りの窓口が受け付けていない時間帯などは、窓口の名称、電話番号及び受付時間を御案内しますので、後日、お掛け直してください。

**注) 相談窓口へつながった時点から、通話料金が発生します(相談は無料です。)**

最寄りの消費生活相談窓口

お住まいの市区町村の消費生活センターや消費生活相談窓口

お住まいの都道府県の消費生活センターなど

市区町村の窓口が開所していない場合など、都道府県の消費生活センターなどを御案内することもあります。

# 消費者ホットライン 相談内容についてよくある御質問

## Q1 いつでも相談できるの？

- A** ・ 相談できる曜日・時間帯は、お住まいの地域の相談窓口により異なります。  
原則、最寄りの市区町村の消費生活センターや消費生活相談窓口などを御案内します。
- ・ 市区町村の窓口が受付時間外の場合などは、都道府県の消費生活センターなどにつながるか、又は、窓口の「名称」、「受付時間」や「電話番号」のお知らせをします。お知らせとなった場合は、後日お掛け直してください。
- ・ 土日祝日には、国民生活センターにおつなぎすることもあります。  
※年末年始(12月29日～1月3日)を除く。

## Q2 通話料金はいくら掛かるの？

- A** ・ 御利用の電話会社のサービスによって異なります。窓口へおつなぎする前には、「〇〇秒ごとに、おおよそ〇〇円」というアナウンスが流れます。
- ※ 通話料は、窓口につながった時点から発生します。
- ※ 携帯電話会社の通話料金定額サービス等でも、別途ナビダイヤル通話料が発生します。

## Q3 どんな内容でも相談できるの？

- A** 1)お答えできる相談例
- ・ 消費者契約に関するトラブル
  - ・ 悪質商法、訪問販売・通信販売等のトラブル
  - ・ 製品・食品やサービスによる事故・情報提供
  - ・ 産地の偽装、虚偽の広告などの不適切な表示の情報提供・トラブル など
- 2)専門の相談窓口を御紹介する相談例  
人権相談、労働問題の相談、公害苦情相談、感染症等の健康に関する相談、行政相談 など
- ※ 生命・身体に重大な危害を受けた場合、又はその危機が切迫している場合などは、まずは、警察(110)・消防(119)にお電話してください。

## Q4 相談は188でないといけないの？

- A** ・ 消費者ホットライン「188」は、相談先を御存知ない消費者の方に、最寄りの消費生活センター等の消費生活相談窓口を御案内するものです。
- ・ 既に相談窓口の電話番号を御存知で、その窓口への相談を御希望の場合は、直接お電話してください。
- 【参考ウェブサイト】最寄りの消費生活センターの検索  
<http://www.kokusen.go.jp/map/>

御相談いただいた情報は、全国の消費生活センター等をネットワークで結んだデータベース(PIO-NET)に集約され、個人が特定されないようにした上で、注意喚起等の情報提供による消費者被害の未然防止・拡大防止などにも役立てられています。

# 消費者ホットライン 操作についてよくある御質問

## Q1 案内に従っているのに反応しない

A プッシュ信号(ボタンを押すと流れる「ピッポッパッ」という音の信号)が発信できていないと思われる。

電話機の切替ボタンで、プッシュ信号を発信できるようにしてください。

※ 反応がない(繰り返し同じ案内が流れる)場合や操作が分からなくなった場合は、そのままお待ちいただくと、お住まいの都道府県の消費生活センターなどを御案内いたします。

## Q2 ダイヤル回線で利用したい

A ダイヤル回線電話をお使いの場合でも、御利用いただけます。

「188」に掛けた後、アナウンスが流れますが、そのままお待ちいただくと、お住まいの都道府県の消費生活センターなどを御案内いたします。

※ Q1も御参照ください。

## Q3 料金案内の後、窓口につながらない

A 最寄りの相談窓口へおつなぎする際に、「プー、プー」とお話中になってしまう場合があります。

その場合は電話回線が混み合っているので、大変申し訳ございませんが、しばらくしてから、お掛け直してください(料金はかかっておりません。)

※ 混み合う時間帯(月曜日の午前中、平日の12～13時及び夕方、土日祝日など)がございますので、あらかじめ御了承ください。

## Q4 前に利用した窓口につながらない

A 消費者ホットラインは、原則、お住まいの地域の相談窓口(市区町村の消費生活センターや消費生活相談窓口など)を御案内します。市区町村の窓口が受け付けていない曜日・時間帯などには、都道府県の消費生活センターなどを御案内します。

※ 再度同じ窓口に御相談したい場合は、相談窓口の「名称」や「受付時間」、「直通の電話番号」を確認の上で、その窓口に直接お電話してください。

