

「消費者ホットライン」^{い や や} 188

「消費者ホットライン」188（いやや）とは？

消費者ホットラインは、消費生活センター等の消費生活相談窓口の存在や連絡先を御存知でない消費者の方に、**お近くの消費生活相談窓口を御案内**することにより、消費生活相談の最初の一步をお手伝いするものです。

土日祝日においても、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。

電話での操作の流れなどは次のページを御覧ください。

- ※相談窓口につながった時点から通話料金の御負担が発生します（相談は無料です）。
- ※携帯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金が発生します。相談窓口へ直接かけたほうが安くなる場合もあります。
- ※お近くの市区町村や都道府県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、消費者庁につながるものではありませんので、御注意ください。
- ※一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からは御利用いただけません。

一人で悩まず、ためらわずに、
188（いやや）
を御利用ください。

もしかして？
不安になったらすぐ電話！
いやや（188）
泣き寝入り！



消費者ホットライン188
イメージキャラクター
イヤヤン

「消費者ホットライン」^{い や や} 188

「消費者ホットライン」188 御案内の流れ

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。

「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。」

郵便番号が分からない

2を押す

固定電話から

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

携帯電話から

「現在相談を受け付け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。」

※窓口が開所し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のアナウンスが流れます

注相談窓口へつながった時点から、通話料金の御負担が発生します(相談は無料です。)

最寄りの消費生活センター等

市区町村の窓口が開所していない場合など、都道府県の窓口を御案内することもあります。

操作が分からなくなったら・・・

どのように操作すれば良いのかわからなくなったら、しばらくそのままお待ちください。最寄りの都道府県の消費生活センターなどへ御案内します。