

いやや！ 消費者ホットライン**188** 番の御案内

全国には、消費生活センターが858か所（令和6年4月1日現在）あり、そのほか、全ての市区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身近な消費生活相談窓口を御案内いたします。

※平成22年1月12日(火)から 0570-064-370番（ナビダイヤルサービス）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**からもご案内できるようになりました。

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歩をお手伝いするものです。

土日祝日についても、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、施設点検日や年末年始を除いて、原則毎日御利用いただけます。

契約や悪質商法におけるトラブル、製品・食品やサービスによる事故等の御相談で、どこに相談してよいか分からぬ場合には、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。

「消費者ホットライン」188番 ご案内の流れ

188(いやや!)番をダイヤル

□のアナウンスが流れます。アナウンスにしたがって、□の操作をお願いします。

※一部のIP電話、プリペイド式携帯電話、電話リレーサービスからは、お住まいの地域の相談窓口に直接おかけください。【参考ウェブサイト】最寄の消費生活センターの検索 <http://www.kokusen.go.jp/map>

「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わかる方は1を、そうでない方は2を押して下さい。」

【郵便番号がわかる】

①を入力

「お住まいの郵便番号を7桁で入力して下さい。」

お住まいの郵便番号を入力
〒□□□-□□□□

【郵便番号がわからない】

②を入力

固定電話から

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

お住まいの地域の
番号を入力

携帯電話から

(地域の選択は、
御案内しない
ことがあります)

「ナビダイヤルサービスを経由し、消費生活相談窓口へお繋ぎいたします。
○○秒ごとに、およそ○○円で御利用いただけます。
なお、通話料低額プランの対象外となります。」[※]
(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をご案内します。)

相談窓口へつながった時点から、通話料金のご負担が発生します。

身近な
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

(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。)

お住まいの
都道府県の
消費生活センター など

[※] 都道府県や政令市の消費生活センター等が話中でつながらない場合、国民生活センターの「平日バックアップ相談」の電話番号がアナウンスされます。
電話番号 03-3446-0999 / 受付時間 平日の10~16時 [詳細]

消費者ホットラインについて【よくある御質問①】

いつでも相談できるの？

- 消費者ホットラインは、原則として、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。そのため、相談できる曜日・時間帯は、相談窓口により異なります。
- 市区町村の窓口が開所していない場合などには、都道府県の消費生活センターなどを御案内するか、お繋ぎできなかった市区町村の相談窓口の名称、受付時間や電話番号をお知らせします。
- 土日祝日に身近な相談窓口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、毎日御利用が可能です。

通話料金はいくらかかるの？

- おかげになる電話回線の種類によって異なります。窓口へお繋ぎする前には、「〇〇秒ごとに、およそ〇〇円」という料金のアナウンスが流れますので、ご確認をお願いします。

※ 携帯電話会社の提供する通話料定額サービス等の契約をしていても、別途ナビダイヤルサービスの通話料が発生しますので、ご注意ください。

どんな内容でも相談できるの？

- 受け付けている相談の例
 - ・ 契約に関する事業者とのトラブル
 - ・ 悪質商法、訪問販売・通信販売等における事業者とのトラブル
 - ・ 製品・食品やサービスによる事故
 - ・ 産地の偽装、虚偽の広告などの不適切な表示に伴う事業者とのトラブル
- 専門の相談窓口を御紹介する相談の例
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・消防に御連絡ください。

この番号にかけないといけないの？

- 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電話番号を御存知でない方に、お近くの窓口をご案内するものです。
- 既に相談窓口の電話番号を御存知の場合は、直接お電話していただくことをお勧めします。
【参考ウェブサイト】最寄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について【よくある御質問②】

案内に従っているのに反応しない

- 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ます。電話機によっては、切替ボタンを押して、プッシュ信号の発信ができる場合があります。
- 反応がない(繰り返し同じ案内が流れる)場合や操作がわからなくなってしまった場合でも、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ので、しばらくそのままお待ちください。

料金案内の後、窓口に繋がらない

- 最寄の相談窓口へお繋ぎする際に、窓口の電話が混み合っていると、お繋ぎできずに、「プー、プー」とお話し中の時と同様の音が流れることができます。
- その際には、大変申し訳ございませんが、しばらくしてからのおかけ直しをお願いします。
どうしても混み合う時間帯など(月曜日の午前中、平日の12時台・夕方、土日祝日など)がございます。
あらかじめ御了承ください。

黒電話(ダイヤル式電話)で利用したい

- 黒電話(ダイヤル式電話)をお使いの場合でも、消費者ホットラインを御利用いただけます。
- 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。案内が繰り返し流れますが、しばらくそのままお待ちください。

前に利用した窓口に繋がらない

- 消費者ホットラインは、原則として、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。
市区町村の窓口が開所していない場合には、都道府県の消費生活センターなどを御案内することがあるため、御利用のタイミングによっては、異なる窓口を御案内することができます。
- 相談が終わらなかった場合などは、お繋ぎした相談窓口の名称や開所時間、直通の電話番号を御確認いただいて、直接お電話していただくことをお勧めします。

