事 務 連 絡 令和4年10月3日

各都道府県·市町村 消費者行政担当部局 各位

消費者庁地方協力課

「消費者ホットライン188」、「消費生活センター」及び「消費生活相談員」 の広報に係るご協力依頼

平素より、消費者行政の推進にあたり格別のご高配を賜り、誠にありがとうございます。

さて、消費者庁では、消費者トラブルに遭った際に、身近な消費生活相談窓口を案内する全国共通の3桁の電話番号「消費者ホットライン188」の普及啓発に努めておりますが、未だ認知度が十分に上がっているとは言えない状況です。

また、より多くの消費者の安全・安心を確保するためには「消費者ホットライン188」と、その接続先である「消費生活センター」に加えて、消費者に直接助言等を行う「消費生活相談員」の役割や存在についても認知・理解の促進を図ることが必要と考えており、これまで「消費者ホットライン188」等の認知度向上と理解の促進を目的として、チラシ、パンフレットの配布、SNSへの広告配信などによる広報活動を行ってきました。

消費者庁としても引き続き「消費者ホットライン188」、「消費生活センター」及び「消費生活相談員」について、更なる普及啓発に努めてまいります。

現在、消費者庁において作成・保有している啓発ツールの利用方法等について下記によりご紹介いたしますので、各地方公共団体による広報の際に積極的にご活用くださいますようお願い申し上げます。

記

◎啓発ツールをご活用いただくにあたって

- ・以下の消費者庁ウェブサイトからお申し込みください。
- ・電子媒体以外のチラシ、缶バッジ等は数に限りがあるため、申込上限を設定させていただいています。同ページをご確認ください。
- ・イヤヤンイラスト、着ぐるみの申込にあたっては、同ページに掲載している利用 規約等への同意が必要となります。
- ・これまでの活用事例をご参照ください。(別添3参照)

【以下、啓発ツールの申込先 (消費者庁ウェブサイト)】

※「イヤヤン」イラスト利用申込ページ:

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_admin istration/hotline/188_pamphlet/material/illust/

※「イヤヤン」着ぐるみ利用申込ページ:

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_admin istration/hotline/188_pamphlet/material/costume/

参上記以外の提供可能な啓発ツールの利用申込ページ:

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_admin istration/hotline/188_pamphlet/material/other/

1. 「消費者ホットライン188」の啓発ツール(別添1、別添2-①、2-②参照)

(1) イヤヤンイラスト

- ・主に広報誌、グッズ等にご活用いただいています。
- ・参考までに作成した広報誌掲載案(別添1)をご活用ください。

(2) PR動画(チャット風動画)

- ・主にパブリックスペース(市役所の待合、公共施設等)でご活用いただいて います。
- 種類:縦型と横型それぞれ60秒動画1種類、15秒動画4種類
- ・ファイル形式: MP4、MOV 及び WMV

(3) ポスター

・種類:1種類、サイズ:A2

(4) チラシ

・種類:2種類、サイズ:A4

(5) 缶バッジ

種類:5種類

(6) ステッカー

(7) 着ぐるみ

・他の利用予定と重複した場合、日程を調整させていただくことがあります。

(8) イヤヤンバナー

・種類: 9種類・ファイル形式: PNG

※消費者ホットライン コンテンツのリンク先(消費者庁ウェブサイト) 以下 URL から直接チラシ等の PDF データの出力が可能です(申込不要)。 https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_admin istration/hotline/188_pamphlet/

2. 「消費生活センター」の啓発ツール (別添 2 - ③参照) 〇リーフレット

※消費生活センター コンテンツのリンク先(消費者庁ウェブサイト) https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/# safety_law

- 3. 「消費生活相談員」の啓発ツール (別添2-4)参照)
 - (1)消費生活相談員パンフレット

(2)消費生活相談員PR動画

- ○消費生活相談員の存在を知らない方に対して、概要を知っていただくための イメージ動画です。
 - ・種類:60 秒動画及び15 秒動画(短縮版)
 - ・ファイル形式: MP4, MOV 及び WMV

(3) 消費生活相談員インタビュー動画

- ○消費生活相談員の仕事に興味を持っていただいた方に、具体的な仕事内容を 紹介するインタビュー形式の動画です。
 - ・種類:8分45秒動画及び30秒動画(短縮版)
 - ・ファイル形式: MP4, MOV 及び WMV
- ※消費生活相談員 コンテンツのリンク先(消費者庁ウェブサイト) 以下 URL から直接パンフレットの PDF データの出力が可能です(申込不要)。 https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/c onsumer affairs consultants.html

【本件のお問い合わせ先】

消費者庁地方協力課 消費者ホットライン担当 (松本、坂野、井尻)

E-mail: g.hotline188@caa.go.jp

(掲載案)

消費者ホットライン 188 とは?

消費者ホットライン188(局番なし)は、お近くの消費生活センター等の消費生活相談窓口をご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。

「悪質商法等による被害にあった」「ある製品を使ってけがをしてしまった」 「お試し購入のはずが定期購入契約になっていた」などの消費者トラブルで困っ ていませんか?

また、「「新型コロナワクチンが接種できる。後日全額返金されるので 10 万円を振り込むように」との不審な電話がかかってきた」などの新型コロナウイルスに関連したトラブルや、「豪雨で雨漏りし修理してもらったがさらにひどくなった」などの災害に関するトラブルで困っていませんか?

そんなときは一人で悩まずに、全国どこからでも3桁の電話番号でつながる消費者ホットライン「188(いやや!)」にご相談ください。専門の相談員がトラブル解決を支援します。



一人で悩まず、まずは相談

大切なのは、すぐに相談することです 困ったときは、一人で抱え込まないで「消費者ホット ライン「いやや」(局番なしの 188)」までお電話を

『泣き寝入りは超いやや(188)!』で覚えてね

消費者庁 消費者ホットライン188イメージキャラクター 「イヤヤン」

- ○ご自由にアレンジしてご活用ください。
- ○イラストを利用する場合は、「消費者庁 消費者ホットライン188イメージ キャラクター イヤヤン」の文字を必ず併記してください。

■消費者ホットライン188

Oイヤセソイコスト(画像形式: AI, JPEG, PNG, PDF)

B. 電話を受けるイヤヤン C. 手をあげるイヤヤン A. イヤヤン基本形







消費者ホットラインイメージキャラクター イヤヤン」と記載してください。 「消費者庁 ※イヤヤンイラストを利用する際は、イラストの近くに

O動画(動画形式:MP4,MOV,WMV)

チャット風動画



https://www.caa.go.jp/notice/pr_movie/ ※当庁ウェブサイトにて動画を確認できます。

(50mm×50mm) **Oス**アッカー

C. 青空ポスター

(A2サイズ)





最寄りの消費生活センターなどの消費生活相談 そんなときは全国共通の3桁の電話番号 商品の購入やサービスの利用に関する 契約トラブルなど、消費者トラブルで ()

188

にお電話ください。

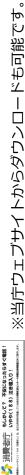
消費者ホットライン

お困りのことはありませんか?

今消費者 窓口をご案内し、トラブル解決に向けた最初の

B. チラシ2 (A4サイズ) **Oチ**ラシ・ポスター でかライン」188に 188泣き寝入り! い購入のはずだったの 3、3回目が届いた… A. チワシ1 (A4サイズ) 共団等が設備している場所な出産信託 - や消費目的無数数日をご発送します。 数体マッサージで 値かをこらえてたら 事がした…





| 消費者 ボット ライン 188

A. 188/バナーピンク



B. 188/「ナー水色



C. 188/(ナー白



D. 188番号紹介



〇缶バッジ (全5種)※個数に制限があります。 A.ピンク B.白 C.青 D.黄色 E.

E. 通信販売編



F. 訪問販売編



G. 成年年齡引下げ編



契約トラブルで 困ったら!?

♦ 消費者庁

H. 電話勧誘販売編



♦ 消費者庁

契約トレブル編



1. 消費者ホットライン188の日紹介





■消費生活センター

O リーフ トット

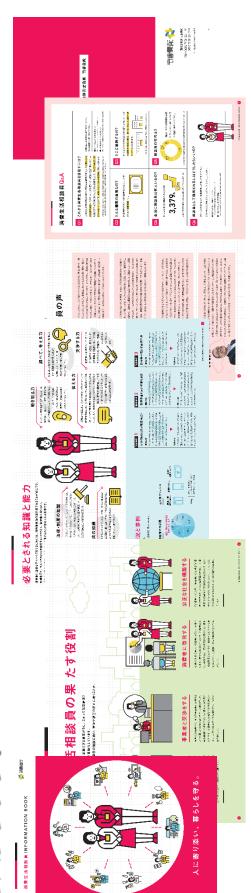




※当庁ウェブサイトからダウンロードも可能です。 https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_co operation/system_improvement/movie/

■消費生活相談員

Oパンフレット



※当庁ウェブサイトからダウンロードも可能です。

OPR動画 60秒動画,15秒動画 (短縮版)

(動画形式:MP4,MOV,WMV)



※当庁ウェブサイトにて動画を確認できます。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_affairs_consultants.html

自治体によるチラシ・ポスター・広報誌作成例(別添3)



「消費者ホットライン」の188 へ電話 お近くの消費生活センターにしながいます

春日井市消費生活センタ

〇春日井市 市民生活部 市民活動推進課 (香田井市役所

午前 10 時~正午 ○東部市民センター 第2集会室 等 (面談のみ) 月~金曜日 (祝日除く) B85-6616

毎月第2・4水曜日(祝日除く) 午後1時~午後4時

ポスター(愛知県春日井市

あやしいと思ったらまず相談

鳥取県では全ての市町村に消費生活相談窓口が設置されています。 消費生活トラブルでお困りの方はお気軽にご相談ください。

消費生活に関するご相談は・・・

『消費者ホットライン』

※ 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 ご案内する全国共通の電話番号です。(通話料有料) ※ 平成 30 年7月豪雨に関連した消費者トラブルは ●(同番なり)

「平成 30 年7月展版・消費者トラブル110章(0120-7934-48(道稿特集幹)」もご利用ください。(国民生活センターで組録をお受けします。IP 職話は使用できません。)

[多重債務・法律相談会(無料)の開催]

島取泉渚費生活センターでは消費生活トラブ ルや福本問題について、法律の専門家である弁 諸王、司法書上から直接アドバイスを受けられ る無料指談会を毎月開催しています。

鳥取県消費生活センター消費生活相談室

(受付時間)月~金曜日 8:30~17:00(祝日を除く) 〇中部消費生活相談室 0858-22-3000 ◎東部消費生活相談室 0857-26-7605 (受付時間)火~土曜日 9:00~17:30

(城日、城日の翌日を除く) 〇西部消費生活相談室 0859-34-2648 (委付時間)毎日 8:30~17:00(祝日を除く)

| | | | | | | |

回体の略発・広報活動に助成します 消費生活問題に関する啓発・広報活動等を積極的 に進める団体の事業に、補助金が活用できます。 詩額は、センター担当 (0859-34-2780) まで。

(閲想)米トロンスンションセンター

中部) 自吉交流プラザ

東部)島取県庁

午後1時半~4時(各地区共通)

を伴り、聞い記載者 の輪を広げまいま 用無本がから初後

・・・・・・・・・・ 団体10万円まで(事業に必要と県が認める経究のみ)※但し、高齢者の消費者被害防止を目的とした事業については1団体20万円まで。

とっとり消費者大学案内チラシ(鳥取県)



20721 (25) 1000 富田林市消費生活センター

午前 9時~12時 午後 1時~4時 (富田林市役所1階 7番窓口奥)

平日 午前



第34号

消費者ホットライン「188」

「悪質商法等による被害にあった」、「あ 消費者トラブルで困った時、全国共通の3 桁の電話番号でつながる、消費者ホットラ る製品を使ってけがをしてしまった」など イン「188」が平成27年7月より開設

そこで、第34号では、消費者ホットラ イン「188」について紹介します。 されています。

相談内容を事前にまとめ、関係資料をご特

*お1人30分間です。

平成30年9月の開催日]

(東都)9月19日(水) (中都)9月21日(金) 西部)9月20日(木)

* 事前に予約をお願いします。

肖曹生活相談窓口の存在や連絡先を知らない方に、最寄りの消費生活センターなどにつな がる全国共通の電話番号で、消費生活相談の最初の一歩をお手伝いするものです。 年末年始(12月29日~1月3日)を除き、原則、毎日利用できます。

□ 利用について

- アナウンスに従って、お住まいの郵便番号を入力すると、地域の消費生活センターなど につながります。
- ※一部のIP書話、ブリペイド式携帯電話などからはつながりません。 また、相談は無料ですが、ナビダイヤルの通話約がかかります。

□ 相談できる内容は

契約に関する事業者とのトラブル、悪質商法、訪問販売・通信販売などにおける事業者 とのトラブル、製品・食品やサービスによる事故、不適切な表示など



で親えてくださいね!! 一人で悩まず、気軽に、すぐに相談

188 消費者ホットライン 広報誌(大阪府河南町)

自治体キャラクターとイヤヤンのコラボ





消費者 ボットライン188



めざそう、持続可能な社



自治体によるイヤヤン活用事例













マグネット・ボールペン (京都府)



窓口配布用封筒、県民手帳等のグッズを作成 ※ かの街、 カワンダー、 エロバッグ、

188啓発動画活用例



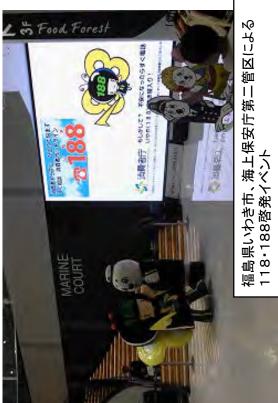


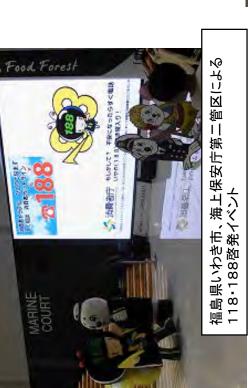




等で放映 (沖縄県) (広島県) や「琉球朝日放送テレビ番組内CM」 「マツダスタジアム内大型ビジョン」 ※その街、

海上保安庁118番とのコラボ









海中の「事件・事故」は 118 億 ※ 第上保安庁の緊急過程用語号です。

指費者ボットライン 188 m 本お近くの消費生活相談第ロ

海上保安庁第三管区による啓発講座 (®釣りフェスティバル2020)