資料２

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_administration/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_administration/hotline/188_pamphlet/material/costume/

◈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_administration/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_administration/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

〇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

〇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/consumer_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

（別添１）

（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」**

〇ご自由にアレンジしてご活用ください。

〇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。

# 提供可能な広報ツール

## ■消費者ホットライン１８８

### ○イヤヤンイラスト（画像形式：AI,JPEG,PNG,PDF）

A．イヤヤン基本形　　B．電話を受けるイヤヤン　　C．手をあげるイヤヤン

※イヤヤンイラストを利用する際は、イラストの近くに　「消費者庁
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。

### ○動画（動画形式：MP４,MOV,WMV）

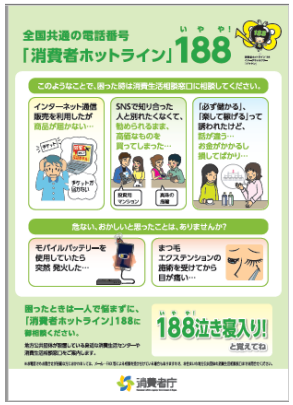
チャット風動画

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

### ○チラシ・ポスター

A．チラシ１
（Ａ４サイズ）

B．チラシ２
（Ａ４サイズ）

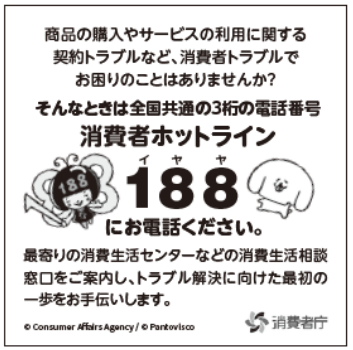



C．青空ポスター
(A2サイズ)

### ○ステッカー　(50mm×50mm)

（表）

（裏）




※当庁ウェブサイトからダウンロードも可能です。

# 提供可能な広報ツール

## ■消費者ホットライン１８８

### ○イヤヤンバナー（画像形式：PNG）

A．188バナーピンク

B．188バナー水色

C．188バナー白

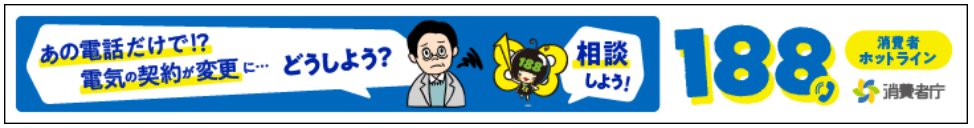
D．188番号紹介

E．通信販売編

F．訪問販売編

G．成年年齢引下げ編

H．電話勧誘販売編




I．契約トラブル編

J．消費者ホットライン188の日紹介

### ○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.緑

# 提供可能な広報ツール

## ■消費生活センター

### ○リーフレット

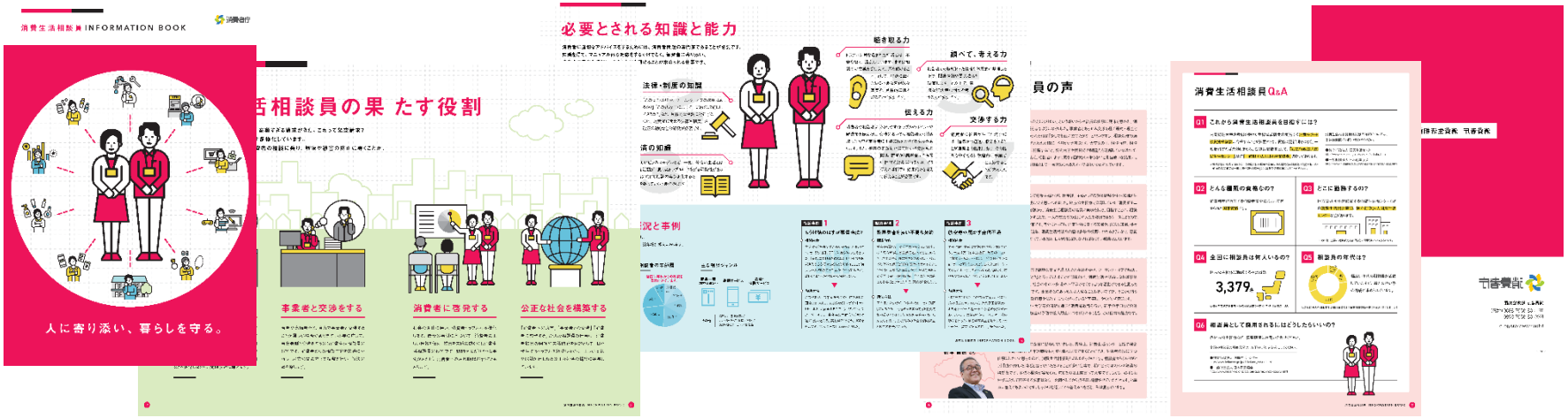
※当庁ウェブサイトからダウンロードも可能です。

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

# 提供可能な広報ツール

## ■消費生活相談員

### ○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。

### ○PR動画　60秒動画,15秒動画（短縮版）

（動画形式：MP４,MOV,WMV）

### ○インタビュー動画　８分45秒動画,30秒動画（短縮版）

（動画形式：MP４,MOV,WMV）

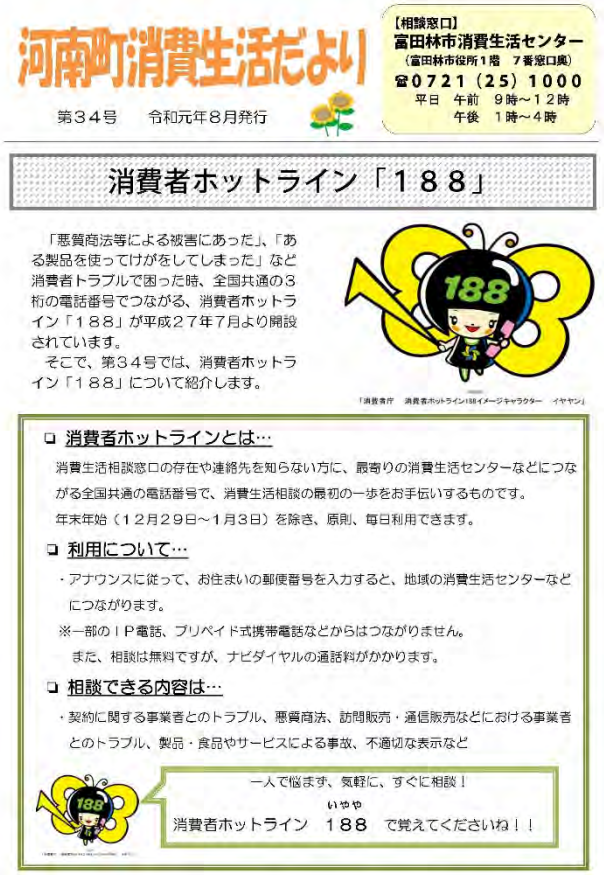
※当庁ウェブサイトにて動画を確認できます。
https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_affairs_consultants.html

（別添３）

# 自治体によるチラシ・ポスター・広報誌作成例

ポスター（愛知県春日井市）

とっとり消費者大学案内チラシ（鳥取県）




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

成人式（松戸市）

HP・SNSバナー（新潟県）

消費生活展（大阪府茨木市）

うちわ（徳島県）

クリアファイル
（富山県南砺市）

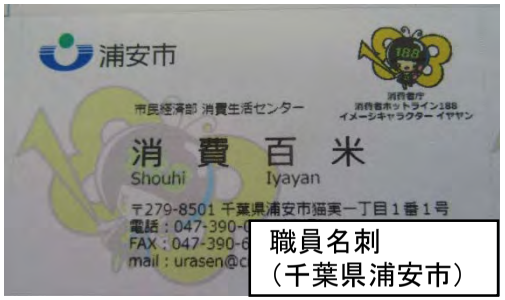
# 自治体によるイヤヤン活用事例

啓発CM（佐賀県）

市役所内消費生活コーナー
（山梨県富士吉田市）

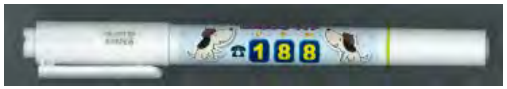
スタンプラリー用シール
（茨城県日立市）

ポケットティッシュ
（福井県あわら市）



職員名刺
（千葉県浦安市）

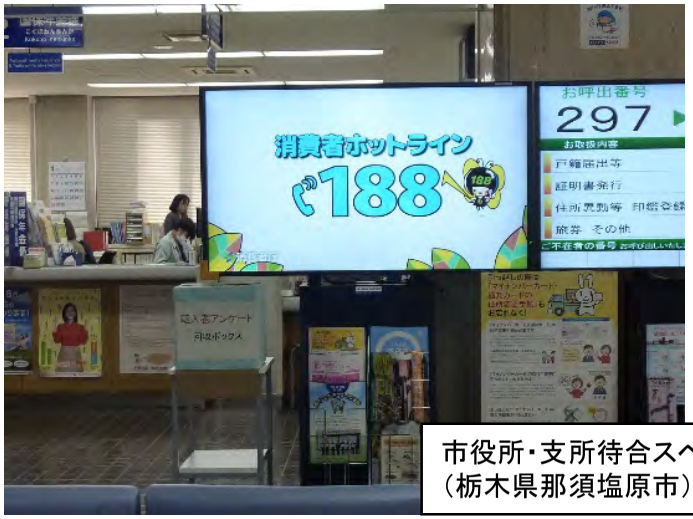
マグネット・ボールペン
（京都府）




※その他、カレンダー、エコバッグ、窓口配布用封筒、県民手帳等のグッズを作成

# 188啓発動画活用例

消費生活センター展示ホール
（北海道）



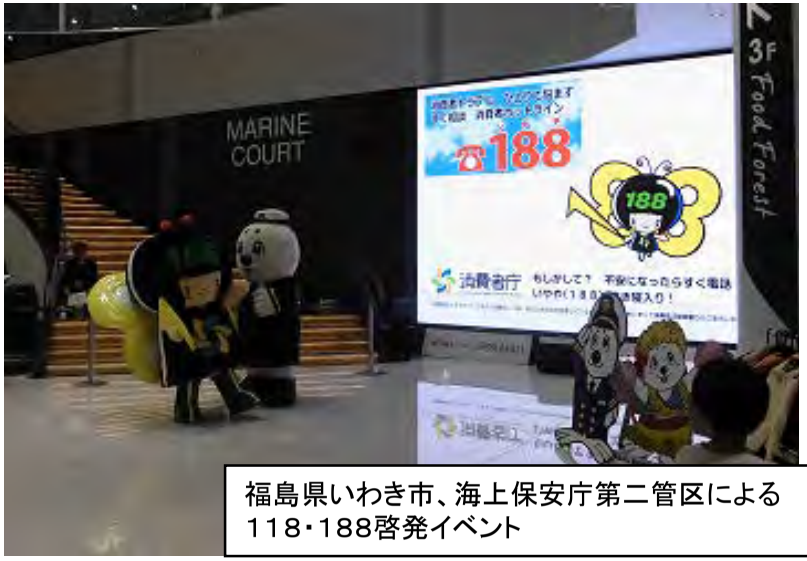

市役所・支所待合スペース
（栃木県那須塩原市）

市役所待合スペース
（山形県天童市）

庁舎内電子掲示板
(沖縄県浦添市）

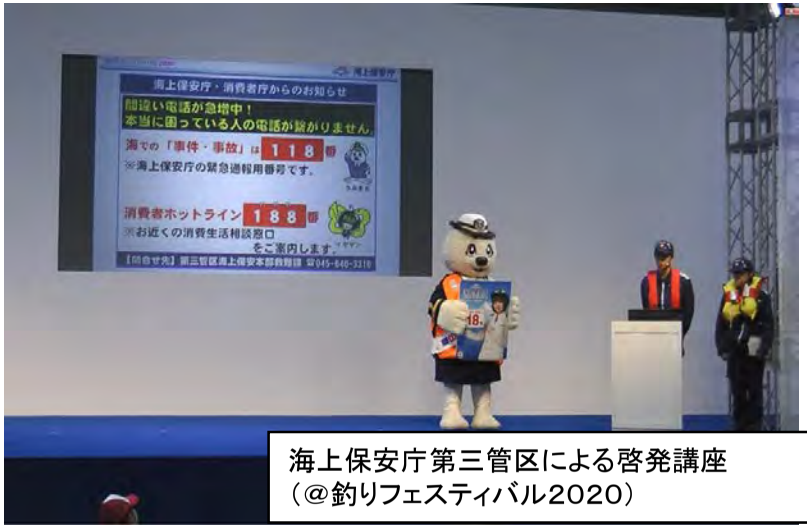
※その他、「マツダスタジアム内大型ビジョン」（広島県）や「琉球朝日放送テレビ番組内ＣＭ」（沖縄県）等で放映

# 海上保安庁118番とのコラボ




福島県いわき市、海上保安庁第二管区による
118・188啓発イベント

左記イベントで配布された缶バッジ
（いわき市作成）




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）

海上保安庁第三管区作成
118・188啓発画像（@川崎駅構内ビジョン）