

平成 30 年 7 月 4 日

消費者ホットライン188イメージキャラクターについて

標記のとおり、消費者ホットライン188のイメージキャラクターを決定しましたので、お知らせいたします。

趣旨

消費者ホットライン188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し、消費生活相談の最初の一步をお手伝いするものです。平成27年7月1日に消費者ホットラインが3桁化され、今年で3年を迎えることから、この取組をより親しみやすく、消費者の皆様へ広めるために、イメージキャラクターを制作しました。

消費者ホットライン188概要

全国には、消費生活センターが830か所（平成30年3月末現在）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。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、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。

○問合せ先

消費者庁 消費者教育・地方協力課

久世・浅田 電話番号：03-3507-9190

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



作品コンセプト

「イヤヤンは「泣き寝入りは超いやや！」が口癖の蝶々です。全国を旅して危険な製品でケガをした人や強引な勧誘に困っている人を見かけると、消費者ホットライン188を教えています。188にダイヤルし、問題を解決出来た人が、蝶のように羽ばたく姿を見るのが大好き。」

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830か所（平成30年3月末現在）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步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、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。

「消費者ホットライン」 188番 ご案内の流れ

188 (いや!) 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】

【郵便番号がわからない】

①を入力

②を入力

「お住まいの郵便番号を7桁で入力して下さい。」

固定電話から
「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…押して下さい。」

携帯電話から

お住まいの郵便番号を入力
〒□□□□-□□□□

お住まいの地域の番号を入力
※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。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

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？

- おかけ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。**

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。

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 など
- 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などは、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/>

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「ピッポッパツ」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、窓口につながらない

- 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流ることがあります。
- 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つながらない

- 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あります。
- **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。**



消費者ホットライン 188 通話料金概要

消費者ホットライン 188 ご利用時の 主な 通話料金を、ご参考までに以下にまとめております。

2018/06/07 時点

| 188 をご利用いただいた場合の通話料金 | | |
|----------------------|-----------|-----------|
| 3分通話料(税抜き) | 一般加入電話 | 携帯電話 |
| | 平日 8～19 時 | 平日 8～19 時 |
| 区域内 | 8.5 円 | 90 円 |
| 区域内隣接・～20km まで | 20 円 | |
| 20km を超え 60km まで | 30 円 | |
| 60km 超え | 40 円 | |

| 相談窓口へ直接かけた場合の通話料金 | | | |
|-------------------|-------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3分通話料(税抜き) | 一般加入電話 | | 携帯電話 |
| | NTT 東日本/NTT 西日本 | | 各社各種プラン |
| | 平日 8～19 時 | | |
| 区域内 | 188 利用時 と同じ料金 です。 | 8.5 円 | 通話無料プラン等では、相談窓口へ 直接かけていただくほうが安くなる 場合がありますが、通話有料プラン (例:3分 120円)では、188 より高くな る場合もあります。 |
| 区域内隣接・～20km まで | | 20 円 | |
| 20km を超え 60km まで | | 30 円 | |
| 60km 超え | | 40 円 | |

注) 契約しているプランによっては、通話料が異なる場合があります。

参考) 最新の通話料金および詳細は、以下 NTT コミュニケーションズのサイトの「料金」を
ご覧いただくか、0120-260260 にお問合せください。

→ [\(NTT コミュニケーションズ\) ナビダイヤル通話料](#)

188 ご利用時にかかる通話料は、NTT コミュニケーションズ分のみとなります。(NTT 東日本/西
日本、携帯会社等の通話料が別途かかることはありません。)

なお、188 の場合、相談窓口へ電話が接続される前に以下のような料金のガイダンスが流れま
すので、実際の通話料金はこのガイダンスで確認いただけます。通話料金は、このガイダンスの後
から発生します。

『ナビダイヤルサービスを経由し、消費生活相談窓口へおつなぎします。
〇〇秒ごとにおよそ〇〇円でご利用いただけます。』

以上