

# 消費者ホットライン

～平成21年9月14日から福島県、山梨県、島根県、香川県、沖縄県で試行的に実施～

## ★消費者ホットラインとは？★



消費生活における各種トラブルに直面した際に、お近くの相談窓口の連絡先がわからない場合でも、消費者ホットラインに電話をかけると、その解決のための助言やあっせんを行う消費生活センターなどの相談窓口<sup>注1</sup>に年末年始を除いて毎日つながります。

(注1：自治体により市区町村の消費生活センターや相談窓口、もしくは都道府県の消費生活センターへつながります。)

- まずは、9月14日から福島県、山梨県、島根県、香川県、沖縄県で試行的に実施
- 10月下旬から11月上旬を目途に全国展開予定。同時に国民生活センターも土・日・祝日の相談を開始予定

消費者ホットライン 0570-064-370  
守ろうよ、みんなを!



# ★ 消費者ホットラインのイメージ ★



0570-064-370 にかけて、郵便番号入力のガイダンスが流れます。

お住まいの郵便番号が・・・

わ か る

お住まいの郵便番号を入力

接続先を選択する場合

⇒ ガイダンスに沿って入力  
「〇〇市窓口を選択される方は1を、  
△△県窓口を選択されるは2を・・・」

自治体によっては、市区町村窓口の回線が混雑している場合は、都道府県の消費生活センターに転送されることがあります。  
自治体によっては、市区町村窓口の相談受付時間外に都道府県の消費生活センターに転送されることがあります。

わ か ら な い

携帯電話の場合

固定電話の場合

居住地選択（ガイダンス）

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

接続先を選択する場合

⇒ ガイダンスに沿って入力  
「〇〇市窓口を選択される方は1を、  
△△県窓口を選択されるは2を・・・」

身近な消費生活に関する相談窓口

※自治体により、市区町村の消費生活センターや相談窓口、もしくは都道府県の消費生活センターへつながります。



## Q. 身近な相談窓口って、どこ？

➤基本的には、市区町村の消費生活センターや消費生活相談窓口につながります。

➤消費生活相談窓口が設置されていない市区町村は、都道府県の消費生活センターにつながります。

※ 自治体によっては、接続先を市区町村の窓口か、都道府県の消費生活センターにするか選択できる方式を採用しているところがあります。

※ 自治体によっては、市区町村の窓口の受付時間外に都道府県の消費生活センターにつながる方式を採用しているところがあります。

## Q. どんな相談も受けてもらえるの？

➤相談窓口で受け付けられる相談

- ・悪質商法による被害、訪問販売・通信販売等における事業者とのトラブル
- ・産地の偽装、虚偽の広告など不適切な表示に伴う事業者とのトラブル
- ・安全性を欠く製品やエステティックサービスによる身体への被害 など

➤相談窓口で受け付けられない相談

- ・行政の対応に対する不満や要望（行政相談）
- ・職場での不当な解雇（労働問題）
- ・工場の汚水排出による環境事故（公害） など

※生命・身体に重大な危害を受けた場合、又はその危険が切迫している場合などは、まずは、警察・消防にご連絡ください。

## Q. いつでも相談できるの？

➤市区町村、都道府県、国民生活センターいずれかの窓口が対応することにより、年末年始を除いて毎日ご利用いただけます。

➤身近な相談窓口が受付時間外<sup>(注1)</sup>の場合や相談窓口の回線種別によっては、本ダイヤルはご利用できません<sup>(注2)</sup>。

(注1) 受付時間は相談窓口ごとに異なります。

(注2) ガイダンスにより受付時間及び連絡先のご案内をします。

## Q. この番号にかけないと相談できないの？

➤身近な相談窓口や消費生活センターの電話番号をご存知の場合や既に継続して相談をしている場合には、そちらの電話番号へおかけください。

➤1回で相談が終わらなかった場合は、次回からはご相談された窓口の電話番号へおかけください。

※PHS、IP電話、ひかり電話の一部はご利用できません。

消費者ホットラインに関するお問い合わせ先  
03-3507-9174

消費者庁

消費者ホットライン

検索

