

消費生活センターだより

消費者ホットライン^い1^や8^や8番消費者庁 消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン

消費者安全法の規定に基づく消費生活センターの数は、令和6年4月1日現在、全国で858か所となっており、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。

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相談や不安を持ったりした場合、どこに相談してよいか分からないときには、一人で悩まずに、鈴鹿亀山消費生活センターまたは、消費者ホットライン188番をご利用ください。

消費者ホットラインは、「誰もがアクセスしやすい相談窓口」として開設されたものです。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。

なお、相談料は無料ですが、通話料金がかかります。詳しくは、裏面の案内をご覧ください。（IP 電話など、一部の電話からはつながりません。）

「消費者ホットライン」平日バックアップ相談

消費生活センターの相談窓口で電話がつかない場合 ☎03-3446-1623

「消費者ホットライン」に電話した際に、三重県消費生活センターや当センターの電話がつかない場合、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ので、次のとおりご利用ください。

○10時から12時まで、13時から16時まで（土・日・祝日、年末年始を除く）。

○相談の内容を正確に把握するため、通話を録音しています。

○来訪や文書での相談は受け付けておりません。

国民生活センター休日相談

国民生活センターでは、土・日・祝日、10時から16時までの間、消費者ホットライン（188）にて相談を受け付けています（一部地域や年末年始、国民生活センターの建物点検日を除く）。なお、来訪での相談は受け付けておりません。

国民生活センターの休日相談窓口は、消費生活センターを補完するもので、即日回答を原則としていますが、相談の内容によっては、継続して平日の相談対応、または、当センターの紹介などを行う場合があります。

「消費者ホットライン」188 御案内の流れ

188を押す

のアナウンスが流れます。
アナウンスに従って、
の操作をお願いします。

「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分かる方は1を、そうでない方は2を押してください。」

郵便番号が分かる

1を押す

「お住まいの郵便番号を7桁で入力してください。」

郵便番号が分からない

2を押す

固定電話から

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

携帯電話から

「現在相談を受け付けている最寄りの相談窓口へおつなぎいたします。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のアナウンスが流れます

注) 相談窓口へつながった時点から、通話料金の御負担が発生します(相談は無料です)。携帯会社の通話料金定額サービス等でも別途ナビダイヤル料金が発生します。相談窓口に直接かけたほうが安くなる場合もあります。

最寄りの消費生活センター等

市区町村の窓口が開所していない場合など、都道府県の窓口を御案内することもあります。

操作が分からなくなったら・・・

どのように操作すれば良いのかわからなくなったら、しばらくそのままお待ちください。最寄りの都道府県の消費生活センターなどへご案内します。



消費者庁
Consumer Affairs Agency, Government of Japan



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

～消費生活に関する相談・出前講座と法律相談のお申し込みは鈴鹿亀山消費生活センターへ～

住 所: 鈴鹿市算所二丁目 5 番 1 号 鈴鹿ハンターショッピングセンター2 階

TEL: 059-375-7611 FAX: 059-370-2900

E-mail: skshouhi@mecha.ne.jp

相談時間: 面談: 平日 午前 10 時～午後 5 時 (年末年始を除く。)

電話: 平日 午前 9 時～午前 12 時 午後 1 時～午後 5 時

◎土・日・祝日(年末年始を除く。)は「消費者ホットライン」188番へ

<発行元> 鈴鹿亀山地区広域連合・鈴鹿亀山消費生活センター