

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。

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/>

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。

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「ピッポッパッ」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の音が流れることがあります。
- 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。**



消費者庁

Consumer Affairs Agency, Government of Japan

消費者ホットラインの使い方に関するお問い合わせ先
消費者庁 地方協力課

消費者ホットライン

検索

