

＼こんなことも相談できるんだ！／

ひとりで悩まずに
すぐに相談しよう！

CASE.1
通信販売

お試し購入のつもりが
2回目、3回目が届いた…



CASE.2
訪問販売

「無料で点検する」と
訪問してきた業者に勧められ、
高額な工事契約をしてしまった。

CASE.3
解約トラブル

エステの契約をしたが、
あまり効果が感じられないため
中途解約したい。



CASE.4
製品事故

モバイルバッテリーを
使用していたら、突然、
発火した…



音声コード「Uni-Voice」を
スマートフォン専用アプリなどで読み取ると、
音声で内容が確認できます。

＼どうしよう？相談しよう！／
消費者ホットライン
188とは？



消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン

消費生活センター等の相談窓口の
存在や連絡先が分からない場合に、
お住まいの地域の消費生活センター等の相談窓口を
ご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

消費者

消費者ホットライン

188

消費生活
センター

※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(相談は無料です)。

※相談できる時間帯は、相談窓口により異なります。

ひとりで悩まずすぐ相談
泣き寝入りは、188
いやや

少しでも不安や迷いがあったら
お気軽にご相談ください！

どうしよう？

相談しよう！

商品のこと、サービスのこと。困ったら。

消費生活センター

までお気軽にご相談ください

消費者
ホットライン 188



Q. 消費生活センターって どんなところ？

A. 商品の購入やサービスの利用に関する契約トラブルなどの相談を受け付けたり、消費生活に関する情報提供を行っています。

※事業者や個人事業主の方からの事業に関する相談はお受けできません。

Q. 相談はどこで受けられるの？

A. 消費生活センターは全国の都道府県・市区町村に約850か所設置されており、その地方公共団体に居住されている方であれば、どなたでもご利用いただけます。

Q. 相談料金は掛かるの？

A. ご相談は無料です。電話相談の場合には、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。

Q. 秘密は守られる？

A. 守秘義務があるので、伺った情報はしっかり守られます。外部に漏れることはありません。

詳しくは中面(右ページ)をCheck!

消費生活センターについて もっと知りたい!



1 消費生活相談

契約に関する専門知識などを活用し、相談員が問題解決に向けたアドバイスをします。必要に応じて弁護士や専門機関などを紹介したり、事業者との間に
立ってあっせん(※)などを行います。

※あっせん

消費者と事業者との間の情報量や交渉力の格差を補うため、両者の間に入ってトラブルの解決に向けた支援をすること。



2 消費者への啓発

被害を未然に防ぐため、消費者への注意喚起や対処方法の説明を目的とした出前講座、研修、イベントなどを行っています。

Event
&
Seminar



3 消費生活に関する情報提供

多くの人に消費生活に関する情報を知ってもらうために、消費者トラブルの情報を始め、暮らしに役立つ様々な情報を地方公共団体の広報誌やホームページ、SNSなどで提供しています。

Information
Homepage / SNS...



CHECK! さらに、 こんなことも!!

一部の消費生活センターでは商品テストを行っています。商品テストでは、消費者が日常使用する電気製品、繊維製品などの生活用品や食品の品質・性能などを確認します。

人の生命・身体等に重大な影響を及ぼす商品や品質・表示等に関する問題がある商品があれば、消費者に情報提供し、消費者被害の救済や未然防止・拡大防止に役立てています。



どうしよう? 相談しよう!

消費者ホットライン188でお住まいの地域の消費生活センター等(※)をご案内します

※お住まいの市区町村に消費生活センターがない場合、消費生活相談窓口をご案内します。



詳細は、
WEBページを
ご覧ください。

<https://www.caa.go.jp/consumers/damage/>

音声コード「Uni-Voice」を
スマートフォン専用アプリなどで読み取ると、
音声で内容が確認できます。

