

平成22年 1月 7日

消費者庁

## 消費者ホットライン実施について

消費者ホットラインを、1月12日(火)から全国で実施します。

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をご存知ない消費者に、お近くの消費生活相談窓口をご案内することにより、消費生活相談への最初の一步をお手伝いするものです。

全国での実施にあわせ、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を受け付けるなど、年末年始を除いて原則毎日ご利用いただけます。

消費者ホットラインの番号は、

0 5 7 0 - 0 6 4 - 3 7 0

ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ みんなを です。

消費生活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をご利用ください。

詳細については、消費者庁ホームページをご覧ください。

消費者庁ホームページアドレス：<http://www.caa.go.jp/>

本件問い合わせ先：

消費者庁消費者情報課地方協力室 今井 前田

電話： 3507-9174(直通)



# 消費者ホットライン



0570-064-370

ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ

守ろうよ、

みんなを！

消費者ホットラインは、消費生活相談への最初の一步をお手伝いします。一人で悩まずに消費者ホットラインをご利用ください。

➤平成22年1月12日より実施

# ★ おかけになる前に、お住まいの郵便番号をご確認ください



0570-064-370

※IP電話など一部の電話ではご利用いただくことができません。

## 利用料金

ガイドンスが流れている間は、  
通話料金はかかりません。

相談窓口へつながった時点から  
通話料金をご負担いただきます。  
※電話番号及び受付時間の  
案内ガイドンスも電話料金は  
かかりません。

### ① 郵便番号がわかる

お住まいの郵便番号を入力

ご案内先を選択する場合

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

### ② 郵便番号がわからない

固定電話の場合

携帯電話の場合

お住まいの地域を選択

「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・・・」

ご案内先を選択する場合

⇒ ガイドンスに沿って入力  
「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

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をご案内いたします。また、土日祝日は都道府県等の開所しているセンターをご案内いたします。開所していない場合には、10時～16時の間、国民生活センターをご案内いたします。

※一部の相談窓口では、ガイドンスにより電話番号及び受付時間のご案内をいたします。

(平日)  
都道府県センター  
(土日祝)  
都道府県センター、  
国民生活センターなど

## Q. 身近な相談窓口って、どこ？

➤基本的には、お住まいの地域の市区町村の消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内いたします。

➤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をご案内いたします。

※ 一部の自治体では、市区町村の窓口か、都道府県の消費生活センターかを選択できる方式を採用しています。

※ 一部の自治体では、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をご案内する方式を採用しています。

## 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

➤相談窓口で受け付けられない相談

- の被害 など
- ・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、年末年始を除いて原則

毎日ご利用いただけます。

➤身近な相談窓口が受付時間外の場合や一部の相談窓口では、ガイダンスにより電話番号及び受付時間のご案内をいたします。

※ 施設の点検など、特別な事情により休みとなる窓口もあります。

※ 受付時間は相談窓口ごとに異なります。

## 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。

# 困ったとき、分からないときは

## ガイダンスに従い入力しても反応しないときは

プッシュ信号が発信できていないと思われます。

このような場合には、一旦お電話を切っていただいた上で、もう一度おかけなおしいただき、#又は\*を押し、ガイダンスに従い番号を入力してください。

以上の操作を行っても入力できない場合については、そのまましばらくお待ちください、都道府県などの相談窓口をご案内いたします。

## 黒電話(ダイヤル式電話)をお使いの場合は

黒電話(ダイヤル式電話)をお使いの場合でも、ホットラインをご利用いただけます。黒電話(ダイヤル式電話)はプッシュ信号を発信できませんので、ホットラインへおかけいただいた後、そのまましばらくお待ちください。都道府県などの相談窓口をご案内いたします。

## ナビダイヤルの料金案内ガイダンスの後切れてしまったときは

着信先の消費生活相談窓口が通話中の場合、料金案内ガイダンスが流れた後でも、「プープー」と通常の話中時と同様の音が流れます。このような場合、申し訳ありませんが少し時間をおいてから、もう一度おかけなおしてください。

