

# 「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。」

お住まいの郵便番号を押す

〒 □□□-□□□□□

【郵便番号が分からない】

② を押す

固定電話から 携帯電話から

「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。」

お住まいの地域の番号を押す

※ダイヤル回線等で操作ができない方は、そのままお待ちください。最寄りの消費生活相談窓口につながります。

「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ご利用いただけます。」

※最寄りの窓口が受け付け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。)**

最寄りの消費生活相談窓口

お住まいの市区町村の消費生活センターや消費生活相談窓口

お住まいの都道府県の消費生活センターなど

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。

【お願い】消費生活相談は、1回の相談では終わらない場合があります。相談窓口の直通の電話番号を御案内しますので、相談の続きは、直通の電話番号へ電話してください。

**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分からなくなったら、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御案内します。



消費者庁  
Consumer Affairs Agency, Government of Japan