

消費生活相談の「はじめの一步」 消費者ホットライン188が始まっています

消費者ホットラインは、消費生活センターなどの窓口の存在や連絡先を知らない人に、近くの消費生活相談窓口を案内し、相談の「はじめの一步」をお手伝いするものです。どこに相談してよいか分からない場合には、ひとりで悩まず、消費者ホットラインをご利用ください。

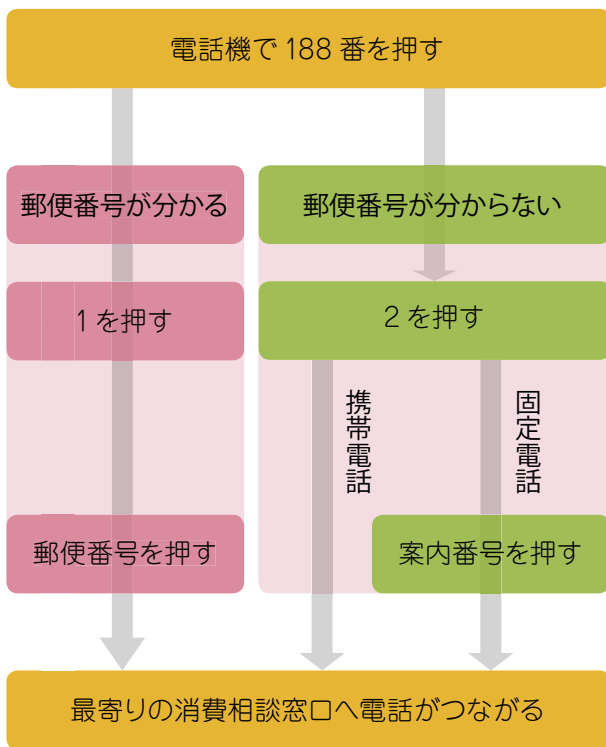
7月1日からスタート
消費者ホットライン「188」

▼消費者ホットラインは、全国共通の電話番号から、お住まいの市町村の消費生活センターなど身近な相談窓口を案内するものです。

平成27年7月から局番なしの「188番」で案内を開始。土曜日曜日、祝日で自治体の消費生活センターなどが開所していない場合には、国民生活センターで補充するなど、年末年始を除いて原則毎日の利用が可能です。相談窓口が受付時間外の場合は、ガイダンスにより電話番号および受付時間を案内します。

悪質商法による被害、訪問販売・通信販売などによるトラブル、産地の偽装、安全性を欠く製品による被害など、消費者ホットラインをご利用ください（一部のIP電話などからは利用できません）。

「消費者ホットライン 188 (いやや!）」の案内の流れ



ステップ1／電話機で188番を押すと「こちらは消費者ホットラインです。最寄りの相談窓口をご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」とアナウンスが流れます。該当する番号を電話機のボタンで押してください。

ステップ2／1を押した人は、アナウンスに従って「お住まいの郵便番号7桁」を入力してください。2を押した人で携帯電話またはダイヤル回線で操作が出来ない人は、そのままお待ちください。固定電話の人は、アナウンスに従ってアナウンスされる「お住まいの地域番号」を押してください。

ステップ3／上記の操作が終わると「現在開所している最寄りの相談窓口へおつなぎします。この通話は、〇秒ごとに、およそ〇円の通話料でご利用いただけます」とアナウンスが流れ、島田市または静岡県などの消費生活センターを案内します。

※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・受付時間を案内します。

188番操作Q&A

Q案内に従っても反応しない。

A電話機が、ダイヤル回線などでブッシュ信号を発信できない場合は、そのままお待ちいただくと、静岡県などの消費生活センターにつながります。

Q料金案内の後、窓口につながらない。

A最寄りの相談窓口の電話回線が話中と思われる。しばらくたつてから、かけ直してみてください。

Q以前利用した窓口につながらない。

A消費者ホットラインでは、島田市の相談窓口が開所していない時は、静岡県などの相談窓口を案内します。再度同じ窓口相談したい場合は、その窓口の直通電話番号や受付時間を確認し、直接電話してください。

出前講座のお知らせ

▼島田市消費生活センターでは、悪質商法の手口と対策を紹介する消費者被害防止出前講座を開催しています。各種会合・勉強会の際に、ご利用ください。

◎島田市消費生活センター