

# 消費生活相談に関する対応について

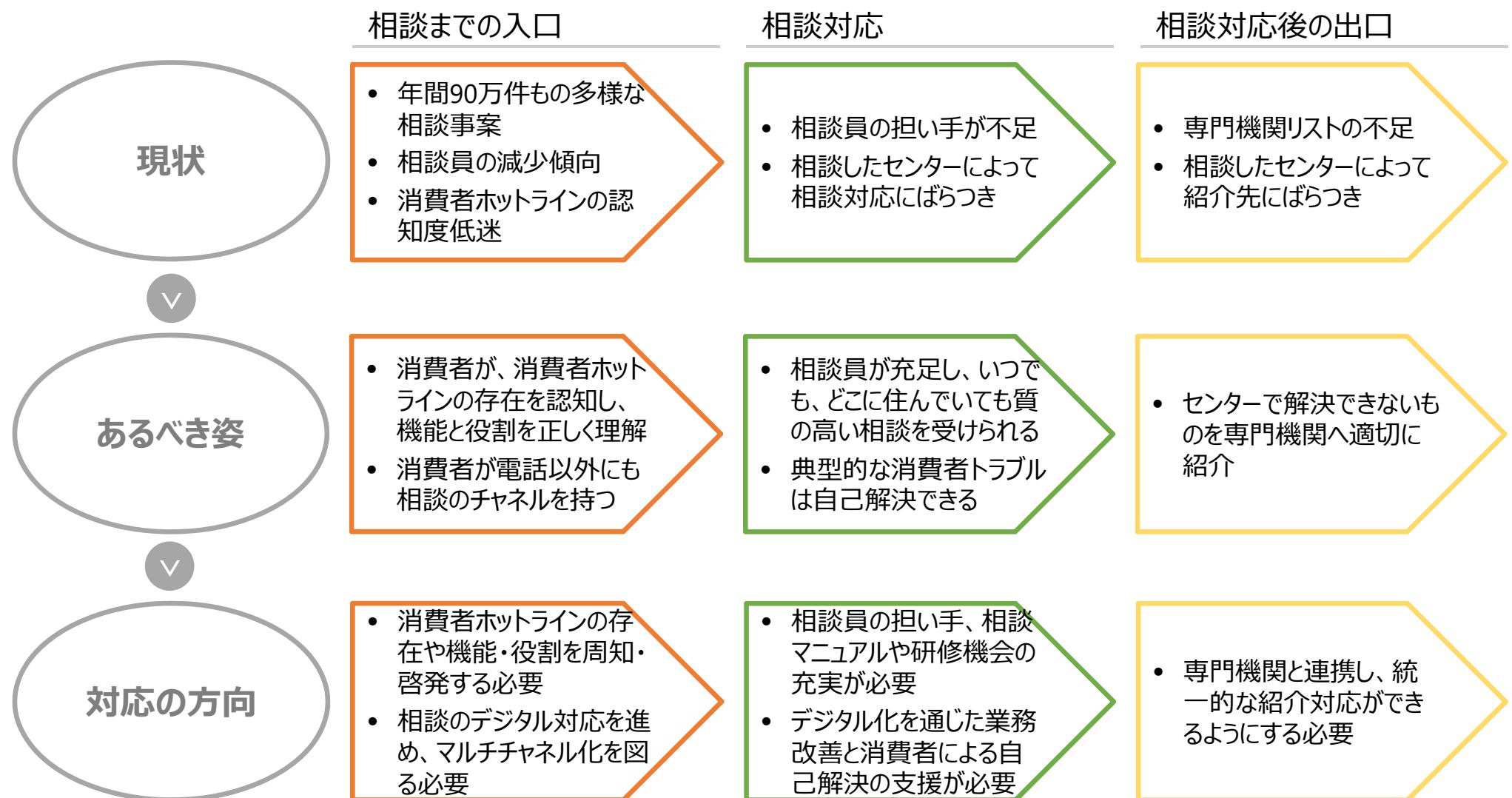
2022年9月

# 消費生活相談のあるべき姿、現状、対応の方向

> 消費生活相談は社会の変化に応じてバージョンアップさせることが重要。

(今後の対応方針)

- ①消費者への相談窓口の周知 <入口>
- ②消費生活相談員の担い手の確保やスキルアップのための研修、マニュアルの充実、デジタル化推進 <相談対応>
- ③個別被害の救済、政策対応、専門機関との連携等による多様な相談への対応の充実 <出口>

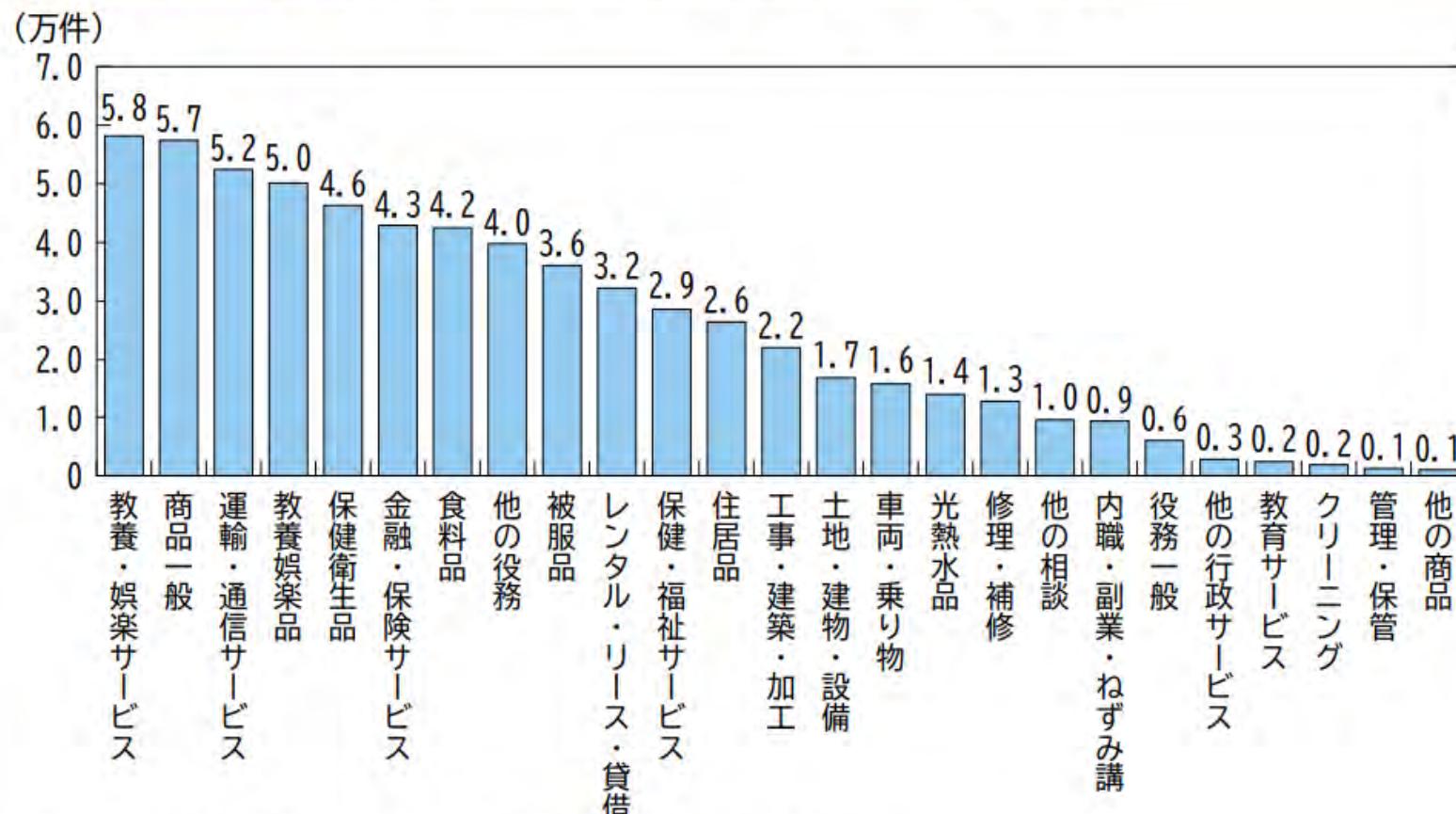


# 消費生活相談の性質 – 多種多様な相談が寄せられる

> 消費生活センターには、特定分野の商品に限らず、多種多様な相談が寄せられている

図表 I-1-3-6

消費生活相談の商品別分類別件数（2021年4-12月）



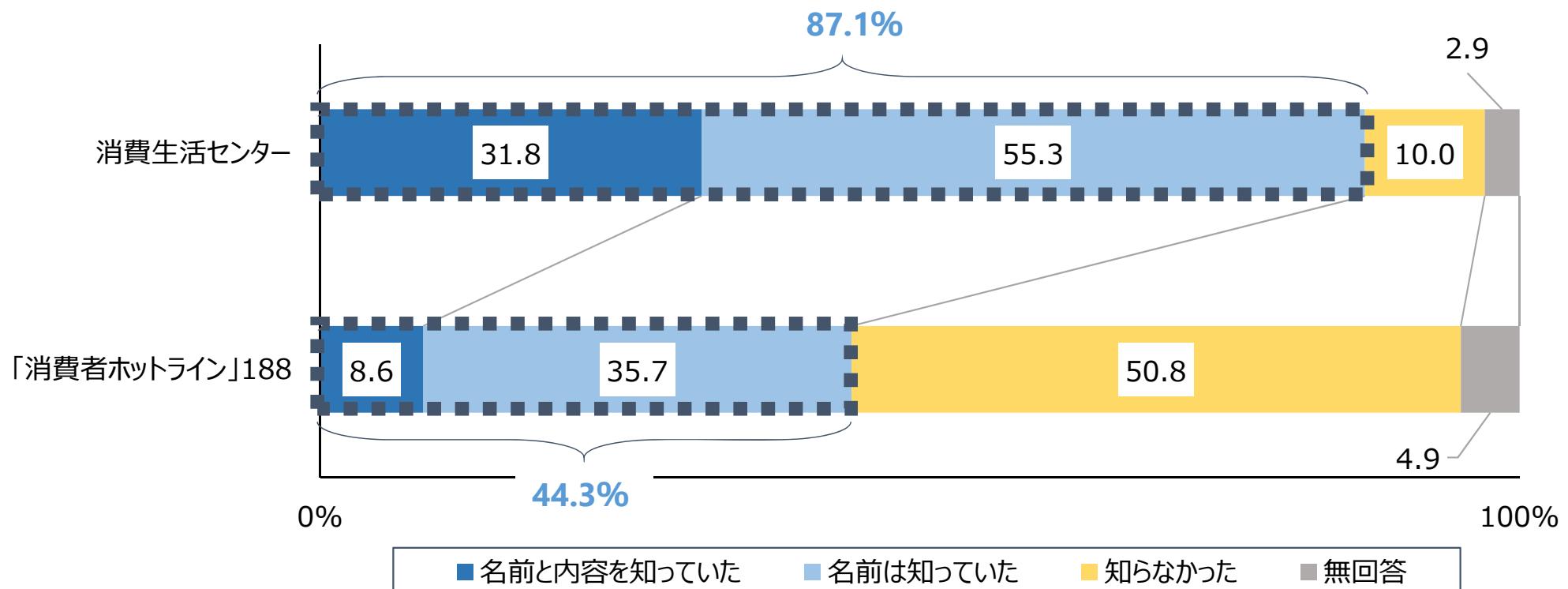
(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2022年3月31日までの登録分）。

2. 2021年4月から同年12月までの消費生活相談情報を集計。

# 「相談の入口」の現状① – 消費者ホットラインの認知度に課題

- > 「消費生活センター」について、名前と内容を知っていた人が31.8%。名前を知っていた人と合わせると、87.1%
- > 「消費者ホットライン」188（いやや！）について、名前と内容を知っていた人が8.6%。名前を知っていた人と合わせると、44.3%
- > 消費生活センターが一定程度知られている一方で、消費者ホットラインについては、存在そのものの認知度という点でも、ホットラインの機能や役割の認知度という点でも、課題を残している

消費者ホットライン188及び消費生活センターの認知度 (N = 5,493人)

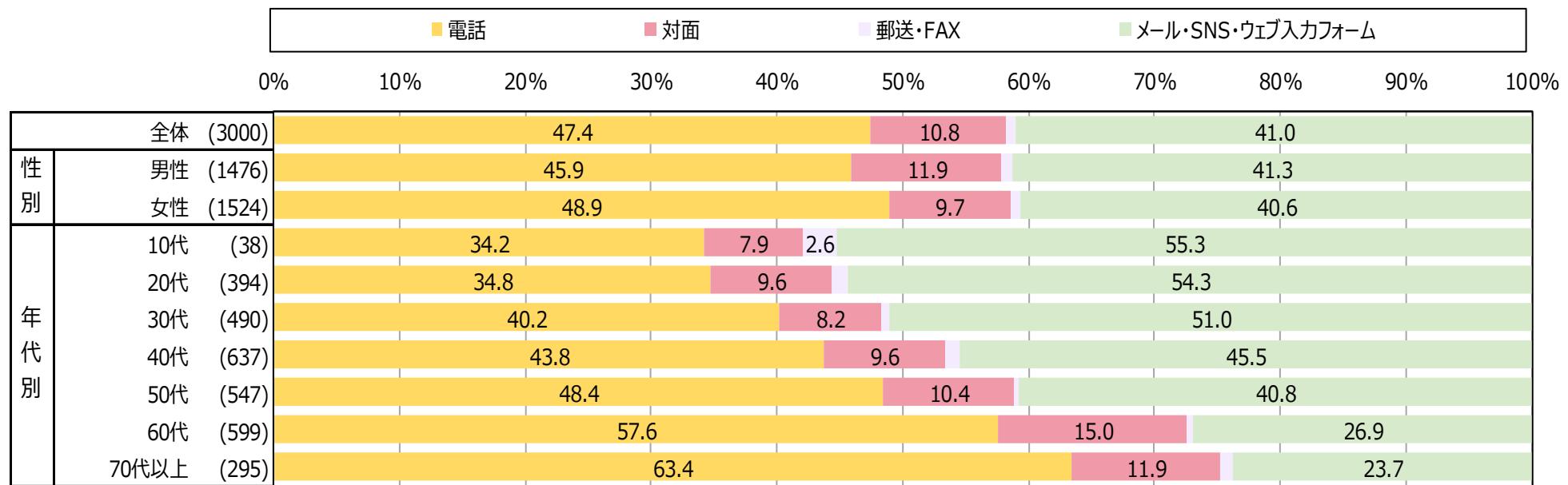


(Source) 令和3年度「消費者意識基本調査」

# 「相談の入口」の現状② – 相談受付手法の多様化に課題

- > 一部の消費生活センターではメール、ウェブフォーム等のオンラインによる相談受付を導入しているが、相談受付手法の大半は電話が占める
- > デジタルネイティブ世代には電話を利用しない傾向もあることから、相談受付手法の多様化を図る必要

Q. 消費生活相談センターに相談すると想定して、電話・対面・郵送による相談のほか、メール、SNS やウェブ入力フォームでも相談ができるとしたら、最も利用しそうな相談方法はどれですか。(回答はいずれか 1 つ)

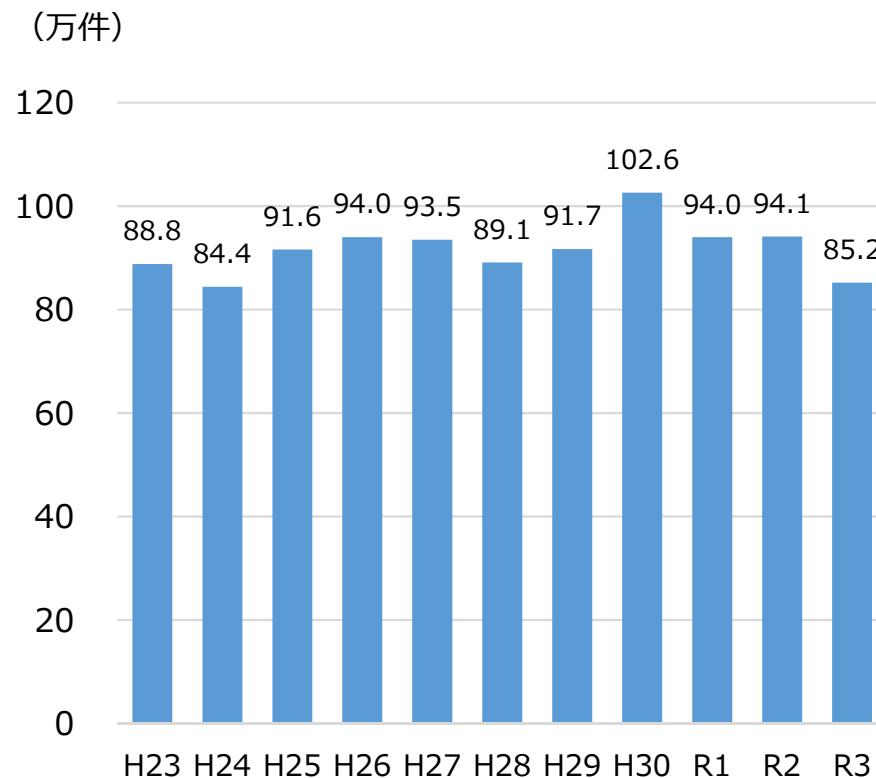


(Source) 一般消費者向けアンケート

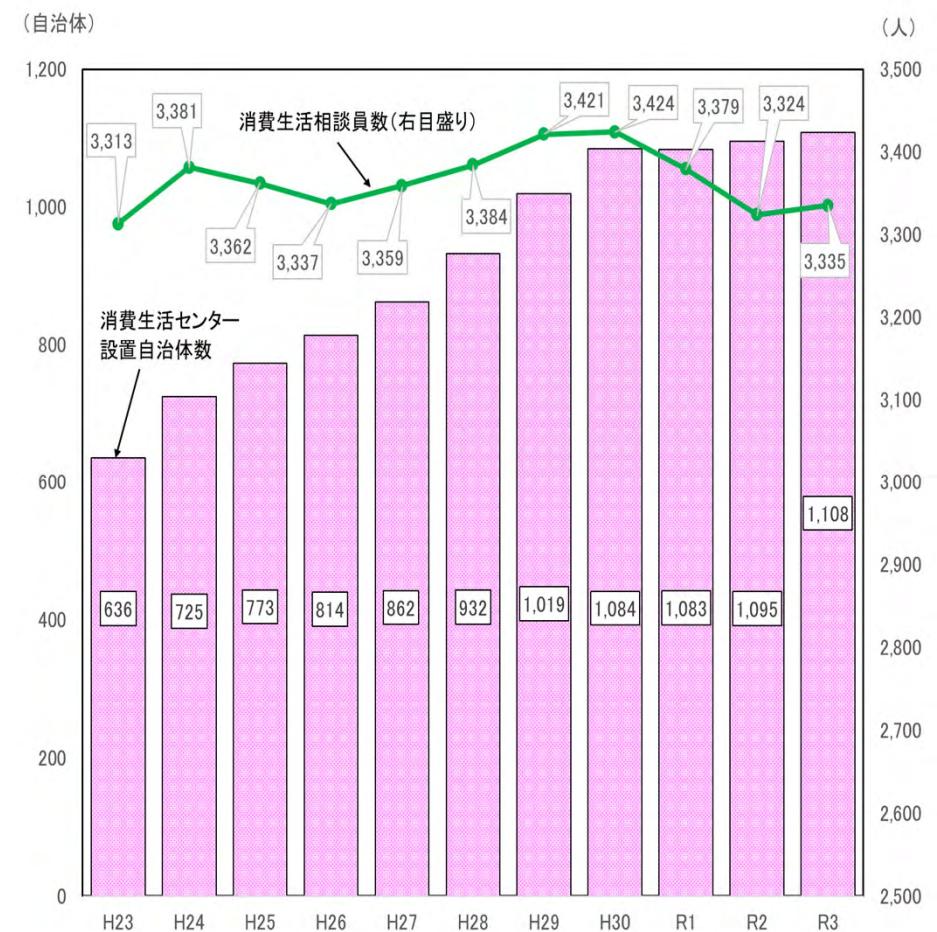
# 「相談対応」の現状① – 相談員の担い手確保に課題

- > 全国の消費生活センターには相談が年間90万件程度寄せられ、全国の3,300名ほどの相談員が対応
- > 相談件数は毎年大きな変化は見られないが、相談員数はこのところ減少傾向にあり、担い手確保が課題

消費生活相談件数の推移



相談員数とセンター設置自治体数の推移



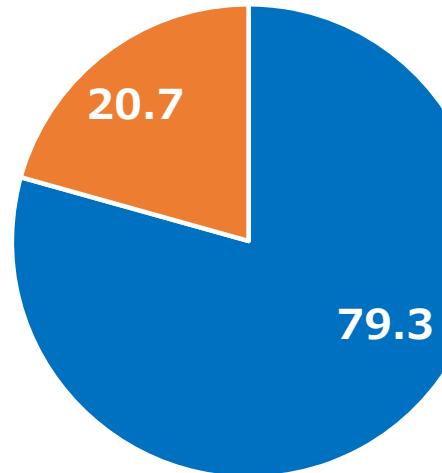
（備考）  
1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2022年3月31日までの登録分）。  
2. 1991年度から2006年度は、国民生活センター「消費生活年報2021」による「年度」データを集計。2007年から2021年は「年」データを集計。  
3. 「架空請求」とは、身に覚えのない代金の請求に関するもの。2000年度から集計。  
4. 2007年以降は経由相談のうち「相談窓口」を除いた相談件数を集計。

（Source）令和3年度「地方消費者行政現況調査」、令和4年版「消費者白書」

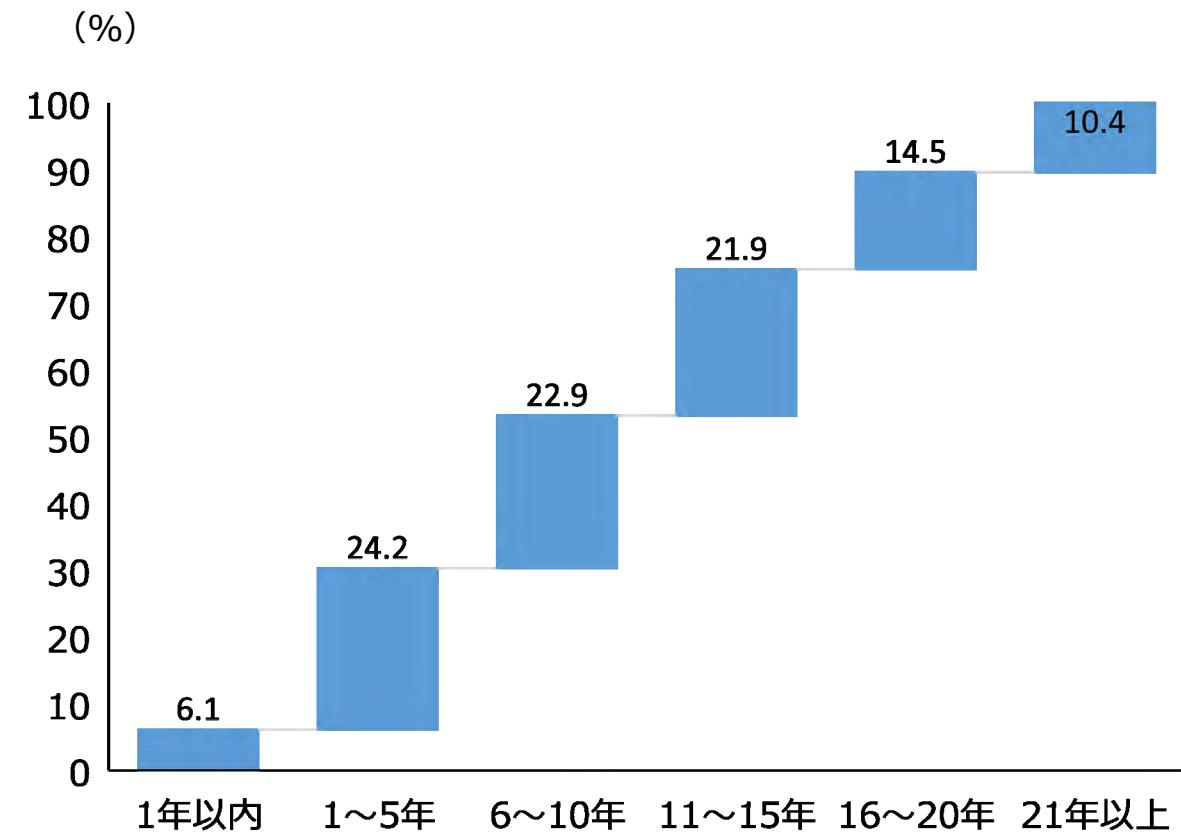
## 「相談対応」の現状② – 相談対応の質向上に課題

- > 相談員の約8割が相談員資格保持者であり、平均的な相談員経験年数はおおむね10年ほど
- > 知見を有する相談員が対応にあたっているものの、多種多様な相談が寄せられる消費生活相談の現場において、関係する法令等も常にアップデートしていくことから、相談の質を底上げするためにも、マニュアルと研修の充実を図る必要

資格保有者の比率 (%)



消費生活相談員としての経験年数 (N=1,824)



(注)

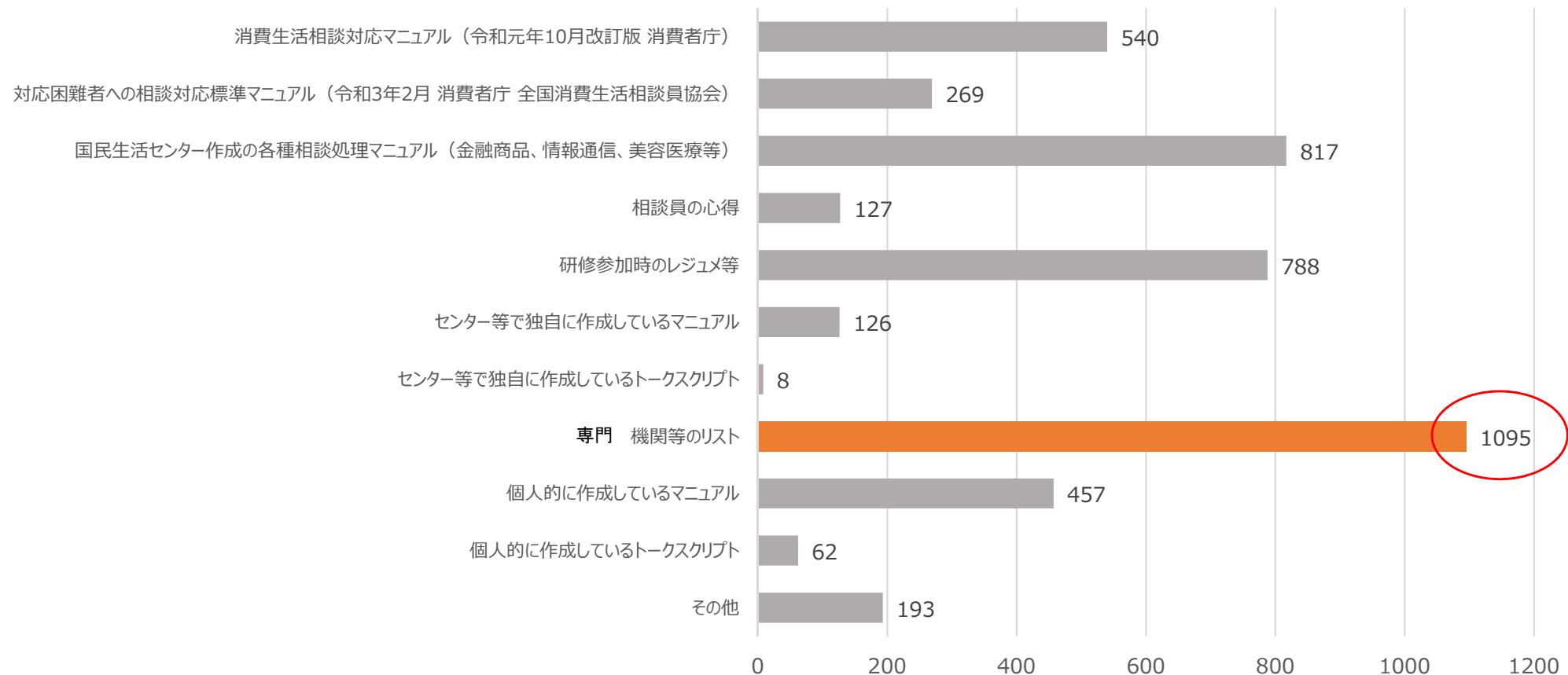
- 資格保有者は、みなし合格者を含む
- 消費生活センターは、消費者安全法及び同施行令において、資格保有者を配置することのか、週4日以上開所していることが要件とされている

(Source) 相談員向けアンケート、令和3年度「地方消費者行政現況調査」

# 「相談の出口」の現状 – 専門機関リストの充実に課題

- > 専門機関のリストは、相談現場の聴き取り段階においてもっともよく参照されるマニュアル
- > 専門機関とも緊密に連携し、さらなる専門機関のリストの充実を図り、多種多様な相談に対応できる力を底上げしていく必要

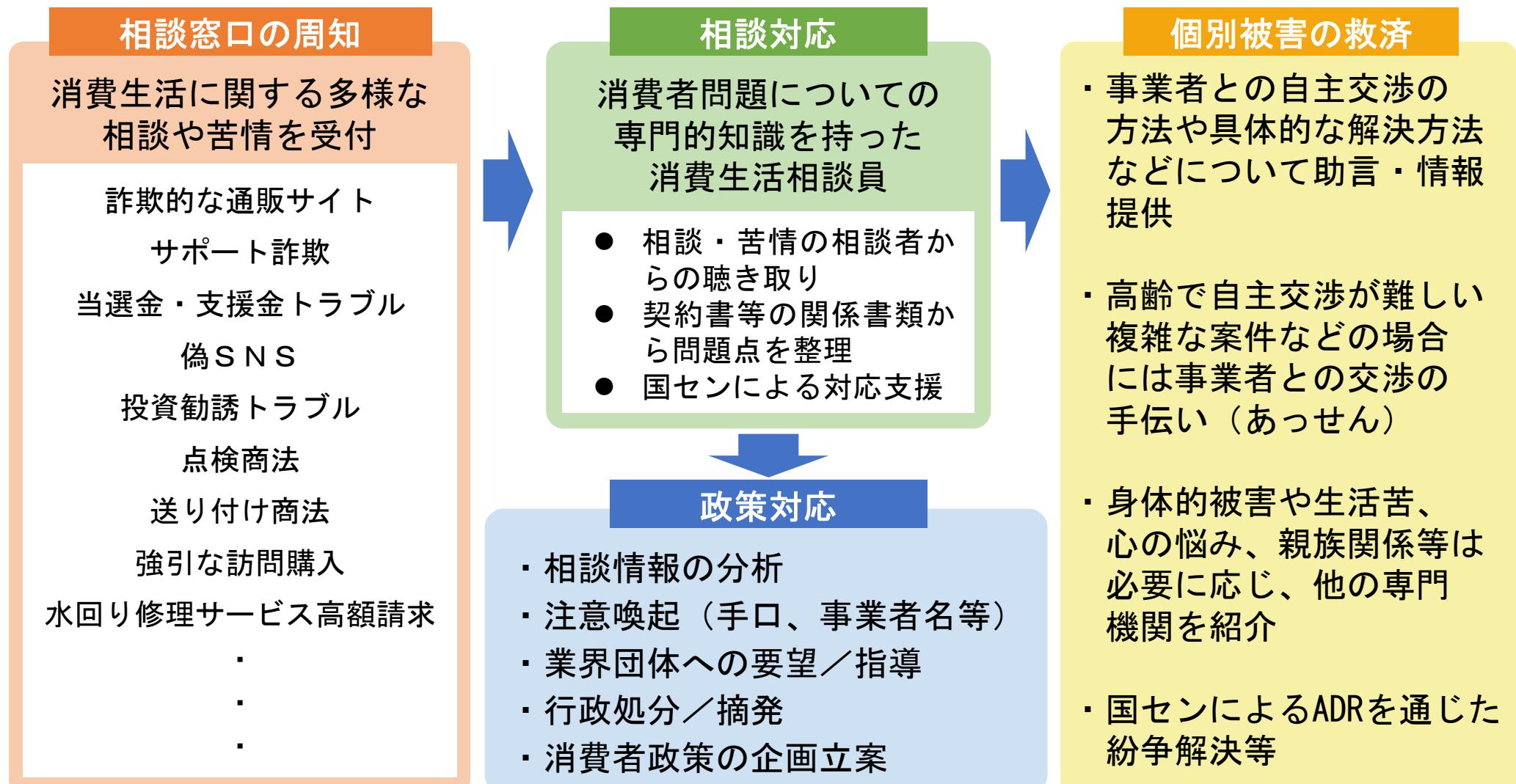
相談員が聴き取り時に参考しているマニュアル等 (N=1,824)



(Note) グラフ中、「専門機関等のリスト」については、「紹介先機関等のリスト」の回答件数

(Source) 相談員向けアンケート

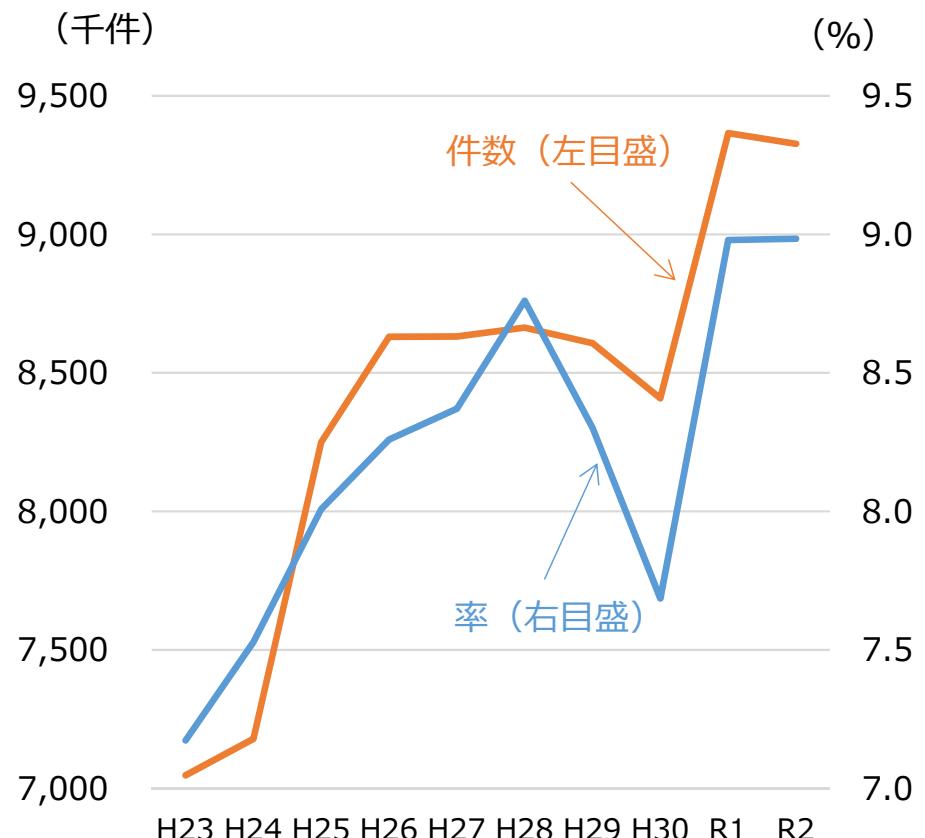
# 消費生活相談に関する対応フロー



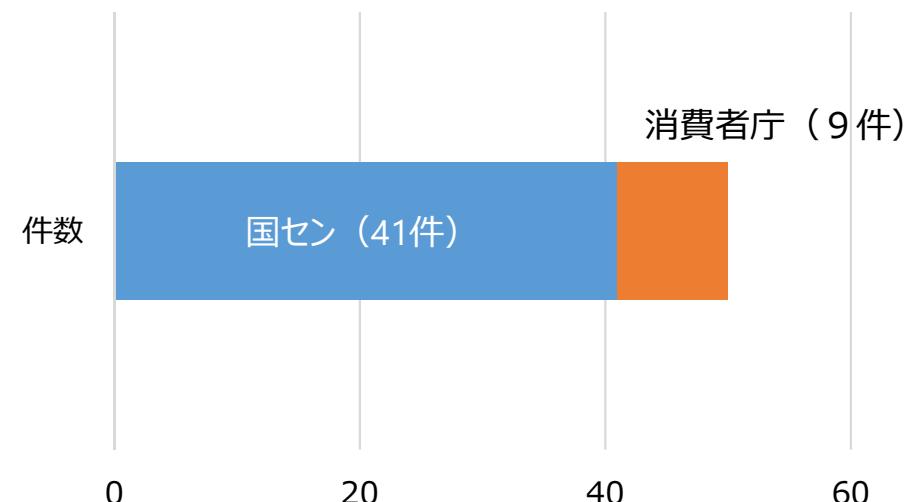
# あっせん件数と注意喚起件数の推移

- > 全国の消費生活センターにおけるあっせん件数・あっせん率は上昇傾向
- > 消費者庁・国民生活センターでは、令和3年度に計50件の注意喚起を実施

あっせんの件数・率



令和3年度の注意喚起件数



(注)

- 国セン分は相談情報部公表分のみ
- 消費者庁分は消費者安全法に基づく財産分野のもののみ

(注) あっせん率については、全自治体の相談件数のうち、あっせんを実施した件数の割合

(Source) 令和3年度「地方消費者行政現況調査」、消費者庁HP、令和3年度「独立行政法人国民生活センター業務実績等報告書」

# 參考資料

# 消費生活相談のデジタル化

- > 消費生活相談については、消費者のことを第一に考える視点を軸に、相談員の働きやすさの向上なども進めながら、消費者被害の最小化に資するよう、デジタル化を推進している（例：メールによる相談受付、音声入力機能の活用、AIなどによる相談データの分析強化・有効活用）。

## PIO-NETの概要

全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談情報を収集  
(相談は主に電話にて受付)



### 【役割】

- ①相談現場における執務参考
- ②消費者への迅速な注意喚起
- ③法執行の端緒
- ④立法政策の根拠(立法事実)



### <スケジュール>

#### 2021年度

- DXの方向性検討
- プロトタイプの試行

#### 2022年度

- アクション・プラン2022
- プロトタイプ改良版の検証・深化
- コンテンツの先行整備

#### 2023年度～

- 新システム基盤の整備
- 業務基盤の整備

## 現状



消費者

- メール、SNSに対応していない
- 平日の昼間に電話する時間がない



相談員

- テレワークに対応できない
- 相談情報の入力に時間がかかる

## 現時点での成果

- > メールによる相談受付を約200自治体で先行的に導入
- > SNS相談の実証実験を実施、相談マニュアルを策定
- > AIを活用した相談情報の活用に向けて実証実験を実施

# 「旧統一教会」問題関係省庁連絡会議の開催について

「旧統一教会」について社会的に指摘されている問題に関し、悪質商法などの不法行為の相談、被害者の救済を目的として、関係省庁間で情報を共有するとともに、被害者への救済機関等のあっせんなど関係省庁による連携した対応を検討するため、「旧統一教会」問題関係省庁連絡会議が開催されている。

## 「旧統一教会」問題関係省庁連絡会議の開催について

令和4年8月15日  
関係省庁申合せ  
令和4年9月1日  
一部改正

- 「旧統一教会」（現在は世界平和統一家庭連合）について社会的に指摘されている問題に関し、悪質商法などの不法行為の相談、被害者の救済を目的として、関係省庁間で情報を共有するとともに、被害者への救済機関等のあっせんなど関係省庁による連携した対応を検討するため、法務大臣の主宰により、  
「旧統一教会」問題関係省庁連絡会議（以下「連絡会議」と言う。）を開催する。
- 連絡会議の構成は、次のとおりとする。ただし、議長は、必要があると認めるときは、関係者の出席を求めることができる。

議長 法務大臣

議長代理 法務事務次官

構成員 内閣官房孤独・孤立対策担当室長  
警察庁生活安全局長  
消費者庁次長  
総務省大臣官房地域力創造審議官  
総務省行政評価局長

法務省人権擁護局長  
法務省大臣官房司法法制部長  
外務省領事局長  
文部科学省初等中等教育局長  
厚生労働省子ども家庭局長  
厚生労働省社会・援護局長

- 連絡会議の下に幹事会を置く。幹事会の構成員は、関係行政機関の職員で議長の指定する官職にある者とする。
- 連絡会議及び幹事会の庶務は、法務省人権擁護局において処理する。
- 前各項に定めるもののほか、連絡会議の運営に関する事項その他必要な事項は、議長が定める。

# 「旧統一教会」問題相談集中強化期間：合同電話相談窓口について

## 「旧統一教会」問題相談集中強化期間

合同電話相談窓口を開設します  
**0120-090590**

受付時間 9:30~17:00 (平日)

開設期間 9月5日 (月) ~ 30日 (金)

悩みを抱えている方、まずはお電話ください

内閣官房・警察庁・消費者庁・総務省・法務省・文部科学省・厚生労働省

(孤独・孤立)

(犯罪被害相談)

(消費者トラブル)

(行政相談)

(人権・法的支援)

(子どものいじめ)

(児童虐待・生活困窮・心の健康)



-----お悩みに応じて、こんな相談窓口もご利用できます。-----

警察相談専用電話

(# (シャープ) 9110)

各都道府県警察本部・警察署における相談窓口



犯罪による被害等の相談を受け付けます！

消費者ホットライン (188)

消費者トラブルに関する相談を受け付けます！



みんなの人権 110番

(0570-003-110)

人権についてのお悩み何でも受け付けます！



○差別を受けた  
○いじめを受けた  
○ネットで誹謗中傷された 等

法テラス・サポートダイヤル

(0570-078374)

法的トラブル解決に役立つ情報をオペレーターが無料で提供します！



行政相談「きくみみ」 (0570-090110)

どこに相談してよいか分からぬ  
お困りごとは行政相談へ！  
関係機関を案内します。

総務省行政相談センター

きくみみ



※相談方法や対応時間は、各相談窓口により異なります。詳しくは各相談窓口のホームページをご覧ください。

「旧統一教会」問題についてお悩み・お困りの方からの相談対応を強化するため、9月5日～30日の期間を「旧統一教会」問題・相談集中強化期間として、皆様からのお悩み・ご相談を受け付ける「合同電話相談窓口」が開設されている。

合同電話相談窓口では、孤独・孤立（内閣官房）、犯罪被害相談（警察庁）、消費者トラブル（消費者庁）、行政相談（総務省）、人権・法的支援（法務省）、子どものいじめ（文部科学省）、児童虐待・生活困窮・心の健康（厚生労働省）の各分野で連携して対応している。民間でも相談対応を行っている例もみられる。

※なお、国民生活センターでは、特定トラブルに関する「特設ホットライン」を開設し、全国的に発生している案件、被害が深刻化している案件、解決困難な案件などの特定テーマについて、相談を実施している。

# 消費生活相談以外の相談窓口の例 (2023年版「くらしの豆知識」抜粋)



ISBN978-4-906051-98-4  
C0077 ¥500E  
定価550円(本体500円+税)



編集・発行 独立行政法人  
**国民生活センター**

〒108-8602 東京都港区高輪3-13-22  
TEL 03-3443-6215 (編集担当)

販売 全国官報販売協同組合

〒114-0012 東京都北区田端新町1-1-14  
TEL 03-6737-1500 / FAX 03-6737-1510



植物油インキを使用して  
います。



'22 CUDマークはNPO法人カラー  
ユニバーサルデザイン機構に  
より、認証された印刷物、製品  
等に表示できるマークです。

くらしの豆知識'23

特集 賢く始める！新成人／こんな手口にだまされない

国民生活センター

# 2023年版 くらしの 豆知識

特集1  
賢く始める！  
新成人

特集2  
こんな手口に  
だまされない



## 消費者トラブル対策本

国民生活センター

# 消費生活相談以外の相談窓口の例

(（独）国民生活センター編集・発行「2023年版くらしの豆知識」抜粋)

資料編

## 困った！知りたい！ときの 相談・問い合わせ機関

相談・問い合わせ機関

★印はナビダイヤル

(2022年6月現在)

電話番号・アドレス等

受付時間

### 消費生活全般

#### 消費者ホットライン

契約、悪質商法、製品・食品やサービスによるトラブル等の相談に利用してください。原則として、最寄りの消費生活センター等の消費生活相談窓口を案内します

い や や  
188 ★

年末年始を除いて、原則毎日利用可  
受付曜日・時間は、消費生活相談窓口により異なる

#### (独)国民生活センター

##### 「平日バックアップ相談」

消費者ホットライン利用時に、最寄りの消費生活相談窓口の電話が話中でつながらない場合の相談窓口です

(独)国民生活センター「お昼の消費生活相談」 (03)3446-0999

平日 10~12時  
13~16時

(公社)全国消費生活相談員協会  
「週末電話相談」

東京 (03)5614-0189 土・日 10~12時、13~16時

大阪 (06)6203-7650 日 10~12時、13~16時

北海道 (011)612-7518 土 13~16時

(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会「Wi-Fi端末テレホン」

東京 (03)6450-6631 日 11~16時

大阪 (06)4790-8110 土 10~12時、13~16時

(一財)日本消費者協会「消費者相談室」

(03)5282-5319 火~金 10~12時

13~16時30分

### 経済産業省所管の法律・製品・サービスおよび消費者取引

経済産業省・各経済産業局「消費者相談室」 ホームページ参照

### 法律全般

日本弁護士連合会「ひまわりお悩み110番」 (0570)783-110 ★

最寄りの弁護士会の相談センターにつながる。受付時間は窓口により異なる

法テラス・サポートダイヤル

(0570)078-374 ★  
IP電話 (03)6745-5600

平日 9~21時  
土 9~17時

法テラス 犯罪被害者支援ダイヤル

(0120)079-714  
IP電話 (03)6745-5601

平日 9~21時  
土 9~17時

日本司法書士会連合会

(03)3359-4171(総合案内)

平日 9~17時

### 多重債務

(公財)日本クレジットカウンセリング協会 (0570)031-640 ★

平日 10~12時40分  
14~16時40分

全国クレサラ・生活再建問題対策協議会 (06)6360-2031

平日 10~16時

(一社)全国銀行協会  
「カウンセリングサービス」

(0570)017-003 ★

平日 9~17時

日本貸金業協会  
「貸金業相談・紛争解決センター」

(0570)051-051 ★

平日 9~17時

くらしの豆知識 2023

### 社会保障・税金

日本年金機構「ねんきんダイヤル」\*1

(一般的な年金相談)

(0570)05-1165 ★

IP電話など (03)6700-1165

月 8時30分~19時\*2

火~金 8時30分~17時15分

第2土 9時30分~16時

日本年金機構「予約受付専用電話」\*1

(来訪による年金相談の予約)

(0570)05-4890 ★

IP電話など (03)6631-7521

平日 8時30分~17時15分

マイナンバー総合フリーダイヤル

(0120)95-0178

平日 9時30分~20時

土日祝 9時30分~17時30分

(公財)日本税務研究センター「税務相談室」 (03)3492-6016

平日 10~11時45分

13~14時45分

### 金融

金融庁「金融サービス利用者相談室」

(0570)016-811 ★

IP電話など (03)5251-6811

平日 10~17時

(一社)全国銀行協会「全国銀行協会相談室」

(0570)017-109 ★

IP電話など (03)5252-3772

平日 9~17時

(一社)全国信用金庫協会

(03)3517-5825

平日 9~17時

(一社)全国信用組合中央協会

(03)3567-2456

平日 9~17時

(一社)全国労働金庫協会

(0120)177-288

平日 9~17時

(一社)信託協会「信託相談所」

(0120)817-335

平日 9~17時15分

(一社)生命保険協会

(03)3286-2648

平日 9~17時

「生命保険契約照会制度 災害時受付専用連絡先」 (0120)001-731

(公財)生命保険文化センター

(03)5220-8520

平日 9時30分~16時

(一社)日本損害保険協会

(0570)022-808 ★

平日 9時15分~17時

(一社)保険オンブズマン

(03)5425-7963

平日 9~12時

「外資系損保の苦情相談窓口」

メール相談可(ホームページ参照)  
13~17時

(一社)日本少額短期保険協会

(0120)82-1144

平日 9~12時

「少額短期ほけん相談室」

13~17時

(一社)日本共済協会「共済相談所」

(03)5368-5757

平日 9~17時

NPO法人 証券・金融商品

(0120)64-5005

平日 9~17時

(一社)不動産証券化協会

(03)3500-5605

平日 10~17時

(一社)日本クレジット協会

(03)5645-3361

平日 10~12時

「消費者相談専用電話」

13~16時

資料編

\*1 問い合わせの際は、基礎年金番号の分かるものを準備してください

\*2 月曜日が祝日の場合は、翌日以降の開所日初日に19時まで受付

# 消費生活相談以外の相談窓口の例

(（独）国民生活センター編集・発行「2023年版くらしの豆知識」抜粋)

くらしの豆知識 2023

相談・問い合わせ機関	電話番号・アドレス等	受付時間
<b>金融</b>		
農林水産省「商品先物トラブル110番」	(03)3501-6730(無許可業者) (03)3502-8270(許可業者)	平日 9時30分～17時
経済産業省「商品先物トラブル110番」	(03)3501-1776	平日 10～16時30分
日本商品先物取引協会「相談センター」	(03)3664-6243	平日 9～17時
<b>通信販売・訪問販売など</b>		
(独)国民生活センター 「越境消費者センター(CCJ)」 (海外から購入した商品・サービスのトラブル等)	ホームページ参照 相談受付はウェブフォーム	
(一社)日本コールセンター協会 「日本コールセンター協会電話相談室」	(03)5289-0404	平日 10～12時 13～16時
(公社)日本通信販売協会「消費者相談窓口」	(03)5651-1122	平日 10～12時、13～16時
(公社)日本訪問販売協会 「訪問販売ホットライン」	(0120)513-506 メール相談可(ホームページ参照)	平日 10～12時 13～16時30分
(一社)日本流通自管理協会(AACD) 「ブランド110番」	(0120)786-470	平日 10～18時
<b>広告・表示・放送</b>		
(公社)日本広告審査機構(JARO)	(03)3541-2811	平日 10～12時、13～15時
(一社)全国公正取引協議会連合会	(03)3568-2020	平日 10～12時、13～17時
放送倫理・番組向上機構(BPO) 「視聴者応対専用電話」	(03)5212-7333	平日 10～12時 13～17時
<b>自動車</b>		
(一社)自動車公正取引協議会	(03)5511-2115	ホームページ参照
(一社)日本中古自動車販売協会連合会	(03)5333-5881	平日 9時30分～11時30分 13時30分～16時30分
(一社)日本自動車購入協会 「車売却消費者相談室」	(0120)93-4595	平日 9～17時
(公財)自動車製造物責任相談センター	(0120)028-222	平日 10時30分～12時 13～16時
<b>交通事故トラブル</b>		
(公財)交通事故紛争処理センター東京本部	(03)3346-1756	平日 9～12時、13～17時 (電話予約時間)
(公財)日弁連交通事故相談センター	(0120)078-325	平日 10～16時30分 (第5週を除く水 19時まで)
(独)自動車事故対策機構 「交通事故被害者ホットライン」	(0570)000-738 ★ IP電話など(03)6853-8002	平日 10～12時 13～16時
(一財)自賠責保険・共済紛争処理機構	(0120)159-700	平日 9～12時、13～17時
自転車ADRセンター	(03)4334-7959	月・木 10～16時

住生活・エネルギー		
(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター「住まいのダイヤル」	(0570)016-100 ★ または(03)3556-5147	平日 10～17時
(一財)高齢者住宅財団	(0120)602-708 IP電話など(03)6880-2781	平日 9時30分～ 17時45分
(公社)全国有料老人ホーム協会「相談窓口」	(03)3548-1077	平日 10～17時
(公財)マンション管理センター 「管理組合運営、管理規約等の相談」	(03)3222-1517	平日 9時30分～17時
「建物・設備の維持管理等の相談」	(03)3222-1519	
(公財)日本賃貸住宅管理協会	ホームページ参照 相談受付はウェブフォーム、FAX、郵便のみ	
経済産業省 「電力・ガス取引監視等委員会相談窓口」 (契約に関するトラブルなど)	(03)3501-5725	平日 9時30分～ 18時15分
食生活		
内閣府食品安全委員会事務局 「食の安全ダイヤル」	(03)6234-1177	平日 10～12時 13時30分～17時
消費者庁 食品表示企画課 (食品表示法に基づく食品表示に関する相談)	(03)3507-8800(代表)	平日 9～18時15分
農林水産省「消費者の部屋」消費者相談電話 (農林水産業に関する相談)	(03)3591-6529	平日 10～17時
情報通信		
総務省「電気通信消費者相談センター」	(03)5253-5900	平日 9時30分～12時 13～17時
(一財)日本データ通信協会 「迷惑メール相談センター」(広告・宣伝関連)	(03)5974-0068	平日 10～12時 13～17時
(独)情報処理推進機構(IPA) 「情報セキュリティ安心相談窓口」	(03)5978-7509 anshin@ipa.go.jp	平日 10～12時 13時30分～17時
違法・有害情報相談センター	ホームページ参照 相談受付はウェブフォームのみ	
(一社)電気通信事業者協会「TCA相談窓口」 (電気通信サービスに関する基本的知識など)	(03)4555-4124	平日 9時30分～17時
著作権		
(公社)著作権情報センター 「著作権テレホンガイド」	(03)5333-0393	平日 10～12時 13～16時
健康・医療		
厚生労働省「子ども医療電話相談」	#8000 (全国同一短縮番号)	都道府県の相談窓口に転送。 受付時間は窓口により異なる
医療安全支援センター (医療に関する苦情・心配などの相談)	ホームページ参照 全国各地の窓口を掲載	受付曜日・時間は各窓口により異なる
(独)医薬品医療機器総合機構(PMDA) 「医薬品・医療機器相談室」	くすり相談(03)3506-9457 (ジェネリック医薬品相談を含む) 医療機器相談(03)3506-9436	平日 9～17時

# 消費生活相談以外の相談窓口の例

(（独）国民生活センター編集・発行「2023年版くらしの豆知識」抜粋)

くらしの豆知識 2023

相談・問い合わせ機関	電話番号・アドレス等	受付時間
<b>健康・医療</b>		
(公財)日本中毒情報センター「中毒110番」	大阪 (072)727-2499 つくば(029)852-9999	365日 24時間対応 365日 9~21時対応
(独)環境再生保全機構 「ぜん息・COPD電話相談室」	(0120)598-014 メール相談可(ホームページ参照)	平日・土 10~17時
(独)国立病院機構 相模原病院 「アレルギー医療電話相談」	(042)742-7825	火・水 10~12時 13~15時
(公財)日本対がん協会 「がん相談ホットライン」	(03)3541-7830	毎日 10~13時、15~18時 (年末年始を除く)
認定NPO法人 ささえあい医療人権センターCOML	(03)3830-0644	月・水・金 10~13時 14~17時 土 10~13時
厚生労働省 「こころの健康相談統一ダイヤル」	(0570)064-556 ★	各地域の公的な相談機関 につながる。受付曜日・時 間は地域により異なる*3
(公社)日本美容医療協会 「オンライン公開相談室」	ホームページ参照 (誰でも閲覧・書き込み可能な公開相談室)	
<b>福祉・成年後見</b>		
日本公証人連合会 (任意後見契約・公正証書遺言など)	(03)3502-8050	平日 9~17時 全国の最寄りの公証役場の所 在地および電話番号を案内
(公社)成年後見センター・ リーガルサポート本部	(03)3359-0541(総合案内)	平日 9~17時
(公社)認知症の人と家族の会 「認知症の電話相談」	(0120)294-456	平日 10~15時
(公社)日本社会福祉士会権利擁護センター 「ばあとなあ」	(03)3355-6546(総合案内)	平日 10時15分~16時15分
(一社)社会的包摶サポートセンター 「よそいホットライン」 (生活・お金・仕事・家庭・心・病気など)	(0120)279-338 岩手・宮城・福島からは (0120)279-226	24時間受付
認定NPO法人 自立生活サポートセンター・ もやい(生活に困っている人への生活相談)	(03)6265-0137	火 12~18時 金 11~17時
<b>仕事</b>		
全国社会保険労務士会連合会 「職場のトラブル相談ダイヤル」	(0570)07-4864 ★	平日 11~14時
「過労死110番」全国ネットワーク	(03)3813-6999	平日 10~12時、13~17時
首都圏青年ユニオン(労働相談・生活相談等)	(03)5395-5359	火・金 17~21時
<b>教育</b>		
(独)日本学生支援機構「奨学金相談センター」	(0570)666-301 ★	平日 9~20時
奨学金の貸与・給付手続きに関する相談は在学している学校の担当者に問い合わせてください		
日本政策金融公庫 「教育ローンコールセンター」	(0570)008-656 ★ または(03)5321-8656	平日 9~21時 土 9~17時

\*3 開設している都道府県・政令指定都市についてはホームページ参照。「こころの健康相談統一ダイヤル」で検索。どこに相談すべきか悩んだときは、「支援情報検索サイト」で検索

子ども・人権		
文部科学省「24時間子供SOSダイヤル」	(0120)0-78310	365日 24時間対応
「みんなの人権110番」	(0570)003-110 ★	平日 8時30分~17時15分
法務省「子どもの人権110番」	(0120)007-110	最寄りの法務局または 地方法務局につながる
「女性の人権ホットライン」	(0570)070-810 ★	
厚生労働省「児童相談所虐待対応ダイヤル」	189	各地域の児童相談所に転送
内閣府男女共同参画局「DV相談ナビ」	#8008(全国同一短縮番号)	最寄りの相談窓口に自動転送。 受付時間は窓口により異なる
「DV相談プラス」	(0120)279-889	24時間対応
チャイルドライン(18歳までの子ども専用)	(0120)99-7777	毎日 16~21時 チャット相談可(ホームページ参照) (年末年始を除く)
旅行		
海外渡航者向け海外感染症電話相談 (成田空港検疫所)	(0476)34-2310	平日 9~12時 13~17時
(一社)日本旅行業協会消費者相談室	(03)3592-1266	平日 10~17時
(一社)全国旅行業協会本部事務局	(03)6277-8310	平日 10~17時
民泊制度コールセンター	(0570)041-389 ★	平日 9~18時
ペット		
(公財)日本動物愛護協会(動物相談)	(03)3478-1886	平日 10~12時 13~17時
(公社)日本動物福祉協会	(03)6455-7733	平日 9~17時
(一社)全国ペット協会	(03)6206-9684	平日 10~18時
冠婚葬祭		
全日本葬祭業協同組合連合会 (葬儀に関する問い合わせ)	(0120)783-494	平日 9~17時
(一社)全日本冠婚葬祭互助協会 冠婚葬祭互助会に関する「契約者相談室」	(0120)034-820	平日 10~12時 13~16時
(一社)仏教情報センター 「仏教テレフォン相談」	(03)3811-7470	平日 10~12時、13~15時 曜日により担当宗派が異なる
その他		
総務省「行政苦情110番」 (総務省行政相談センター「きくみみ」)	(0570)090-110 ★	最寄りの総務省行政相談セン ターにつながる。受付時間は 各センターにより異なる
消費者庁「公益通報者保護制度相談ダイヤル (一元的相談窓口)」	(03)3507-9262	平日 9時30分~12時30分 13時30分~17時30分
個人情報保護委員会 「個人情報保護法相談ダイヤル」	(03)6457-9849	平日 9時30分~17時30分

- 電話番号は本部、もしくは主な番号のみを掲載しました
- 平日とあるのは、基本的に土・日・祝日・年末年始等を除きます。相談受付の日時や最寄りの相談窓口等、詳細につきましては、ホームページ等で確認のうえご利用ください
- フリーダイヤルやナビダイヤルの場合、IP電話、携帯電話からはかからないこともあります
- 法人格は、以下の略称で記載しています。(公社):公益社団法人、(一社):一般社団法人、(公財):公益財團法人、(一財):一般財團法人、(独):独立行政法人
- 新型コロナウイルス感染拡大の影響等により、受付時間等が変更になっている場合があります

# 参照条文

## ○消費者安全法（平成二十一年法律第五十号）

（都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施）

第八条 都道府県は、次に掲げる事務を行うものとする。

- 一 次項各号に掲げる市町村の事務の実施に関し、市町村相互間の連絡調整及び市町村に対する必要な助言、協力、情報の提供その他の援助を行うこと。
- 二 消費者安全の確保に関し、主として次に掲げる事務を行うこと。
  - イ 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談のうち、その対応に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものに応じること。
  - ロ 事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんのうち、その実施に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものを行うこと。

ハ・ニ (略)

三～五 (略)

2 市町村は、次に掲げる事務を行うものとする。

- 一 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じること。
- 二 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんを行うこと。

三～六 (略)

3・4 (略)

## ○独立行政法人国民生活センター法（平成十四年法律第百二十三号）

第十条 センターは、第三条の目的を達成するため、次に掲げる業務を行う。

- 一 (略)
- 二 国民生活に関する国民からの苦情、問合せ等に対して必要な情報を提供すること。
- 三～八 (略)