

- 消費者ホットラインは、全国共通の電話番号で、地方公共団体が設置している身近な消費生活相談窓口を案内。
平成27年7月1日より、3桁番号化。

全国共通の電話番号

「消費者ホットライン」188



このようなことで、困った時は消費生活相談窓口にご相談ください。

インターネット通信販売を利用したが商品が届かない…



SNSで知り合った人と別れたくなくて、勧められるまま、高価なものを買ってしまった…



「必ず儲かる」、「楽して稼げる」って誘われたけど、話が違ふ…お金がかかるし損してばかり…



危ない、おかしいと思ったことは、ありませんか？

モバイルバッテリーを使用していたら突然 発火した…



まつ毛エクステーションの施術を受けてから目が痛い…



困ったときは一人で悩まずに、「消費者ホットライン」188に御相談ください。

地方公共団体が設置している身近な消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内します。

いやや! 188泣き寝入り! と覚えてね

「消費者ホットライン」188 御案内の流れ

188を押す

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。」

郵便番号が分からない

2を押す

固定電話から

「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。」

携帯電話から

「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御利用いただけます。」

※窓口が開所し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)相談窓口へつなげた時点から、通話料金の御負担が発生します(相談は無料です)。
携帯会社の通話料金定額サービス等でも別途ナビダイヤル料金が発生します。
相談窓口に直接かけたほうが安くなる場合もあります。

最寄りの消費生活センター等

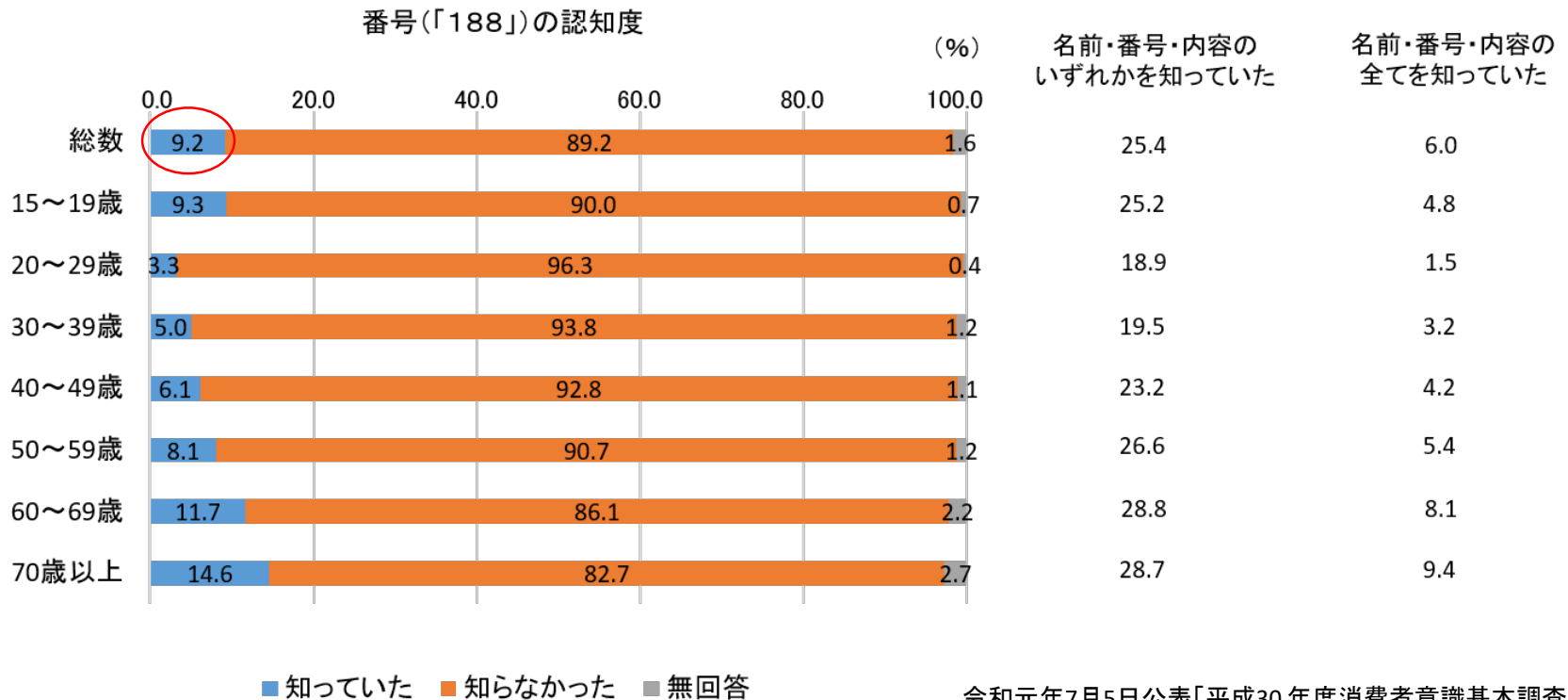
市区町村の窓口が開所していない場合など、都道府県の窓口を御案内することもあります。

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わからなくなったら、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ご案内します。

消費者ホットラインの認知度

- 「消費者ホットライン」188(いやや!)について、番号を知っていた人は9.2%、名前・番号・内容のいずれかを知っていた人は25.4%、名前・番号・内容の全てを知っていた人は6.0%。
- 年齢層別にみると、50歳代以下は60歳代以上と比べて番号を知っていた人の割合が低い。



令和元年7月5日公表「平成30年度消費者意識基本調査」より
(調査時期:平成30年11月8日～11月30日)

消費者ホットライン「188」の周知について

○消費者ホットライン「188」番の主な周知活動の実績

- ・ 検索サイトYahoo!との提携
- ・ 政府広報（政府インターネットテレビ、新聞記事下、HP等）
- ・ 各都道府県に広報チラシ・ポスターを配布
- ・ イメージキャラクター「イヤヤン」の発表（平成30年7月）
- ・ 「イヤヤン」ピンバッジを全国の消費生活相談員等に配布
- ・ 北海道みんわらウィークにてPR（平成30年8月）
- ・ 徳島阿波踊りにてPR（平成30年8月）
- ・ 沖縄国際映画祭・京都国際映画祭にてPR（令和元年4月、10月）
- ・ SNS（YouTube、LINE等）を活用した広報（平成31年2月、令和元年10月）
- ・ 5月18日を「消費者ホットライン188の日」に制定し、PRイベントを開催（令和元年5月）
- ・ 東京メトロ、JR西日本等で交通広告を実施（令和元年10月）
- ・ コンビニ（ローソン）POSレジ画面広告を実施（令和元年10月）
- ・ 都営バスで車両ラッピング・車内ポスター広告を実施（令和2年3月）

以上のほか、地方消費者行政推進交付金及び地方消費者行政強化交付金の活用等により、各地方公共団体においても周知活動を実施

○YouTubeでの動画広告



○東京メトロ銀座線車両での交通広告



○コンビニPOSレジ広告



○都営バスでの車両ラッピング広告



消費者ホットライン188イメージキャラクター イヤヤン

- 平成30年7月4日に、「消費者ホットライン188」を、消費者の皆様にとってより親しみやすいものとするため、イメージキャラクターを製作し、発表。
- キャラクターは一般公募。応募作品の中から、庁内投票を経て決定。



<コンセプト>

イヤヤンは「泣き寝入りは超いやや！」が口癖の蝶々です。全国を旅して危険な製品でケガをした人や強引な勧誘に困っている人を見かけると、消費者ホットライン188を教えています。188にダイヤルし、問題を解決出来た人が、蝶のように羽ばたく姿を見るのが大好きです。

周知啓発ポスター



着ぐるみ



読売新聞(H30.7.20朝刊)



NHK「ニュース7」(H30.7.21放送)



「消費者ホットライン188の日」について



- 令和元年に、消費者月間の「5」月に、188の頭二桁「18」を合わせて、5月18日を「消費者ホットライン188の日」に制定。
※一般社団法人日本記念日協会に登録
- 1人でも多くの方の消費者トラブルの未然防止・解決に向けて、「消費者ホットライン188」の普及・啓発を促進。



もしかして？ 不安になったらすぐ電話！
いやや（188）泣き寝入り！

「消費者ホットライン」188（局番なし）は、地方公共団体が設置している身近な消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内します。