消費者ホットライン「188」
消費生活センター等へのご案内の流れ

お手元の携帯電話・固定電話から**188**に発信

ガイダンス音声「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。」

郵便番号が**分かる** **1**を押す	郵便番号が**分からない** **2**を押す
お住まいの郵便番号を **7桁で入力**する	固定電話から お住まいの**地域を選択する** （○○市は１、□□町は２…）

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、○○秒ごとに、およそ○○円の通話料金でご利用いただけます。」
※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）相談窓口へつながった時点から、通話料金のご負担が発生します（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

消費者庁 消費者ホットライン188 イメージキャラクター イヤヤン

おかけいただく際には…

- 消費生活センター等では、相談者様からの相談に対応しますが、あっせん等を確約するものではありません。
- トラブルの解決に向けて、契約書等を確認させていただくため、相談窓口への来所をお願いすることがあります。
- 近年、AIで事前に検索された上で、188におかけいただくケースが増えていますが、個々の契約条件等による違いが大きいため、AIの一般的回答と相談窓口での回答が異なる可能性があります。

操作がわからなくなってしまったら…

- どのように操作すればいいのか分からなくなってしまったら、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等にご案内します。

被害にあう前でも相談できます。
困ったときは一人で悩まずに188にご相談ください。