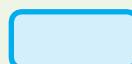


# 「消費者ホットライン」188 御案内の流れ

## 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。」

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)。**  
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。相談窓口へ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。



消費者庁  
Consumer Affairs Agency, Government of Japan