

消費生活センターは、契約や悪質商法におけるトラブル、製品・食品やサービスによる事故などの消費者トラブルに関する相談窓口として、地方公共団体が設置する行政機関です。相談のほかに、消費者啓発活動や生活に関する情報提供なども行っています。全国には、消費生活センターが 854 か所（2021 年 4 月 1 日現在）あり、そのほか全ての市区町村に消費生活相談窓口が設置されています。

消費者ホットラインは、消費生活センター等の連絡先をご存知でない消費者の方に、お近くの消費生活相談窓口をご案内する全国共通の電話番号です。局番なしの 3 桁の電話番号「188」にお電話いただくと、アナウンスが流れます。アナウンスに従い、お住まいの郵便番号を入力するとお近くの消費生活センターや消費生活相談窓口につながります。おかしいなと思ったり、不安に感じたりしたときは、一人で悩まず、消費者ホットライン「188」をご利用ください。専門知識・経験を持つ消費生活相談員が皆さんの相談内容を聴き取り、迅速な解決を図るために助言を行います。場合によっては、さらに詳しくお話を聴いて、トラブルの相手である事業者との交渉をお手伝いしたり、弁護士や専門機関への相談が適している場合には適切な窓口を紹介したりするなど、トラブル解決のために支援を行います。相談は無料で、相談する方の秘密は守られます。消費生活の中で困っていること、気になっていることがあったら気軽にご相談ください。

消費者トラブルにあっても、「自分のせいだから」「恥ずかしいから」とあきらめる方も少なくないようです。しかし、消費生活センターや消費生活相談窓口相談したことで、トラブルを解決し、被害を回復できたケースも多くあります。身近な相談窓口として消費者ホットライン「188」をご活用ください。「188（いやや）泣き寝入り！」と覚えてください。