

# 消費生活相談 窓口設置について

平成27年3月より、消費生活相談窓口を設置いたします。相談内容は身近に起きた事業者と消費者の間のトラブルや悪質商法についてです。  
窓口及び、問い合わせ先は**産業課(09802-2-2037)**です。相談受付:月～金曜日の9:00～12:00、13:00～17:00(祝日、年末年始を除く)



- ・消費者ホットラインは、「誰もがアクセスしやすい相談窓口」として開設されたものです。
- ・相談を受け付けるにあたっては、円滑な相談処理を実施するために、氏名、住所、電話番号、性別、年齢、職業をお聞きます。

## 相談にかかる個人情報の取り扱いについて

- ・最寄りの消費生活センター等の存在をご存知ない消費者に、お近くの消費生活相談窓口をご案内することにより、消費生活相談への最初の一步をお手伝いするものです。
- ・土日祝日は、都道府県等の消費生活センター等が開所していない場合、国民生活センターに電話がつながります。(一部地域や年末年始、国民生活センターの建物点検日を除く)
- ・IP電話など、一部の電話からはつながりません。

詳細につきましては消費者ホットラインの概要(PDF形式)(消費者庁)をご覧ください。



「消費者ホットライン」に電話した際に、都道府県や政令市の消費生活センター等の電話が話中でつながらない場合、国民生活センターの「平日バックアップ相談」の電話番号がアナウンスされます。国民生活センターでは、最寄りの窓口に通話がつながらない場合に相談を受けていますのでご利用ください。

「平日バックアップ相談」は、10時～12時、13時～16時の時間帯で相談を受けています(土日祝日、年末年始を除く。来訪や文書での相談は受け付けておりません)。

### **国民生活センター 土日祝日相談**

国民生活センターでは、土日祝日、10時～16時の間、都道府県や市区町村の消費生活センター等が開所していない場合、消費者ホットライン(0570-064-370)にて相談を受付けています(年末年始、国民生活センターの建物・施設点検を除く)。なお、来訪での相談は受け付けておりません。

国民生活センターの、土日祝日の相談窓口は、土日祝日に相談窓口を開設していない消費生活センターを補完すべく、即日回答を原則としていますが、相談の内容によっては、継続して平日の相談対応、または地元の消費生活センターの紹介などを行う場合があります。