

8 消費生活

(1) 消費生活全般

*相談日は、特記のないものは祝祭日及び年末年始を除く。

相談内容等	相談日	相談時間	実施機関	電話番号	場所(会場)
消費生活相談 消費生活全般についての、問合せ・相談 (事業者からの相談・個人間の相談は不可)	月～金曜日	9:00～12:00 13:00～15:00	賀茂広域消費生活センター	0558-24-2299	〒415-0016 下田市中531-1 下田総合庁舎6階
		9:00～16:00	東部県民生活センター	055-952-2299	〒410-0801 沼津市大手町1-1-3 沼津商連会館ビル2階
			中部県民生活センター	054-202-6006	〒422-8067 静岡市駿河区南町14-1 水の森ビル3階
			西部県民生活センター	053-452-2299	〒430-0929 浜松市中区中央1-12-1 浜松総合庁舎3階
※県内市町の消費生活相談窓口の一覧(http://www.pref.shizuoka.jp/kenmin/km-110/simatimadoguti.html)も御確認ください。 ※消費者ホットライン(188、 http://www.pref.shizuoka.jp/kenmin/km-110/hottorain.html)に電話をかけても、最寄りの市町の消費生活相談窓口などへ案内されます。					
	月～金曜日	11:00～13:00	(独)国民生活センター	03-3446-0999	〒108-8602 東京都港区高輪3-13-22
表示相談 表示に関する不審情報、事業者からの表示方法に関する相談(景品表示法)	月～金曜日	8:30～17:15	県民生活課	054-221-2189	〒420-8601 静岡市葵区追手町9-6 県庁西館6階
			東部県民生活センター	055-951-8207	〒410-0801 沼津市大手町1-1-3 沼津商連会館ビル2階
			中部県民生活センター	054-284-0062	〒422-8067 静岡市駿河区南町14-1 水の森ビル3階
			西部県民生活センター	053-450-9009	〒430-0929 浜松市中区中央1-12-1 浜松総合庁舎3階
経済産業省の所管する商品やサービス、所管法令に関する消費者からの問合せ・相談に対する助言・アドバイス (特定の業者の信頼性に関する問合せ及び事業者とのあっせん交渉は不可)	月～金曜日	10:00～16:00	関東経済産業局・消費者相談室	048-601-1239	〒330-9715 さいたま市中央区新都心1-1 さいたま新都心合同庁舎1号館
週末電話相談 消費生活全般についての、問合せ・相談	(東京) 土、日曜日	10:00～12:00 13:00～16:00	(公社)全国消費生活相談員協会	03-5614-0189	〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町2-3-5 グランドメゾン日本橋堀留101
	(大阪) 日曜日	10:00～12:00 13:00～16:00		06-6203-7650	〒541-0041 大阪府大阪市中央区北浜2-6-26 大阪グリーンビルB1
NACS(ナックス)ウィークエンド・テレホン (消費生活全般についての問合せ・相談) 東京では法務大臣認証 ConsumerADRを実施 (消費者取引裁判外紛争解決手続き)	(大阪)土曜日	10:00～16:00	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (通称NACS:ナックス)	06-4790-8110	〒540-0029 大阪市中央区本町橋2-23 第7松屋ビル1003号室
	(東京)日曜日	11:00～16:00		03-6450-6631	〒150-0002 東京都渋谷区渋谷1-17-14 全国婦人会館2階

相談の名称・内容等	相談日	相談時間	実施機関	電話番号	場所(会場)
特定商取引法に関する相談 特定商取引法申出制度に関する指導・助言 消費生活全般についての問合せ・相談	月～金曜日	10:00～17:00	(一財)日本産業協会	03-3256-3344 (特定商取引法関連)	〒101-0047 東京都千代田区内神田2-11-1 島田ビル3階

8 消費生活

(2) PLセンター(商品の欠陥による事故についての問合せ・相談)

*相談日は、特記のないものは祝祭日及び年末年始を除く。

相談の名称・内容等	相談日	相談時間	実施機関	電話番号	場所(会場)
医薬品の欠陥による事故に関する相談、調整・斡旋 (PL審査会による斡旋は5千円)	月～金曜日	9:30～16:30	医薬品PLセンター	フリーダイヤル 0120-876-532	〒103-0023 東京都中央区日本橋本町3-4-18 昭和薬 貿ビル5階
化学製品の欠陥による事故に関する相談	月～金曜日	9:30～16:00	化学製品PL相談センター	フリーダイヤル 0120-886-931	〒104-0033 東京都中央区新川1-4-1 住友六甲ビル7 階
化粧品の欠陥による事故に関する相談 (斡旋は有料)	月・水・金曜日 (祝日、日本化粧品工業連合会休業日は除く)	9:30～12:00 13:00～16:00	日本化粧品工業連合会PL 相談室	0120-352-532	〒105-0001 東京都港区虎ノ門5-1-5 メトロシティ神谷 町6階
ガス石油機器の欠陥による事故に関する相談	月～金曜日	10:00～12:00 13:00～16:00	ガス石油機器PLセンター	フリーダイヤル 0120-335-500	〒101-0046 東京都千代田区神田多町2-11 ガス石油 機器会館
家電製品による事故に関する相談	月～金曜日	9:30～17:00	家電製品PLセンター	フリーダイヤル 0120-551-110	〒100-0013 東京都千代田区霞が関三丁目7番1号 霞 が関東急ビル5階
建材による事故に関する相談	月～金曜日	9:00～17:00	建材PL相談室	03-5640-0901	〒103-0007 東京都中央区日本橋浜町2-17-8 KDX浜 町ビル5階 (社)日本建材・住宅設備産業 協会内
住宅部品等に関する相談	月～金曜日 (祝日、年末年始 を除く)	10:00～17:00	(公財)住宅リフォーム紛争 処理支援センター (愛称:住まいるダイヤル)	ナビダイヤル 0570-016-100 PHSや一部のIP電話から は 03-3556-5147	※相談は電話による
塗料の欠陥による事故に関する相談	月～金曜日	9:00～12:00 13:00～17:00	日本塗料工業会塗料PL相 談室	03-3443-2074	〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿3-12-8 東京塗料会 館1階
防災製品の欠陥による事故に関する相談	月～金曜日	9:00～12:00 13:00～17:00	防災製品PLセンター	フリーダイヤル 0120-553-119	〒105-0001 東京都港区虎ノ門2-9-16 日本消防会館7 階 (一財)日本消防設備安全センター内

相談の名称・内容等	相談日	相談時間	実施機関	電話番号	場所(会場)
消費生活用製品の中で、SGマーク表示対象製品及びそれに類するものの製品事故、品質クレームに関する相談	月～金曜日	10:00～12:00 13:00～16:00	消費生活用製品PLセンター	フリーダイヤル 0120-11-5457	〒110-0012 東京都台東区竜泉2-20-2 ミサワホームズ三ノ輪2階 (一財)製品安全協会内
生活用品の欠陥による事故に関する相談	水曜日	10:00～16:00	生活用品PLセンター	フリーダイヤル 0120-090-671	〒103-0013 東京都中央区日本橋人形町2丁目15-2 松島ビル4階 (一財)生活用品振興センター内
自動車(バス、トラックを含む)、オートバイ、原付自転車およびその部品/用品等の製造物責任と品質苦情に関する相談	月～金曜日	9:30～12:00 13:00～17:00	(公財)自動車製造物責任相談センター	フリーダイヤル 0120-028-222	〒100-0011 東京都千代田区内幸町2-2-3 日比谷国際ビル18階
玩具製品の欠陥による事故に関する相談	月～金曜日	9:00～12:00 13:00～17:00	玩具PLセンター	フリーダイヤル 0120-152-117	〒130-8611 東京都墨田区東駒形4-22-4 (一社)日本玩具協会内
プレジャーボートの製品事故及び品質クレームに関する相談	月～金曜日	10:00～12:00 13:00～17:00	プレジャーボート製品相談室	フリーダイヤル 0120-356-441	〒104-0028 東京都中央区八重洲2-10-12 国際興業第2ビル4階 (一社)日本マリン事業協会

8 消費生活

(3) 業界等の相談窓口

*相談日は、特記のないものは祝祭日及び年末年始を除く。

相談の名称・内容等	相談日	相談時間	実施機関	電話番号	場所(会場)
訪問販売ホットライン 訪問販売に関する相談	月～金曜日	10:00～12:00 13:00～16:30	(公社)日本訪問販売協会 http://www.jdsa.or.jp	フリーダイヤル 0120-513-506	〒160-0004 東京都新宿区四谷4-1 細井ビル7階
通販110番 通信販売に関する相談	月～金曜日	10:00～12:00 13:00～16:00	(公社)日本通信販売協会 (JADMA) http://www.jadma.org/	03-5651-1122	〒103-0024 東京都中央区日本橋小舟町3-2 リブラビル2階
健康食品・化粧品・衛生用品・衣料寝具等家庭訪販振興協会の会員の販売に対する相談	月～金曜日	10:00～12:00 13:00～16:00	家庭訪販振興協会 http://www.kahokyo.jp/	03-6801-7121 フリーダイヤル 0120-22-7531	〒133-0051 東京都江戸川区北小岩1-4-3 クラウンハイツビル2階
健康食品、化粧品等を販売する連鎖販売取引や宣伝講習販売や戸別訪問販売、電話勧誘販売の解約に関する相談	月～金曜日	10:00～17:00	(一社)全国直販流通協会	03-3661-5921	〒103-0025 東京都中央区茅場町1-6-17 トラッドビル2階
家庭用ミシンに関する相談	月～金曜日	9:00～12:00 13:00～17:30	(一社)日本縫製機械工業会	03-6435-8190 e-mail:info@jasma.or.jp	〒105-0004 東京都港区新橋5-25-3 第2一松ビル2階
訪問販売による化粧品の相談	月～金曜日	9:00～17:00	訪販化粧品工業協会	03-5472-2534	〒105-0001 東京都港区虎ノ門5-1-5 メトロシティ神谷町6階

相談の名称・内容等	相談日	相談時間	実施機関	電話番号	場所(会場)
DMホットライン ダイレクトメールに関する相談	月～金曜日	10:00～12:00 13:00～16:00	(一社)日本ダイレクトメール協会	03-5540-0930 e-mail webmaster@jdma.or.jp	〒104-0041 東京都中央区新富1-16-8 日本印刷会館6階
輸入に関する相談 貿易・起業相談	月～金曜日	10:30～16:30	(一財)対日貿易投資交流促進協会(ミプロ) https://www.mipro.or.jp/	小口輸入、輸入ビジネス全般 03-3989-5151	〒170-8630 東京都豊島区東池袋3-1-3 ワールド・インポート・マートビル6階
ソーラーシステムに関する相談 ※熱利用(給湯・暖房)のみ 太陽光発電は除く	月～金曜日	9:00～17:00	(一社)ソーラーシステム振興協会 http://www.ssda.or.jp	03-5203-9111(代)	〒103-0028 東京都中央区八重洲1-6-3 小鉄ビル4階
LPガスに関する相談 ※カセットボンベは除く	月～金曜日	8:30～17:15	(一社)静岡県LPガス協会 静岡県LPガスお客様相談所	フリーダイヤル 0120-17-2680	〒420-0064 静岡市葵区本通6-1-10 静岡県プロパン会館3階
車の購入に関する相談 ※相談は電話のみ	月～金曜日	10:00～12:00 13:00～17:00	(一社)自動車公正取引協議会	03-5511-2115	〒100-0014 東京都千代田区永田町1-11-30 サウスビル永田町4階
ホームヘルス機器に関する相談	月～金曜日	9:00～12:00 13:00～17:00	(一社)日本ホームヘルス機器協会	フリーダイヤル 0120-744-714	〒113-0034 東京都文京区湯島4-1-11 南山堂ビル5階
新聞の購入に関する相談	月～金曜日	10:00～16:00	(公社)日本新聞販売協会	03-5643-7681	〒103-0013 東京都中央区日本橋人形町2-7-10 エル人形町5階
輸送に関する相談	月～金曜日	9:00～17:00	(一社)静岡県トラック協会	054-283-1920	〒422-8510 静岡市駿河区池田126-4
商品先物取引に関する相談	月～金曜日	9:00～17:00	日本商品先物取引協会	03-3664-6243	〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町1-10-7 東京商品取引所ビル6階
旅行会社とのトラブルの相談	月～金曜日	10:00～17:00	(一社)日本旅行業協会	03-3592-1266 (消費者相談室)	〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関3-3-3 全日通霞が関ビル3階
エステティックに関する相談	月・水・金曜日	12:30～17:00	AEAエステティック相談センター	03-5212-8805	〒102-0083 東京都千代田区麴町3-2-1 HAKUWAビル3階
冠婚葬祭互助会に関する相談	月～金曜日	10:00～12:00 13:00～16:00	(一社)全日本冠婚葬祭互助協会	フリーダイヤル 0120-034820	〒105-0003 東京都港区新橋1-18-12 COMS虎ノ門 5階、6階
結婚相手紹介サービスに関する相談 (式場に関する相談は除く)	月～木曜日	10:30～16:00	(一社)日本結婚相手紹介サービス協議会 http://www.jmic.gr.jp	03-5689-8769	〒113-0033 東京都文京区本郷3-32-6 ハイヴ本郷401号
壁紙に関する相談	月～金曜日	9:30～12:00 13:00～17:00	(一社)日本壁装協会 http://www.wacoa.jp	03-5408-5501	〒105-0001 東京都港区虎ノ門3-7-8 ランディック第2虎ノ門ビル7階

8 消費生活

(4) 通信関係

*相談日は、特記のないものは祝祭日及び年末年始を除く。

相談の名称・内容等	相談日	相談時間	実施機関	電話番号	場所(会場)
固定電話、携帯電話、インターネットなどの電気通信サービスに関する相談	月～金曜日	9:00～12:00 13:00～17:00	東海総合通信局電気通信事業課	052-971-9133	〒461-8795 愛知県名古屋市東区白壁1-15-1 名古屋合同庁舎第3号館
		9:30～12:00 13:00～17:00	総務省電気通信消費者相談センター	03-5253-5900	※電話のみ
インターネットトラブルの相談先を探せるポータルページを提供	相談フォームから随時	24時間 (ただし、回答は原則平日)	インターネットホットライン 連絡協議会 http://www.iajapan.org/hotline/		〒113-0034 東京都文京区湯島2-21-1 長谷川ビル3階 (一財)インターネット協会内
インターネット上で発生した取引におけるトラブル全般の相談	* 常時	24時間 (ただし、回答は平日10:00～17:00)	(一社)ECネットワーク http://www.ecnetwork.jp/public/consumer/consul.html	03-5829-9101 (受付はweb、回答はe-mailに限定)	〒101-0024 東京都千代田区神田和泉町1-3-17 誠心ビル501
迷惑メール(チェーンメールを含む)の電話相談、違反メールに関する情報提供 ※広告宣伝メールの迷惑メールに関する相談窓口	月～金曜日 (祝日、年末年始を除く)	10:00～12:00 13:00～17:00	(一財)日本データ通信協会 迷惑メール相談センター https://www.dekyo.or.jp/soudan	03-5974-0068	〒170-8585 東京都豊島区巣鴨2-11-1 巣鴨室町ビル7階
特定商取引法の表示義務に違反する広告メールの情報提供	月～金曜日	10:00～17:00	(一財)日本産業協会 情報提供受付用アドレス spam-in@nissankyo.jp	03-3256-3344	〒101-0047 東京都千代田区内神田2-11-1 島田ビル3階
電話勧誘販売に関する相談	月～金曜日	10:00～16:00	(一社)日本コールセンター協会	03-5289-0404 (電話相談室)	〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町35 秋山ビルディング2(4階)

8 消費生活

(5) その他

*相談日は、特記のないものは祝祭日及び年末年始を除く。

相談の名称・内容等	相談日	相談時間	実施機関	電話番号	場所(会場)
広告・表示についての相談	月～金曜日	9:30～12:00 13:00～16:00	(公社)日本広告審査機構	03-3541-2811	〒104-0061 東京都中央区銀座2-16-7 恒産第1ビル5階
	—	—	(苦情受付フォーム)JAROオンラインご意見箱 https://kaiin.jaro.or.jp/tvcm/index.asp		