

事務連絡  
令和2年10月7日

各都道府県・市町村  
消費者行政担当部局 各位

消費者庁地方協力課

「消費者ホットライン188」及び「消費生活相談員」の広報に係るご協力依頼

平素より、消費者行政の推進にあたり格別のご高配を賜り、誠にありがとうございます。

さて、消費者トラブルに遭った際に、身近な消費生活相談窓口を案内する「消費者ホットライン188」については、消費者被害の未然防止・拡大防止に向けて、より多くの消費者に知っていただくことが必要です。このため、消費者庁では、各地方公共団体のご協力もいただきながら、この「188」の普及啓発に努めておりますが、未だ認知度が十分に上がっているとは言えない状況です。

また、「消費生活相談員」についても、高齢化等による担い手不足を背景として、平成31年度には対前年度比で減少しており、また、資格試験の受験者数も減少傾向にあることから、認知度向上と有資格者の増加を図り、「消費生活相談員」の担い手を増やすことが必要な状況です。

以上を踏まえ、「消費者ホットライン188」及び「消費生活相談員」について、更なる普及啓発に努めてまいりたいと存じますので、各地方公共団体におかれましても、引き続きご協力頂きますよう、改めてお願い申し上げます。

なお、以下に啓発ツールをご紹介させていただきますので、ご活用いただければ幸いです。また、ご参考までに各地方公共団体等における啓発ツールの活用事例についてもご紹介させていただきます。(別添3参照)

## 記

### 1. 「消費者ホットライン188」の啓発ツール (別添2-①参照)

#### (1) イヤヤンイラスト (広報誌、グッズ等)

- ・利用申請により、ご活用いただくことが可能です。

※ご参考までに広報誌掲載案をお送りいたします。(別添1参照)

#### (2) 動画 (パブリックスペース (市役所の待合、公共施設等))

- ・種類：縦型と横型それぞれ60秒動画1種類、15秒動画4種類
- ・ファイル形式：MP4, MOV 及び WMV

#### (3) チラシ

- ・種類：2種類、サイズ：A4

(4) ポスター

- ・種類：1種類、サイズ：A2

(5) 缶バッジ

- ・利用目的と必要個数をご連絡ください。※個数に限りがあります。

(6) 着ぐるみ

- ・利用申請により、ご活用いただくことが可能です。

2. 「消費生活相談員」の啓発ツール（別添2-②参照）

(1) 消費生活相談員パンフレット

(2) 消費生活相談員PR動画

○消費生活相談員の存在を知らない方に対して、概要を知っていただくためのイメージ動画

- ・種類：60秒動画及び15秒動画（短縮版）
- ・ファイル形式：MP4, MOV 及び WMV

(3) 消費生活相談員インタビュー動画

○消費生活相談員の仕事に興味を持っていただいた方に、具体的な仕事内容を紹介するインタビュー形式の動画

- ・種類：8分45秒1種類
- ・ファイル形式：MP4, MOV 及び WMV

※消費生活相談員コンテンツのリンク先（消費者庁ウェブサイト）

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/consumer\\_affairs\\_consultants.html](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_affairs_consultants.html)

**【本件のお問い合わせ先】**

消費者庁地方協力課 消費者ホットライン担当

Tel:03-3507-9190/E-mail: g.hotline188@caa.go.jp