

報道発表資料

令和8年9月14日
独立行政法人国民生活センター

消費者トラブル対応専用Webサイト「消費者トラブル解決ナビ」を開設しました

国民生活センターでは、令和8年9月14日（月）に、消費者トラブル対応のための専用Webサイト「消費者トラブル解決ナビ」を開設しました。

本サイトは、消費者トラブルにあっている方に対して解決を支援するウェブサイトです。FAQ（よくある質問）形式でトラブル解決に役立つ情報を提供するとともに、全国の消費生活相談窓口を案内いたします。

<消費者トラブル解決ナビの役割>

○トラブルの解決方法を探す（自主解決の支援）

消費者トラブルにあった方が、トラブル解決のための方法やヒントを調べることができるFAQを提供します。

○トラブルを相談する（相談窓口の案内）

自主解決が難しい場合に、全国の消費生活相談窓口（消費生活センター等）をご案内します。

また、本サイトを通じてWebフォームで相談受付をしている相談窓口では、本サイトから相談を申し込みます。

国民生活センターでは、今後本サイトの利用状況や利用者から寄せられるご意見等を参考にしながら、消費者の皆様にとってより役に立つサイトとなるよう内容の充実に取り組んでまいります。

<消費者トラブル解決ナビ トップページ> <https://www.consumer.go.jp>

(PC版)

The PC version of the homepage features a clean, structured layout. At the top, there's a header with the logo, navigation links, and a search bar. Below this, two main buttons are present: 'トラブルの解決方法を探す (FAQ)' and 'トラブルを相談する (相談窓口)'. The 'FAQ' section includes a keyword search bar and a brief explanation of how to use the search function. The '相談' section promotes the 'Consumer Hotline 188' with a large graphic and text indicating it's a nationwide service.

(スマホ版)

The mobile version is designed for smaller screens, with a focus on quick access to key services. It features a top navigation bar with '解決方法を探す' and '窓口で相談する'. Below, the 'Consumer Hotline 188' is prominently displayed with a large number and a '相談' icon. A list of service details follows, explaining the hotline's purpose, the types of issues it handles, and the operating hours. The layout uses vertical spacing and clear typography to ensure readability on a mobile device.

<FAQページ>

The FAQ page is titled '【訪問買取】突然訪問してきて不用品を買取するという。違法ではないか。' (Regarding home purchase: Is it illegal for someone to suddenly visit and buy unwanted items?). The answer explains that while home purchase is generally legal, unsolicited visits can be problematic. It provides the Consumer Hotline 188 as a resource for reporting such incidents. The page also includes a feedback section asking if the information was helpful, with '役に立った' (Helpful) and '役に立たなかった' (Not helpful) buttons. At the bottom, there's a link to '関連するFAQ' (Related FAQs). The page is dated '更新日：2026年3月24日'.