

# オンライン消費生活相談

## 利用者マニュアル



このマークは、消費者（ふくタン）、事業者（こうタン）、行政（はばタン）の信頼と協働により、安全で安心な暮らしを実現する兵庫県の消費者行政の理念を表しています。

2022年5月

兵庫県立消費生活総合センター

## オンライン消費生活相談の流れ

ステップ	内 容	備 考
<b>Step1</b> オンライン相談 予約の申込み	オンライン相談申込画面 （兵庫県電子申請共同運 営システム）から、氏名、 相談日、相談希望時間等を 入力してください。	
<b>Step2</b> Zoom アプリを インストール	Windows 搭載パソコン、 iOS 又は Android スマート フォンに Zoom アプリを インストールしてくださ い。	既にインストールが済ん でいる場合は不要です。
<b>Step3</b> 予約メールの 受信	消費生活センターから、 Zoom ミーティングに参 加のための URL を送付し ます。	この情報は他の人には絶 対に伝えないでください。
<b>Step4</b> メールから Zoom に アクセス	メールで送付された URL を、予約時間の数分前にク リックしてください。 Zoom アプリが起動しま す。	
<b>Step5</b> Zoom で 消費生活相談実施	予約時間になると相談員 が対応しますので、消費生 活相談を開始してくださ い。	

## Step1 オンライン相談予約の申込み

1. 下記のアドレスから、「兵庫県電子申請共同運営システム」内の「オンライン消費生活相談予約」の申請画面にアクセスしてください。

### ●パソコン

<https://www.e-hyogo.elg-front.jp/hyogo/uketsuke/form.do?id=1653008632919>

### ●スマートフォン

<https://www.e-hyogo.elg-front.jp/hyogo/uketsuke/form.do?id=1653008632919>

※ 携帯電話やスマートフォンのQRコード読み取り機能から予約画面にアクセスできます。



2. オンライン消費生活相談の予約画面から、氏名、住所（市町名）、電話番号、メールアドレス、相談日、相談時間等の必要事項を入力してください。

注) 申込みフォーム画面と下記のマニュアルとで、レイアウトデザインが異なりますが、入力に影響ありませんので、申込みフォーム画面に沿って入力してください。

申請内容入力
↓
申請内容確認
↓
申請完了

文字の大きさ 大 中 小 色 標準 黒 青 黄

ヘルプ

### オンライン消費生活相談予約

#### 申請内容の入力

##### 操作方法のご説明

下記の入力フォームに必要事項を入力した後、「申請内容確認」ボタンを押してください。  
**必須** マークがある項目は、必ず入力してください。

また、機種依存文字は使用しないでください。機種依存文字が入力されている場合はエラーになります。

途中で入力した内容を一時保存したい場合、「申請一時保存確認」ボタンを押してください。  
ただし、選択した添付ファイルに関しては一時保存されません。

・日付項目(和暦入力)については、元号を選択後、年は半角数字で入力してください。月、または日は、ドロップダウンリストより選択してください。

オンライン消費生活相談の相談希望日時等の申込みフォームです。

相談希望日及び申込日は土・日・祝日を除きます。  
相談希望日の前日の午前中までに(月曜日に相談希望の場合は、  
前の週の金曜日の午前中までに)お申し込みください。

申請日 <b>必須</b>	令和 2 年 8 月 31 日
お名前 <b>必須</b>	姓と名の間には空白を入力してください。 兵庫 太郎
お名前(ふりがな) <b>必須</b>	姓と名の間には空白を入力してください。 ひょうご たろう
性別	<input checked="" type="radio"/> 男性 <input type="radio"/> 女性 <input type="radio"/> 指定しない

電話番号 <b>必須</b>	012-3456-7890のように、半角の数字とハイフンで入力してください。 <input type="text"/>
FAX	012-3456-7890のように、半角の数字とハイフンで入力してください。 <input type="text"/>
携帯電話	012-3456-7890のように、半角の数字とハイフンで入力してください。 <input type="text"/>
メールアドレス <b>必須</b>	<p>システムからの通知メールを受信するために、メールアドレスを入力してください。 確認用の欄には、同じメールアドレスをもう一度入力してください。</p> <p>メールアドレス1 <input type="text"/></p> <p>確認用 <input type="text"/></p> <p>メールアドレス2とは別のメールアドレスでも通知メールを受信したい場合、メールアドレス2を入力してください。 メールアドレス2（任意） <input type="text"/></p> <p>確認用 <input type="text"/></p> <p><small>※メールアドレス1、2に送信される通知メールの内容は同一です。 ※スマートフォンの場合、ドメイン指定受信を設定されている方は「elg-front.jp」を受信できるように指定してください。</small></p>
年齢	3文字以下で入力してください。 <input type="text"/> 歳
住所（市町名） <b>必須</b>	<p>例：神戸市中央区</p> <p>100文字以下で入力してください。 <input type="text"/></p>
第1希望相談日 <b>必須</b>	次の曜日の日付を指定してください。：月、火、水、木、金（祝日を除く） <div> <div>▼</div> <div>年</div> <div>▼</div> <div>月</div> <div>▼</div> <div>日</div> </div>
第1希望相談時間 <b>必須</b>	<input type="radio"/> 10:00～10:30 <input type="radio"/> 14:00～14:30 <input type="radio"/> 15:00～15:30

- (1) オンライン相談希望日及び申込日は平日に限ります。相談希望日の前日の午前中までに（月曜日に相談を希望する場合は、前の週の金曜日の午前中までに）お申し込みください。
- (2) 予約状況により、ご希望の日時がお取りできない場合があります。
- (3) 対応する消費生活相談員の指名はできません。
- (4) 相談希望時間は以下の3枠で実施します。  
10:00～10:30 / 14:00～14:30 / 15:00～15:30  
※ 相談はお一人様一回につき 30 分間以内とします。

## 2. 入力後、「申請内容確認」をクリックします。

相談カテゴリ <b>必須</b>	<p>該当するものを選択してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 架空請求・不当請求・怪しい勧誘</li> <li>○ 通信販売(ネットショッピング・オークション・フリマアプリ)</li> <li>○ 携帯電話・通信サービス</li> <li>○ 結婚紹介サービス・出会い系サイト</li> <li>○ 不動産(土地・住宅・設備)・建築・工事・修理</li> <li>○ 食品</li> <li>○ 車両・住居品(家電製品)・被服品・クリーニング</li> <li>○ 金融・クレジット・電子マネー・その他取引</li> <li>○ 旅行・引越・運送サービス</li> <li>○ 学習・教材・娯楽</li> <li>○ 医療・美容・衛生</li> <li>○ 内職・副業</li> <li>○ その他</li> </ul> <p>「その他」を選択された場合にご記入ください。 <input type="text"/></p>
相談概要	<p>簡潔に記入してください。 500文字以下で入力してください。 架空請求を思わせるメールが届いた。 <input type="text"/></p>
<p>お問い合わせ 兵庫県立消費生活総合センター 相談専用電話 078-303-0999 受付時間 月曜日～金曜日 9:00～16:30 ※土・日・祝日、年末年始(12/29～1/3)を除く。</p>	
<div> <div>申請内容確認</div> <div>申請一時保存確認</div> </div>	

### 3. 申請内容の確認画面が表示されますので、「申請する」をクリックします。

申請内容入力  
↓  
申請内容確認  
↓  
申請完了

サイトマップ

文字の大きさ 大 中 小 色 標準 黒 青 黄

ヘルプ

オンライン消費生活相談予約

申請内容の確認 ※申請は完了していません。

以下の入力内容をご確認ください。  
よろしければ「申請する」ボタンを押してください。  
入力内容に間違いがある場合は、「修正する」ボタンを押し、再度入力してください。  
機種依存文字が入力されている場合には、「?」のように表示されていますので、修正してください。

申請日 <small>(必須)</small>	令和 2年 8月 31日
お名前 <small>(必須)</small>	兵庫 太郎
お名前(ふりがな) <small>(必須)</small>	ひょうご たろう
性別	男性
電話番号 <small>(必須)</small>	078-303-0999
FAX	
携帯電話番号	
メール送信先 <small>(必須)</small>	パソコン用 aabbcc_xxyyzz@pref.hyogo.lg.jp 携帯電話・スマートフォン用
住所(市町名) <small>(必須)</small>	神戸市中央区
第1希望相談日 <small>(必須)</small>	令和 2年 9月 1日
第1希望相談時間 <small>(必須)</small>	10:00~11:00
第2希望相談日	
第2希望相談時間	
相談カテゴリ <small>(必須)</small>	架空請求・不当請求・怪しい勧誘
相談概要	架空請求を思わせるメールが届いた。
通信欄	

印刷用ページ

修正する 申請する

### 4. 申請が完了しました。

申請内容入力  
↓  
申請内容確認  
↓  
申請完了

サイトマップ

文字の大きさ 大 中 小 色 標準 黒 青 黄

オンライン消費生活相談予約

申請完了

「オンライン消費生活相談予約」の申請を完了しました。

「問合せ番号」はメールでは通知いたしません。  
「到達番号」と「問合せ番号」は、この後の申請状況を照会する時に必要となりますので、内容を確認の上、このページを印刷するか、メモに取るなどとして、必ず控えるようにしてください。

到達番号 : 000\_000\_000\_0000  
問合せ番号 : ○○○○○○

受付通知メールが届かない場合について  
システムから自動送信する受付通知メールが15分以上経っても届かない場合、誤ったメールアドレスが入力されていた可能性があります。  
メールが届かない場合には、到達番号と問合せ番号により照会を行い、申請内容を確認してください。

お問い合わせについて  
申請頂いた内容等のお問い合わせには、上記「到達番号」と「問合せ番号」が必要になります。  
このページを印刷して保管してください。

最初のページへ戻る

## Step2 Zoom アプリをインストール

Zoom を初めて利用される方は以下の操作をお願いします。

### ■パソコンへのダウンロード・インストール

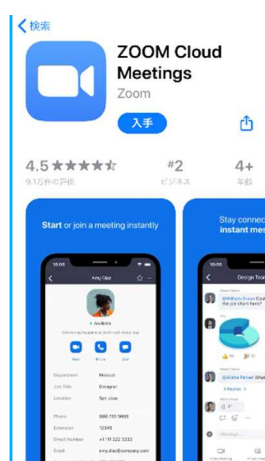
1. パソコンから Zoom の公式ホームページ URL (<https://zoom.us/download>) を入力します。
2. 「ミーティング用 Zoom クライアント」のダウンロードをクリックすると、クライアントアプリのインストーラーがダウンロードされます。



3. ダウンロードしたインストーラーを起動すると、インストールが始まります。画面の指示に従って、インストールを行ってください。

### ■スマートフォンへのダウンロード・インストール

1. 各 OS のアプリ提供プラットフォームを利用します。iPhone の場合は「App Store」、Android スマートフォンの場合は「Google Play」です。
2. アプリを名前で検索します。検索欄に「zoom」と入力し、検索してください。「ZOOM Cloud Meetings」が該当のアプリです。



【iPhone】



【Android スマートフォン】

3. iPhone の場合は「入手」、Android スマートフォンの場合は「インストール」をタップするとダウンロードが始まります。画面の指示に従って、インストールを行ってください。

### Step3 事前案内メールの受信

「事前案内メール」にて、Zoom ミーティングに参加のための URL を送付します。事前案内メールは、「兵庫県電子申請共同運営システム」で入力いただいたメールアドレスに送信します。当日の予約状況により、ご希望の日時に予約が取れない場合がありますので、ご了承ください。

メールは送信専用です。時間変更やキャンセルが生じた場合には、電話にてご連絡をお願いします。

(事前案内メール例)

〇〇 様

兵庫県立消費生活総合センター オンライン消費生活相談（仮）受付担当です。  
以下の日時で、オンライン消費生活相談（仮）を承りました。

日時 : 20〇〇年〇月〇日 〇:〇〇~〇:〇〇

開始の5分前になりましたら。以下のリンクをクリックしてください。

Zoom ミーティングに参加する

<https://から始まるアドレス>

ミーティング ID : 〇〇〇 〇〇〇〇 〇〇〇〇

パスワード : 〇〇〇〇〇〇

※本メールは送信専用です。

本メールへの返信にてお問い合わせいただいてもご回答できませんので、  
予めご了承くださいますようお願い申し上げます。

=====  
兵庫県立消費生活総合センター

〒650-0046 神戸市中央区港島中町4丁目2

TEL 078-303-0999 (相談専用電話)

ホームページアドレス <https://www.seiken.server-shared.com/>

=====

### Step4 事前案内メールから Zoom にアクセスする

相談予約時間の5分程前から、相談の準備をお願いします。

事前案内メール本文中のアドレス ([http://から始まる URL](http://から始まるURL)) をクリック (スマートフォンの場合はタップ) すると、Zoom のアプリケーションが起動します。

画面の指示に従い、Zoom のミーティングができるように準備してください。



- (1) Web カメラ及びマイクが正常に使えるか、事前に確認してください。
- (2) 「音声のみ」や「チャット機能のみ」での相談はお受けできません。
- (3) 相談は無料ですが、インターネットに接続しての相談のため、通信費は自己負担となります。  
(携帯電話の契約プラン等によっては通信費が高額となる場合があります。)
- (4) 対応する消費生活相談員の指名はできません。
- (5) オンライン消費生活相談の回答を流用・転載することは固くお断りします。

## Step5 Zoom で消費生活相談実施

予約時間になりますと職員、相談員が対応しますので、消費生活相談を開始してください。

(相談時のパソコン画面のイメージ)



## Step6 利用後アンケートについて

オンライン消費生活相談を利用された方へ、今後の相談業務実施の参考にさせていただくため、利用者アンケートにご協力ください。オンライン消費生活相談の実施後に、メールにてアンケートのアドレスを送付いたします。

兵庫県立消費生活総合センターでは、県内在住・在勤・在学の消費者の方の、消費生活に関する苦情・問合せ等を受け付け、情報の提供、助言、あっせん等を行います。

電話番号	0 7 8 - 3 0 3 - 0 9 9 9
受付時間	月曜日～金曜日 9：00～16：30
場 所	〒650-0046 神戸市中央区港島中町4-2
休 館 日	土・日・祝日、年末年始（12／29～1／3）