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、安全で安心なく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。

２０２１年６月

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
Step1 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。	
▼		
Step2 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。
▼		
Step3 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。
▼		
Step4 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。	
▼		
Step5 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。	

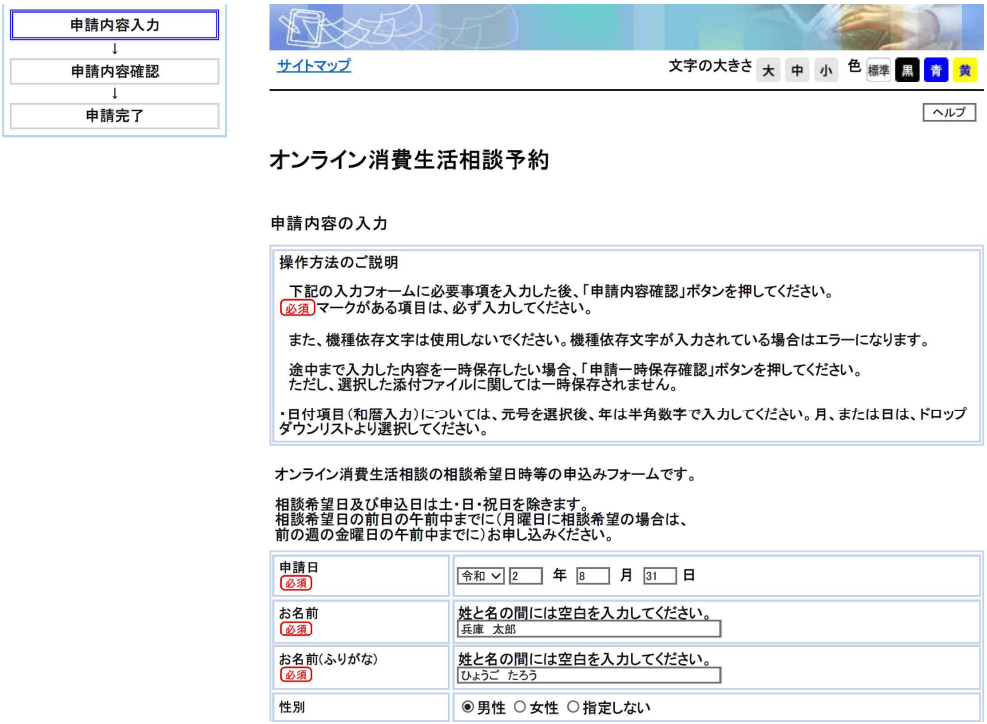
Step1　オンライン相談予約の申込み

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=1592803781451

●スマートフォン
https:// www.e-hyogo.elg-front.jp/hyogo/uketsuke/form.do?id=1592803781451
※　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っていますが、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。



電話番号 必須	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。 078-303-0999
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。
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。
メールアドレス 必須	システムからの通知メールを受信するために、パソコンまたは携帯電話・スマートフォンの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。 パソコン用 aabbcc_xxyyzz@pref.hyogo.lg.jp パソコン確認用 aabbcc_xxyyzz@pref.hyogo.lg.jp 携帯電話・スマートフォン用 携帯電話・スマートフォン確認用 ※パソコンと携帯電話・スマートフォンの両方に入力された場合は、両方のメールアドレス宛てにメールが送信されます。 ※携帯電話・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」を受信できるよう指定してください。
住所（市町名） 必須	例：神戸市中央区 100文字以下で入力してください。 神戸市中央区
第1希望相談日 必須	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） 令和 2年9月1日以降の日付を指定してください。 令和 2 年 9 月 1 日
第1希望相談時間 必須	◉ 10:00～11:00 ○ 13:30～14:30 ○ 15:00～16:00

（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。

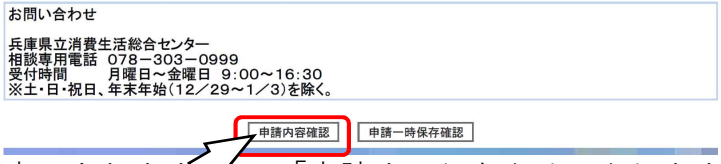
（４）相談希望時間は以下の３枠で実施します。

10:00～11:00 / 13:30～14:30 / 15:00～16:00

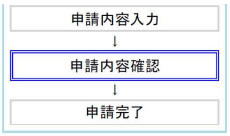
※　相談はお一人様一回につき 60 分間以内とします。

２．入力後、「申請内容確認」をクリックします。

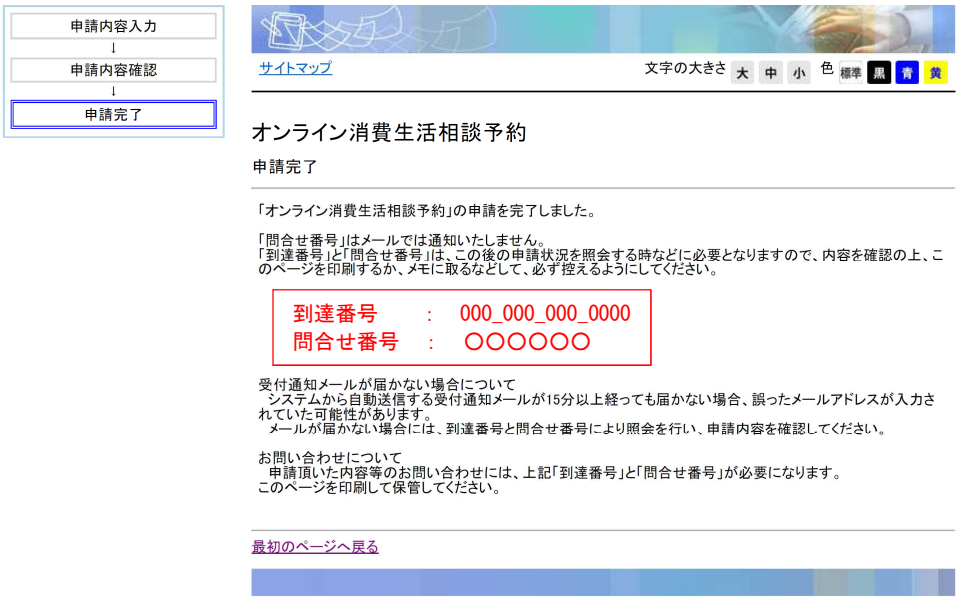
相談カテゴリ 必須	該当するものを選択してください。 ◉ 架空請求・不当請求・怪しい勧誘 ○ 通信販売（ネットショッピング・オークション・フリマアプリ） ○ 携帯電話・通信サービス ○ 結婚紹介サービス・出会い系サイト ○ 不動産（土地・住宅・設備）・建築・工事・修理 ○ 食品 ○ 車両・住居品（家電製品）・被服品・クリーニング ○ 金融・クレジット・電子マネー・その他取引 ○ 旅行・引越し・運送サービス ○ 学習・教材・娯楽 ○ 医療・美容・衛生 ○ 内職・副業 ○ その他 「その他」を選択された場合にご記入ください。
相談概要	簡潔に記入してください。 500文字以下で入力してください。 架空請求を思わせるメールが届いた。



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。



4．申請が完了しました。



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。

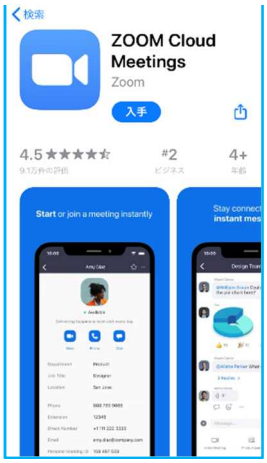
2．「ミーティング用 Zoom クライアント」のダウンロードをクリックすると、クライアントアプリのインストーラーがダウンロードされます。

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もありますので、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）

○○　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○○年○月○日　○：○○～○：○○
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：○○○　○○○○　○○○○
パスワード：○○○○○○

※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）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	０７８－３０３－０９９９
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）