

# 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。

2025年10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
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://apply.e-tumo.jp/pref-hyogo-u/offer/offerList\\_detail?tempSeq=4489](https://apply.e-tumo.jp/pref-hyogo-u/offer/offerList_detail?tempSeq=4489)

### ●スマートフォン

[https://apply.e-tumo.jp/pref-hyogo-u/offer/offerList\\_detail?tempSeq=4489](https://apply.e-tumo.jp/pref-hyogo-u/offer/offerList_detail?tempSeq=4489)

※ 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、一部レイアウトデザインが異なりますが、入り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
<b>オンライン消費生活相談予約</b> <span style="float: right;">ヘルプ</span>		
申請内容の入力		
<b>操作方法のご説明</b> 下記の入力フォームに必要事項を入力した後、「申請内容の確認に進む」ボタンを押してください。 途中まで入力した内容を一時保存したい場合、「申請内容を一時保存する」ボタンを押してください。		
<b>注意事項</b> <b>必須</b> マークがある項目は、必ず入力してください。 機種依存文字（半角カナ、丸付き数字、ローマ数字、「〜」など）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。		
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。		
相談希望日は土・日・祝日を除きます。 申込みは、相談希望日の2日前（土日祝日を除く）までをお願いします。（月曜日に相談希望の場合は、前の週の木曜日までに申込みが必要）		
1. ご利用の前に 来所での相談が困難な方へ、パソコン等の画面を通じ、消費生活相談員と対面で相談ができる「オンライン消費生活相談」を実施しています。		
■利用できる方は、兵庫県内に県内在住の方です。 他のセンターですでに相談なさっている内容については、お受けできません。		
■相談内容は、消費生活に関する困りごとや契約・解約に関することです。 個人間のトラブルや労働問題、相続、家族関係のトラブルは受け付けておりません。 （事業者の方は、事業者向け相談窓口へご相談ください。）		
■お急ぎの場合はお電話での相談をご利用ください。 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		
2. ご利用方法 オンライン消費生活相談は「Zoom（ズーム）」アプリを利用しますので、パソコンやスマートフォンに、事前に「Zoom」アプリをインストールしておいてください。		

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を入力してください。 <input type="text"/>
FAX	012-3456-7890のように、半角の数字とハイフンを入力してください。 <input type="text"/>
携帯電話	012-3456-7890のように、半角の数字とハイフンを入力してください。 <input type="text"/>
メールアドレス <b>必須</b>	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。 メールアドレス1 <input type="text"/> 確認用 <input type="text"/>
メールアドレス <b>必須</b>	メールアドレス1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"/> 確認用 <input type="text"/> <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>
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>	例：神戸市中央区 100文字以下で入力してください。 <input type="text"/>
第1希望相談口 <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） <input type="text"/> 年 <input type="text"/> 月 <input type="text"/> 日
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。申込みは、相談希望日の2日前（土・日・祝日・年末年始は除く）までにお願ひします。（月曜日に相談希望の場合は、前の週の木曜日までに申込みが必要）
- (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、「申請内容の確認に進む」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><input type="radio"/> 架空請求・不当請求・怪しい勧誘</li> <li><input type="radio"/> 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><input type="radio"/> 携帯電話・通信サービス</li> <li><input type="radio"/> 結婚紹介サービス・出会い系サイト</li> <li><input type="radio"/> 不動産（土地・住宅・設備）・建築・工事・修理</li> <li><input type="radio"/> 食品</li> <li><input type="radio"/> 車両・住居品（家電製品）・被服品・クリーニング</li> <li><input type="radio"/> 金融・クレジット・電子マネー・その他取引</li> <li><input type="radio"/> 旅行・引越・運送サービス</li> <li><input type="radio"/> 学習・教材・娯楽</li> <li><input type="radio"/> 医療・美容・衛生</li> <li><input type="radio"/> 内職・副業</li> <li><input type="radio"/> その他</li> </ul> <p>「その他」を選択した場合に入力してください。          「その他」を選択していない場合は、入力内容は放棄されます。</p> <input type="text"/>
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。</p> <input type="text"/>
通信欄	<input type="text"/>

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。

注) 申込みフォーム画面と下記のマニュアルとで、一部レイアウトデザインが異なりますが、入り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。

The screenshot shows the 'Application Content Confirmation' page. At the top, there are three tabs: 'Application Content Input', 'Application Content Confirmation' (active), and 'Application Completed'. Below the tabs, the title is 'Online Consumer Life Consultation Appointment' with a red warning: '※申請は完了していません。' (Application is not completed). A 'ヘルプ' (Help) icon is in the top right.

The main content area is titled '申請内容の確認' (Check application content) and includes a '操作方法のご説明' (Operation method explanation) section. Below this is a form with the following fields:

申請日 必須	令和7年9月29日
お名前 必須	兵庫 太郎
お名前(ふりがな) 必須	ひょうご たろう
性別	男性
電話番号 必須	078-303-0999
FAX	
携帯電話	
メールアドレス 必須	メールアドレス1 aabbcc_xxyzz@pref.hyogo.lg.jp
年齢	
住所(市町名) 必須	神戸市中央区
第1希望相談日 必須	令和7年10月1日
第1希望相談時間 必須	10:00~10:30
相談カテゴリ 必須	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	

At the bottom of the form, there is a green button '印刷用画面を開く' (Open print screen). Below the form, there are two buttons: '修正する' (Revise) and '申請する' (Apply), with a mouse cursor pointing to the '申請する' button.

4. 申請が完了しました。

The screenshot shows the 'Application Completed' page. At the top, there are three tabs: 'Application Content Input', 'Application Content Confirmation', and 'Application Completed' (active). The title is 'Online Consumer Life Consultation Appointment' with the status '申請完了' (Application completed).

The main content area is titled 'オンライン消費生活相談予約' (Online Consumer Life Consultation Appointment) and includes a confirmation message: '「オンライン消費生活相談予約」の申請を完了しました。' (Application for online consumer life consultation appointment is completed). It also provides instructions: 'スクリーンショット等で到達番号、問合せ番号を記録してください。' (Please record the arrival number and inquiry number with a screenshot, etc.).

A red box highlights the following information:

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

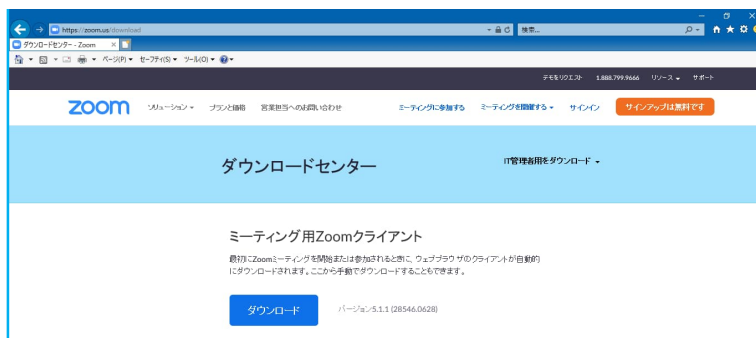
Below this, there are sections for '到達番号・問合せ番号について' (About arrival number and inquiry number) and '到達通知メールが届かない場合について' (About arrival notification email not being received).

## 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

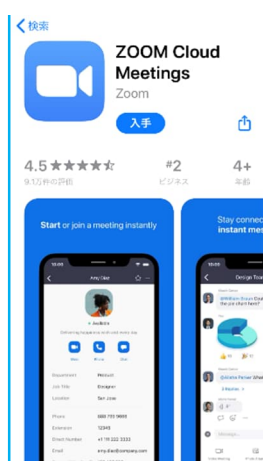
1. パソコンから Zoom の公式ホームページ URL (<https://zoom.us/download>) を入力します。
2. 「ミーティング用 Zoom クライアント」のダウンロードをクリックすると、クライアントアプリのインストーラーがダウンロードされます。



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)

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受付担当です。

以下の日時に、オンライン消費生活相談を承りました。

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)



兵庫県立消費生活総合センターでは、県内在住の消費者の方の、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)