

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。

2026年9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 e-ひょうご ） から、氏名、相談日、相談 希望時間等を入力してく ださい。	申込み前に連絡先メール アドレスの確認手順があ ります。
Step2 Webex 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 Webex アプリを インストールしてくださ い。	パソコンの場合はインス トールせず利用可能です。 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、 Webex ミーティングに参 加のための URL 等の情報 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 Webex に アクセス	メールで送付された URL を、予約時間の 5 分前にク リックしてください。	
Step5 Webex で 消費生活相談実施	予約時間になるとカメラ・ 音声の確認の上、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。

利用者ログイン画面から、利用者登録をせず申し込む場合は、連絡用メールアドレスの確認があります。

https://apply.e-tumo.jp/pref-hyogo-u/offer/offerList_detail?tempSeq=4489

※ 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予約の画面から、以下の事項を入力・選択してください。
(**必須**の入力項目のみ抜粋して記載しています。)

(1) 相談いただく方の情報

氏名（フリガナ）、電話番号、住所（市町名）、
メールアドレス（オンライン消費生活相談用 URL の送付先）

(2) 相談日及び相談時間

相談日 月曜日～金曜日（土・日・祝日・年末年始を除く、**申込日の2日後から予約可能**）

相談時間 10：00～10：30 / 14：00～14：30 / 15：00～15：30

(3) 相談カテゴリ 以下から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（電話）

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 / 出会い系サイト・結婚相手紹介サービス

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

(4) その他注意事項

- ・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）
- ・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。
- ・対応する消費生活相談員の指名はできません。
- ・相談は1回につき30分間以内、相談処理が継続する場合は電話で対応します。

【予約画面の記載内容】

オンライン消費生活相談予約

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」の相談希望日時等の申込フォームです。

相談希望日は土・日・祝日・年末年始（12/29～1/3）を除きます。

申込みは、相談希望日の2日前（土・日・祝日・年末年始を除く）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在住の方です。

他の消費生活センターで既に相談されている内容については、お受けできません。

■相談できる内容は、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いません。（事業者の方は、事業者向け相談窓口をご利用ください。）

■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

受付日時：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

■メールでの相談は受け付けておりません。

2. 入力後「確認へ進む」をクリックすると、申込確認画面が表示されます。修正がなければ画面下の「申込む」をクリックすると、以下の画面が表示されます。

申込完了

オンライン消費生活相談の予約を受け付けました。

申込みが完了しました。

下記の整理番号とパスワードを記載したメールを送信しました。

メールアドレスが誤っていたり、フィルタ等を設定されている場合、メールが届かない可能性があります。

整理番号

XXXXXXXXXX

パスワード

XXXXXXXXXX

整理番号とパスワードは、今後申込状況を確認する際に必要となる大切な番号です。特にパスワードは他人に知られないように保管してください。

Step2 Webex アプリをインストール

■パソコンへのダウンロード・インストール

1. ブラウザに Webex の公式ホームページ URL を入力します。

<https://www.webex.com/ja/downloads.html>



2. 「Webex をダウンロード」をクリック、インストーラーがダウンロード・保存します。インストーラーを起動し、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「Webex」と入力・検索し、インストールしてください。



Step3 事前案内メールの受信

「事前案内メール」にて、Webex 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。

以下の日時で、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。

<https://から始まるアドレス>

会議室番号（ミーティング情報）: 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

ミーティングパスワード: 〇〇〇〇〇〇〇〇

県内の市町にも、消費生活センターなどの消費生活相談窓口があります。

他のセンターですでに相談されている内容については、お受けできません。

※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 Webex 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、Webex のアプリケーションが起動します。

画面の指示に従い、Webex 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) オンライン消費生活相談の開始時間から 10 分経過しても参加がない場合は、相談をキャンセルされたものとします。
- (5) 対応する消費生活相談員の指名はできません。
- (6) 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 Webex 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)