

外国語消費生活相談窓口の開設について

環境生活部環境生活総務課消費とくらしの安全室

1 目的

日本における消費生活上の法制度や商慣習等に関し外国人住民が抱える消費者トラブルを専門相談員が直接聴取する「消費生活相談窓口」を開設し、早い段階での解決に結びつけることで、外国人住民や同じ地域に暮らす人々が安全・安心に暮らせる多文化共生社会の実現に資する。

2 開設場所

公益財団法人しまね国際センター (SIC)
島根県松江市東津田町 369-1

3 開設日時

平成 30 年 10 月以降毎月第 2 木曜日

午前 10 時から正午まで (2 時間)

平成 30 年度の開設日：10 月 11 日、11 月 8 日、12 月 13 日
1 月 10 日、2 月 14 日、3 月 14 日

4 実施方法

相談者の来所、電話またはスカイプによる相談とする (予約不要)。

島根県消費者センターから派遣された消費生活相談員が、しまね国際センター職員等の通訳を介して相談に応じる。

使用言語は、英語、中国語、タガログ語、ポルトガル語とする。

5 相談窓口の周知

県ホームページや SNS 等を通じて広く県民に情報発信する。

また、(公財) しまね国際センターの協力を得て、島根県外国人地域サポーターを通じて直接外国人住民へ情報提供を行う。

しまね国際センターHP <https://www.sic-info.org/>

6 担 当

島根県環境生活部環境生活総務課消費とくらしの安全室 田邊 (0852-22-6787)

公益財団法人しまね国際センター多文化共生推進課 仙田 (0852-31-5056)

くらしの相談

困っていませんか 契約トラブル

(相談事例)

- スマートフォンがつかない、請求のあった利用料金が契約時の説明とちがう
- インターネット回線(光ファイバー)がつかない、請求のあった利用料金が契約時の説明とちがう、解約したいのに事業者と連絡がとれない
- アパートなど賃貸住宅の退去時に高額な修繕費を請求された
- 買った覚えのない商品の代金がカードで請求されていた
- ネットで注文して代金を支払ったのに、商品が届かない
- 中古車を購入したが、すぐに故障した

商品やサービスの契約トラブルについて、相談員が無料で対応します。

しまね国際センター (SIC)

0852-31-5056

電話、スカイプ(sic-honsho)、来所でご相談に応じます。

相談日:(2018) 10月11日、11月8日、12月13日

(2019) 1月10日、2月14日、3月14日

受付時間(電話/スカイプ/来所):午前10時から12時まで

相談内容によっては、他の機関をご紹介する場合があります。

トラブル相談は消費者ホットライン

日本のどこからでもかけられます

☎188

Shimane Prefectural Government

LIFE INFORMATION FOR CONSUMERS

Watch out for Consumer Problems!

(Consultation Cases)

- My smartphone I brought to Japan cannot connect to services here (i.e. displays “no connection” message); there is a significant difference between the contract price I was told and the bill price.
- I cannot connect to the Internet optical fiber service; the shop gave me a false explanation about contract costs and monthly payment.
I want to cancel my contract, but I find it difficult to contact a salesperson.
- I was asked to pay for expensive repairs when moving out of rental housing.
- My credit card # might have been used illegally for unknown purchases.
- I ordered a brand-name watch through an online store, but the watch has not been sent to me (or the watch sent to me was counterfeit).
- I bought a used car at a dealer, which broke down the next day.

Free consultation services by licensed staff !

Shimane International Center

0852-31-5056

Please phone, skype or come to Shimane International Center.

Consultation days: (2018)Oct.11, Nov.8, Dec.13 (2019) Jan.10, Feb.14, Mar.14

Consultation hours(phone/visit) : 10:00 to 12:00 a.m.

Skype : sic-honsho

The staff might introduce other organizations/consultation services for further assistance.

Consumers' HOTLINE

Dial 188

If you cannot speak Japanese, please have an interpreter call 188.

Consultation service for consumers
Available by phone throughout Japan

关于生活方面的咨询

您是否正在被签约方面的纠纷所困扰

(咨询事例)

- 智能手机无法联通、话费的请求金额跟签约说明时的金额不一致
- 网络（光纤）无法连接、网络费用与签约时说明的费用不一致、想解约却无法联系到当事公司
- 公寓等租借住房在退租时被收取高额的修缮费用
- 信用卡被扣除了没有购买过的商品货款
- 在网上购物，付了款却收不到商品（或是收到假冒商品）
- 购买了二手车，但很快就出现故障

关于商品或服务的签约纠纷，我们提供免费咨询

岛根国际中心 (SIC)
0852-31-5056

- 咨询方法 电话, Skype (sic-honsho), 面询
- 咨询日期 (2018) 10月11日 11月8日 12月13日
(2019) 1月10日 2月14日 3月14日
- 咨询时间 10时 - 12时
- 根据咨询内容，也会介绍其他相关机构进行协助

纠纷咨询消费者热线

日本全国各地均可拨打

☎188

Gobyerno ng Shimane prefecture

Konsultasyon para sa pamumuhay

Mga problema o gulo sa Kontrata

(Mga halimbawa ng mga konsultasyon)

- Hindi makakonekta ang smartphone, ang sinisingil na bayad sa paggamit ay iba sa ipinaliwanag na kontrata
- Ang linya ng Internet (optical fiber) ay hindi makakonekta, ang singil na bayad sa paggamit ay iba sa ipinaliwanag na kontrata. Gustong kanselahin ang kontrata, ngunit hindi makontak ang kumpanya
- Sinisingil ng mahal na bayad sa pag-aayos ng apartment at iba pang mga paupahan na bahay sa oras ng pag-alis
- Sinisingil sa credit card na walang natatandaang binili
- Ang inorder sa internet na bagay na bayad na ay hindi pa dumarating
- Bumili ako ng second hand na kotse, ngunit agad itong nasira

Para sa mga problema sa kontrata ng mga kalakal at serbisyo, ang tagapayo ay tumutugon nang walang bayad.

Shimane International Center (SIC)

0852-31-5056

Tutugunan namin ang inyong katanungan sa Telepono, Skype at maaari rin po kayong bumisita sa opisina ng "SIC". **Skype : sic-honsho**

**Araw ng konsultasyon: (2018) Oktubre 11, Nobyembre 8, Disyembre 13
(2019) Enero 10, Pebrero 14, Marso 14**

Oras ng konsultasyon sa (telepono / Skype / pagbisita sa opisina):

10:00 ng umaga hanggang 12:00 ng tanghali

Maaari namin kayong ipakilala sa ibang mga ahensya, depende sa nilalaman ng konsultasyon.

Consumers' HOTLINE

Dial: 188

i-dial po ang 188 kung kayo po ay nakakapag salita ng wikang hapon

Consumer Hotline para sa konsultasyon

Maaari tumawag kahit saan sa Japan

CONSULTAS SOBRE A VIDA DIÁRIA

PROBLEMAS SOBRE CONTRATOS ?

(Exemplos de consultas)

- O smart –phone não dá ligação.A cobrança está diferente do conteúdo explicado no momento do contrato.
- A linha da Internet (fibra ótica) não dá conexão.A cobrança veio diferente das taxas explicadas no momento do contrato .Você quer cancelar o contrato mas não consegue contatar o agente.
- Cobram uma quantia muito alta para conserto do apartamento de onde está saindo.
- Recebeu uma cobrança de cartão de crédito de compra que não fez.
- Pagou a conta de pedido feito por internet, porém, o artigo não chega.
- Comprou um carro usado que logo se quebrou.

O (A) consultor(a) atenderá grátis à suas consultas sobre mercadorias e problemas com contrato de serviços .

**CENTRO INTERNACIONAL DE SHIMANE
(SIC-Shimane International Center)**

0 8 5 2 - 3 1 - 5 0 5 6

- Atendemos por TELEFONE, SKYPE (ID:sic-honsho) e também pessoalmente.
- **Datas da consulta: (2018) 11/10, 08/11, 13/12,
(2019) 10/01, 14/02, 14/03.**
- Horário de atendimento (telefone/ skype/ pessoalmente):10:00 ~ 12:00.
- Podemos também indicar outros órgãos competentes para o seu caso.

**HOT LINE DE CONSUMIDORES PARA
CONSULTAS DE SEUS PROBLEMAS:**

Ligue de qualquer parte do Japão

☎188