

オンライン消費生活相談

ご利用の手引き



2020年12月
糸島市消費生活センター

zoom消費生活オンライン相談の流れ

| ステップ | 内容 | 備考 | ページ |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------|-----|
| Step1 オンライン相談予約 | 糸島市消費生活センターホームページ内のオンライン相談申込み画面から、氏名、メールアドレス、相談希望日時等を入力して下さい。 | | 2 |
| 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下さい。 | 既にインストールが済んでいる場合は不要です。 | 6 |
| 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。 | 7 |
| 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。 | | 8 |
| Step5 Zoom で 消費生活相談開始 | 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。 | | 8 |

Step1 オンライン相談予約

1. 下記のアドレスから「オンライン相談予約」申し込み画面へアクセスしてください。

QRコードを読み込む場合

携帯電話やスマートフォンのQRコード読み取り機能を使えば、予約画面にアクセスすることができます。



URLを入力する場合

<https://www.city.itoshima.lg.jp/inquiry/SITE0000000000000000090/online.html>

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



The screenshot shows the Itoshima City Official Website interface. At the top, there is a navigation bar with the city logo and name, and utility links for audio volume, foreign language, and text size. Below this is a search bar and a menu with categories like Living guide, Facility information, Migration guide, City administration, Sightseeing guide, and Businesses. The main content area is titled 'オンライン相談予約申し込み【消費生活センター】' (Online Consultation Reservation Application [Consumer Life Center]). A '注意' (Notice) section contains two bullet points: '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。' and 'オンライン消費生活相談の回答の録画・流用・転載は、固くお断りします。'

オンライン相談予約申し込み【消費生活センター】

注意

- 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。
- オンライン消費生活相談の回答の録画・流用・転載は、固くお断りします。
- 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。
- 電話・来庁相談は予約不要です。

土曜日、日曜日、祝日は受け付けておりません

氏名 **必須**

メールアドレス **必須**

確認のためもう一度入力してください

住所 **必須**

電話番号 **必須**

相談希望日時 **必須**

土曜日、日曜日、祝日は受け付けておりません

---年 12月 23日

相談希望時間 **必須**

- 10時から
 14時から
 16時から

相談概要 **必須** (1-1000文字)

確認

(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～ / 14:00～ / 16:00～

※ 相談はお一人様一回につき 60 分間以内とします。

3. 入力後「確認」をクリックします。

相談希望時間 **必須**

10時から
 14時から
 16時から

相談概要 **必須** (1-1000文字)

確認

4. 予約内容の確認画面が表示されますので、「この内容で送信する」をクリックします。

オンライン相談予約申し込み確認【消費生活センター】

土曜日、日曜日、祝日は受け付けておりません

| | |
|---------|------------------------------------------------|
| 氏名 | 糸島 いとゴン |
| メールアドレス | ××××@××××× |
| 住所 | 糸島市前原西1-1-1 |
| 電話番号 | 0923322098 |
| 相談希望日時 | 2021/01/04 |
| 相談希望時間 | 10時から |
| 相談概要 | インターネット通販でクレジットカードを使って靴を購入したが、違う色の靴が届いた。返品したい。 |

以上の内容で送信します。ご確認のうえ、「この内容で送信する」ボタンを押してください。

[戻る](#) **この内容で送信する**

5. 「オンライン相談予約」申し込みが完了しました。

オンライン相談申し込み完了【消費生活センター】

土曜日、日曜日、祝日は受け付けておりません

受付番号 #17
送信完了しました。

受付番号をお控えください。

24時間以内（土日祝日を除く）に消費生活センターから予約確認メールをお送りします。メールが届かない場合は、糸島市消費生活センター（電話番号：092-332-2098）までお問い合わせください。

- [トップページに戻る](#)

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（パソコンのカメラ必須）

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. アプリを名前を検索します。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。
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。

※通信費は自己負担となります。

（通信キャリア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。）

Step3 予約メールの受信

「予約メール」にて、Zoom ミーティングに参加のための URL を送付します。予約メールは、「オンライン相談予約」申し込み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。予約受付後、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。

送信元アドレス：shohi@city.itoshima.lg.jp

(受信メール例)

標題：【糸島市消費生活センター】オンライン相談の予約を受け付けました。

本文

〇〇様

糸島市消費生活センター オンライン消費相談受付担当です。

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：2020年〇月〇日 〇：〇〇～〇：〇〇

開始の3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://zoom.us/j/~>

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。

時間変更やキャンセルが生じた場合には、下記の連絡先までご連絡をお願いします。

+++++

糸島市消費生活センター

〒819-1192 糸島市前原西一丁目1番1号

TEL: 092-332-2098/FAX: 092-324-2531

ホームページアドレス：<https://www.city.itoshima.lg.jp/consumer/index.html>

+++++

Step4 メールから Zoom にアクセス

相談予約時間の 3 分程前から、相談の準備をお願いします。

予約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。
(通信キャリア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録画・流用・転載することは固くお断りします。

Step5 Zoom で消費生活相談開始

消費生活センター側が「ミーティングの開始」をすると画面に相談員が映り、相談が始まります。

※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。

(通信キャリア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。)

困ったときはすぐ相談！

糸島市消費生活センター

092-332-2098

相談時間 月～金曜日（祝日・年末年始を除く）

9:00～17:00