

## 聴覚障害者向けメール相談が始まります！ ～聴覚に障害のある方の消費生活相談が便利になります～

東京都消費生活総合センターでは、聴覚に障害がある等、電話による相談がしづらい方を対象としたメール相談を本日より開始します。

品物の購入やサービス契約の際のトラブルなどでお困りの場合は、ぜひご相談ください。

＜対象：都内に在住・在勤・在学で聴覚に障害がある方＞

### 受付から回答まで



※通知メールに記載された手順にしたがって、WEB サイト上で回答内容を確認します。

☆メール相談は、相談者の個人情報のセキュリティ確保のため、「東京くらしWEB」のリンクから入力していただく「東京共同電子申請・届出サービス」を利用して実施します。

### 注意事項

★相談の内容により、契約関係書面や詳しい経緯等を確認する必要がある場合は、来所による相談をお願いします。相談はご家族や福祉関係者等の補助者が同席できます。

＜来所相談の場所・連絡先＞

**東京都新宿区神楽河岸1-1 東京都消費生活総合センター（電話 03-3235-1155）**  
**（受付時間：月～土曜・午前9時～午後5時）（日・祝日・年末年始はお休み）**

詳しくはこちらをご覧ください。



<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>



〔問合せ先〕

東京都消費生活総合センター相談課

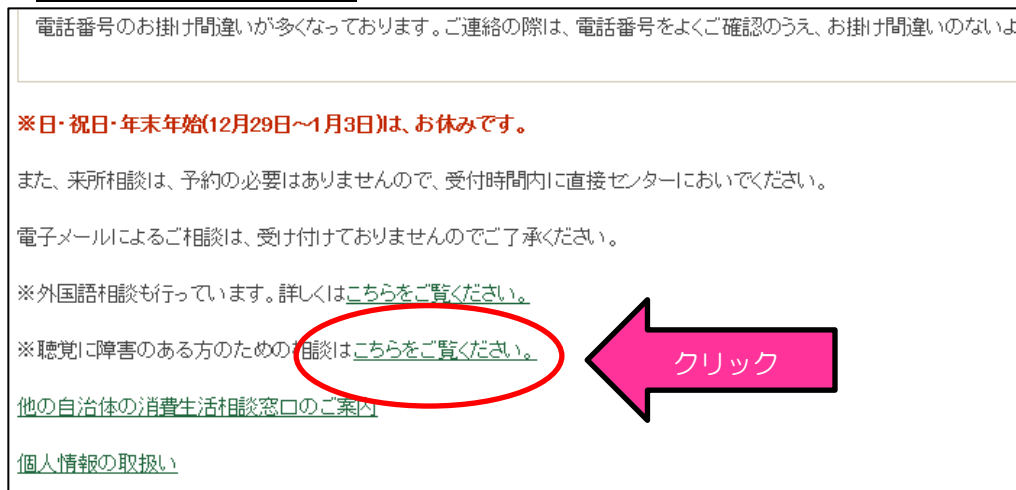
電話 03-3235-9294

## (参考) メール相談の方法

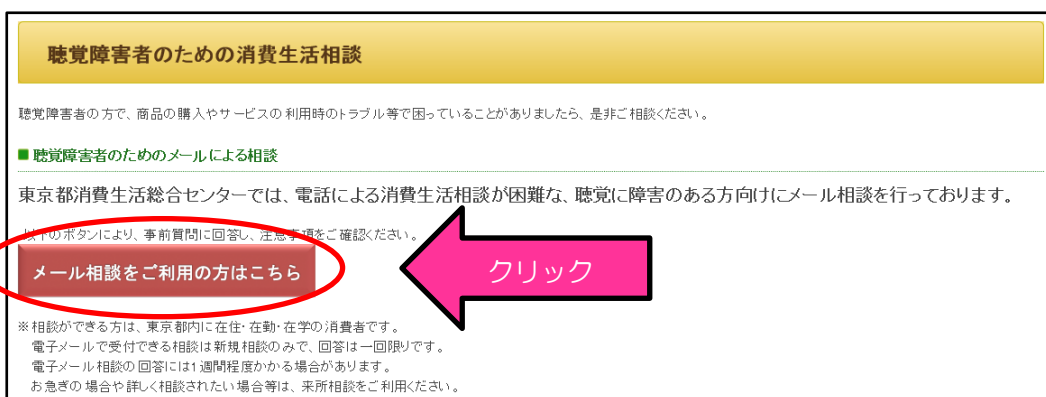
- ① 東京くらしWEB のホームページにアクセスし、「相談したい」をクリック。



- ② 「消費生活相談の窓口のご案内」のページを開き、「※聴覚に障害のある方のための相談はこちらをご覧ください。」の下線部をクリック。



- ③ 「聴覚障害者のための消費生活相談」ページの「メール相談をご利用の方はこちら」をクリック。



- ④ 事前質問1の画面が表示されるので「東京都内に在住・在勤・在学」に該当する場合は「はい」をクリック。

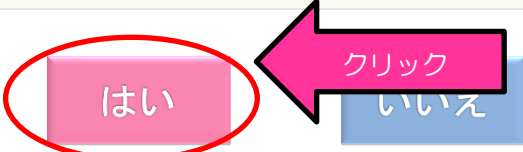
**聴覚障害者のためのメール相談をご利用される方へ(事前質問1)**

東京都消費生活総合センターでは、電話による消費生活相談が困難な、聴覚に障害のある方向けにメール相談を行っています。  
メール相談を利用する前に3つの事前質問にご回答いただいています。

■【事前質問1】東京都に在住・在勤・在学ですか？

東京都消費生活総合センターでは、東京都に在住・在勤・在学の方のご相談をお受けしています。  
それ以外の方は、恐れ入りますがお住いの市区町村の消費生活相談窓口へご相談ください。  
[全国の消費生活相談窓口一覧](#) [\(国民生活センターホームページ\)](#)

[消費生活相談窓口のご案内トップページに戻る](#)



【聴覚障害の方のための消費生活相談】  
トップページへ戻ります。

- ⑤ 事前質問2の画面が表示されるので、新規の相談（当センターや他の消費生活センター等に相談していない）に該当する場合は「はい」をクリック。

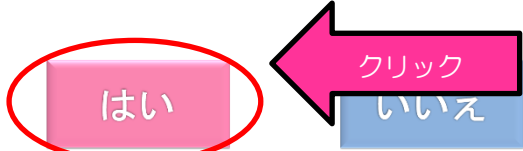
**聴覚障害者のためのメール相談をご利用される方へ(事前質問2)**

東京都消費生活総合センターでは、電話による消費生活相談が困難な、聴覚に障害のある方向けにメール相談を行っています。  
メール相談を利用する前に3つの事前質問にご回答いただいています。質問事項1にご回答いただけない方は[こちら](#)からお進みください。

■【事前質問2】ご新規の相談ですか？  
(すでに当センターまたは他の消費生活センターに相談されていませんか？)

電子メールで受付できる相談は新規相談のみで、回答は一回限りとさせていただきます。契約書の内容等の把握が必要な複雑な相談や詳しく相談されたい場合は、来所相談をご利用ください。  
既に当センターまたは他の消費生活センターに相談されている場合には、ご利用いただけません。  
東京都消費生活総合センターでは、筆談による相談対応を行っています。また予約制によりタブレット端末を利用した手話通訳での相談も可能です。手話通訳によるご相談の場合は、電話による予約ができるお知らせを通じてご連絡ください。

[消費生活相談窓口案内トップページに戻る](#)



- ⑥ 事前質問3の画面が表示されるので、クーリング・オフなどの時間の制限がない場合や、急ぎではない相談であれば「はい」をクリック。

**聴覚障害者のためのメール相談をご利用される方へ(事前質問3)**

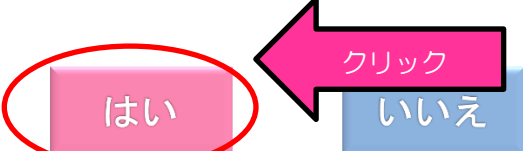
東京都消費生活総合センターでは、電話による消費生活相談が困難な、聴覚に障害のある方向けにメール相談を行っています。  
メール相談を利用する前に3つの事前質問にご回答いただいています。事前質問1、2にご回答いただけない方は[こちら](#)からお進みください。

■【事前質問3】クーリング・オフなどの、時間の制限がない相談ですか？

【クーリング・オフ】とは契約をした後に、消費者に冷静に考え直す時間を与え、一定期間であれば、無条件で契約解除ができる制度です。  
クーリング・オフができる取引と期間については[こちら](#)をご確認ください。

メール相談の回答は、1週間程度かかる場合があります。また、土・日・祝日は回答をお送りしていません。  
お急ぎの場合は、来所相談をご利用ください。

[消費生活相談窓口案内トップページに戻る](#)



- ⑦ 「同意して相談入力フォームへ」が表示されるので、同意する場合はクリック。

はじめて利用する方へ

ご利用にあたっては、Webブラウザの設定※が必要です。

※ご利用のWebブラウザによっては初期設定で「ポップアップブロック」機能が設定されています。この場合、画面が正しく表示されないことや、ページの移動ができないことがあります。ポップアップ画面がブロックされ、画面が正しく表示されない、ページの移動ができない場合は、下記「Webブラウザの設定」を参考に、Webブラウザの設定を行ってください。

Webブラウザの設定はこちら⇒ [「Webブラウザの設定」](#)

動作環境の確認はこちら⇒ [「動作環境」](#)

**同意して相談入力フォームへ**

クリック

※ 外部サイト【東京共済電子申請・届出システム】にアクセスします。

- ⑧ 「東京都消費生活総合センター 消費生活相談受付」が別ウィンドウで表示され、「利用規約に同意する」を選択してクリックすると、「申し込み内容の入力」ページが表示されるので、必要事項を入力し「申し込み内容を確認」をクリック。

東京都消費生活総合センター 消費生活相談受付

申し込み内容の入力

操作方法のご説明

下記の入力フォームに必要事項を入力した後、「申し込み内容確認」ボタンを押してください。  
**必須** マークがある項目は、必ず入力してください。

また、機種依存文字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。

途中まで入力した内容を一時保存したい場合、「申し込み一時保存確認」ボタンを押してください。  
ただし、選択した添付ファイルに関しては一時保存されません。

申請日	平成 30年 3月 22日
該当項目 <b>必須</b>	相談できる方は、東京都内に在住・在勤・在学の消費者の方です。 該当項目を選択してください。  <input type="radio"/> 在住 <input type="radio"/> 在勤 <input type="radio"/> 在学
お名前(漢字)	お名前(漢字)を入力してください。

ご相談内容  
**必須**

500文字以下で入力してください。

お問い合わせ

<電子申請の操作方法について>  
電子申請サービスヘルプデスク  
TEL:0120-03-0664(平日8:30-18:00)  
mail:hd-tokyo@elg-front.jp

<当手続の内容について>  
東京都消費生活総合センター相談課  
相談担当  
TEL:03-3235-9294

**申し込み内容確認**

クリック

- ⑨ 申し込み内容を確認後、「申し込む」をクリック。

契約(購入)について <small>必須</small>	既に契約(購入)した
契約(購入)年月日 <small>必須</small>	平成30年3月
契約(購入)方法 <small>必須</small>	店舗購入(店舗での販売)
ご相談内容 <small>必須</small>	携帯電話をスマートフォンに変更したいと思い、携帯電話ショップに行った。「スマートフォンに変更するにはタブレット端末もセットでついている。端末は無料だ。」と店員に言われ、タブレット端末を受け取って帰った。書面を何枚か受け取り、署名もしているが、記載内容は理解できない。タブレット端末の使い方が分からないので、息子と別の携帯電話ショップに行った際に、タブレットの利用には別途通信料がかかることを初めて知った。通信料がかかるのであれば、タブレット端末を持ち帰らなかった。解約したい。

印刷用ページ

- ⑩ 「申し込み完了」画面が表示され、申請時に入力したメールアドレスに受信確認メールが自動送信される。「到達番号」及び「問合せ番号」が通知されるのでメモを取るか、印刷して控える。

**東京都消費生活総合センター 消費生活相談受付**

申し込み完了

「東京都消費生活総合センター 消費生活相談受付」の申し込みを完了しました。

「問合せ番号」はメールでは通知いたしません。  
「到達番号」と「問合せ番号」は、この後の申し込み状況を照会する時などに必要となりますので、内容を確認の上、このページを印刷するか、メモに取るなどして、必ず控えるようにしてください。

**到達番号 : A52\_170\_221\_7971**  
**問合せ番号 : Hn\$rmu**

職員による申し込み内容の確認後、登録されたメールアドレスに受付結果を通知するメールを送信します。

**到達通知メールが届かない場合について**  
システムから自動送信する到達通知メールが15分以上経っても届かない場合、誤ったメールアドレスが入力されていた可能性があります。  
メールが届かない場合には、到達番号と問合せ番号により照会を行い、申し込み内容を確認してください。

**お問い合わせについて**  
お申し込み頂いた内容等のお問い合わせには、上記「到達番号」と「問合せ番号」が必要になります。  
このページを印刷して保管してください。

- ⑪ 相談の受付から1週間後程度までに回答内容が登録されると、回答確認メールが入力したメールアドレスに自動的に送信される。回答確認メールに記載された URL をクリックする。

申請者 : 東京 太郎様

到達番号 : A52\_170\_221\_7971 の消費生活相談について、その回答を下記 URL より確認してください。

※相談等の状況は次の URL をクリックして、確認してください。  
**URL <http://www.shinsei.eig-front.jp/tokyo/>**

○確認方法について  
上記 URL から「東京共同電子申請・届出サービス」に入り、以下の手順でお進みください。  
「申請状況照会」をクリック→「到達番号で照会」をクリック（申し込み完了時に表示された【到達番号】と【問合せ番号】を入力）→「申し込み内容確認」画面の「交付文書／通知書」をご確認ください。

東京都消費生活総合センター相談課

このメールは送信専用となっておりますので、返信しないよう、お願いいたします。

- ⑫ 表示される「東京共同電子申請・届出サービス」画面の「申請状況照会」をクリック。

東京共同電子申請・届出サービス

文字の大きさ 大 中 小 色 標準 黒 青 黄

申請・手続情報

- 申請者情報登録
- パスワード変更
- パスワードを忘れた方
- 申請者情報変更
- 申請者情報削除
- 申請状況照会**
- 委任状照会

共通情報

- 携帯電話及びスマートフォンの一部端末における利用制限について
- 電子申請サービスが正しく表示されない場合の対処方法について

お知らせ

2018年3月14日 東京電子自治体共同運営協議会 平成30年度技術支援委託に伴う企画  
業務維持結果について

電子申請サービスとは

- ⑬ 「到達番号で照会」をクリックし、申請時に発行されて受信確認メールで通知のあった「到達番号」及び「問合せ番号」を入力して「照会」ボタンをクリック。

申請時に発行された到達番号と問合せ番号を入力し、【照会】ボタンを押してください。

到達番号

問合せ番号

控えた番号を入力

クリック

照会

- ⑭ 表示された「申し込み内容確認」画面の「消費生活相談回答」をクリックすると、回答内容が表示される。

申し込み内容確認

ヘルプ

受付フォーム名	東京都消費生活総合センター 消費生活相談受付
到達番号	A52_170_221_7971
到達日時	2018年3月22日 16時3分
受付状況	受付済み
交付文書／通知書	<b>消費生活相談回答</b>

申し込みの内容は以下のとおりです。

申請日	平成 30年 3月 22日
該当項目	在住
氏名(漢字)	東京 太郎
氏名(カタ)	トウキョウ タロウ