



# \* チャットボット

## ご利用案内



\* チャット（会話）とロボットを組み合わせた言葉で利用者の質問に自動で返答するプログラムを指します

① センターのホームページに  
アクセスする

② 項目を選択 または  
聞きたいことを入力する

左下のアイコンを  
タップ

魅力発見！  
消費生活相談員  
のお仕事

こちらもチェック

スクロール

タップ

最新の相談事例など  
消費生活情報を  
随時公開！

ここに入力

24 時間 / 自動で返答します  
ぜひご利用ください



消費者関連  
でも 情報発信中！

エックス

@yokohamasyouhi



フォロー



「週刊はまのタスケ・メール」

空メールによる登録は  
こちらから



横浜市消費生活総合センターは

市民の皆さんの安全で快適な暮らしを実現するための拠点施設として、消費生活相談、消費生活情報の提供、講座などの啓発事業の実施、消費者活動の支援などを行っています。



## 消費生活相談の流れ

消費生活トラブル発生 



### Step1

トラブルに遭った消費者  
ご本人からご相談ください

お早めに


### Step2


相談員が経緯や状況を詳しく伺い、  
相談内容に応じた自主交渉の方法や  
具体的な解決策などをアドバイスします

必要な場合は事業者とのあっせんも行いますが、その際は  
まずご本人が経緯を書面にし、事業者へ通知をお願いします

### Step3

ご相談内容は、情報として記録します

 ご本人以外の方からのご相談もお受けしますが、契約に至った経緯や  
ご本人の意思をお聞きしたいので、可能な限り契約者本人と同席してください

 センターによるあっせんとは、法的な強制力を伴うものではなく、  
消費者と事業者の間に入って話し合いのお手伝いをし、適切な解決を目指すものです  
話し合いによる解決だからこそ、比較的早く双方納得できる結末に至るケースも多くあります

\*消費生活トラブルではないとき

- ・ 個人間のトラブル  
(相隣関係や個人間のお金の貸し借りに関することなど)  
▶ 法律相談や区役所の窓口をご利用ください
- ・ 相続・家族関係  
▶ 弁護士や司法書士、税理士にご相談ください
- ・ 労働問題  
▶ 労働局や労働センターにご相談ください
- ・ 事業者相談（個人事業主含む）  
▶ 事業者向けの相談窓口をご利用ください



相談専用電話 

**045-845-6666**



受付時間 平日 9:00～18:00 土日 9:00～16:45 ※祝日・休日、年末年始(12/29～1/3)を除く