

## 「インターネット消費生活相談」の開設について

### 1 開設の趣旨

仙台市消費生活センターにおける相談は、日曜・祝日を除く日中の相談受付時間内に電話と来所に対応してきたが、更なる市民サービスの向上に取り組むため、インターネットにより相談を受け付ける「インターネット消費生活相談」を令和5年度より開設することとし、これに先立ち令和5年1月16日より試行を開始している。

### 2 概要

#### (1) 開始日時

令和5年4月1日（土）

試行期間：令和5年1月16日（月）～令和5年3月31日（金）

#### (2) 利用方法

仙台市のホームページから消費生活センターの「インターネット消費生活相談を試行します」のページに入り、「D-Sendai オンライン申請システム（※）」の案内に従って「相談フォーム」等に必要事項を入力後に送信する。

利用にあたっては、D-Sendai オンライン申請システムの利用者登録が必要となる。

#### (3) 相談対象者

仙台市在住または仙台市内に通勤・通学されている方

#### (4) 相談内容

消費者と事業者間の契約トラブルなど、消費生活に関する案件の初回の相談。

クーリング・オフなど急ぎの案件については、これまでどおり電話での相談とする。

#### (5) 回答

受付日から概ね7開庁日の間にメールで回答。相談1回に対し、回答は1回限りとする。

#### ※ D-Sendai オンライン申請システム

職場や自宅等のパソコンやスマートフォンからインターネットを利用して市の様々な申請・届出ができるもので、令和4年4月から運用を開始したもの。

(ホームページ画面)

## インターネット消費生活相談を試行します

令和5年度からの運用に向けてインターネット消費生活相談を試行します。相談受付時間内に電話や来所が困難な方を対象に、オンライン申請システムを利用して消費生活に関する相談を受け付け、メールで回答します。

### ご利用にあたって

下記の「インターネット消費生活相談はこちら」にアクセスし、「個人向け手続き」から「インターネット消費生活相談」を選択して入力してください。利用者登録がお済みでない方は新規登録が必要です。

### ■ ご利用の前に必ずお読みください！

#### 1.対象者は、仙台市内に在住・在勤・在学の方です。

市外の方は、お住まいの地域の消費生活センターへご相談ください。

宮城県在住の方は、[宮城県消費生活センター（外部サイトヘリンク）](#)

宮城県以外の方は、[全国の消費生活センター一覧（外部サイトヘリンク）](#)

また、消費者ホットライン188（全国共通）ではお住まいの近くの消費生活相談窓口をご案内しています。

#### 2.メールによる回答は、受付後7開庁日程度かかります。（日祝・年末年始の開庁期間を除く）

お急ぎの方、クーリング・オフなど時間に制限がある場合は、[電話](#)でご相談ください。

#### 3.受付出来る相談は、新規の相談のみです。

すでに当センターで相談されている場合は、引き続き電話等でご相談ください。

#### 4.メールによる回答は原則1回限りで、あっせん（事業者との交渉の調整等）は行いません。

あっせんが必要な場合は、[電話](#)でご相談ください。

#### 5.ご相談の内容によっては、他機関をご紹介する場合があります。

#### 6.インターネット消費生活相談は限られた情報のみで回答するため、一般的な回答となります。

また、解決を保証するものではありません。

#### 7.インターネット消費生活相談の回答について、無断転載・流用は固く禁じます。

### ■ こちらもご参考にご覧ください

よくある相談事例やアドバイス、参考サイトを掲載しております。インターネット相談の前に、こちらのページもご参考にご覧ください。

[独立行政法人国民生活センターホームページ 身近な消費者トラブルQ&A（外部サイトヘリンク）](#)

[仙台市ホームページ よくある相談（FAQ）](#)

インターネット消費生活相談はこちら  
「:D-Sendai オンライン申請システム」

ここをクリック