

消費生活のトラブルに巻き込まれたり、商品やサービスについて「おかしいな」「不安だな」と思ったら、一人で悩まず相談してください。

Cuando se vea involucrado en problemas relacionados con el comercio o tenga dudas sobre artículos o servicios, consúltenlo sin estar sufriendo solo.

消費生活の相談するときのポイント

1 相談内容を整理しておいてください。

- ・ 契約した商品やサービス名
- ・ 契約年月日
- ・ 契約金額
- ・ 契約した業者名
- ・ 契約するときを受けた説明内容
- ・ 契約をどうしたいのか
(例えば、解約をしたい、返品をしたい など)

2 業者からもらったものを用意してください。

名刺やチラシ、見積書・契約書・領収書など、手元にあるものは全部保管しておいてください。

3 できるだけ本人が相談してください。

契約時の状況を正しく理解するため、また、本人がどうしたいのかを確認することが大切です。そのために、できるだけ本人が相談をしてください。どうしても本人が相談できない場合は、本人に同意を得てから、相談してください。

Puntos claves en las consultas sobre comercio

1 Por favor tenga claro lo que desea consultar.

- ・ Producto que ha contratado y nombre del servicio
- ・ Fecha del contrato
- ・ Precio del contrato
- ・ Nombre de la compañía con la que Ud. ha firmado el contrato
- ・ Contenido de la explicación que recibió Ud. a la hora de firmar el contrato
- ・ Qué desea con el contrato
(por ejemplo, desea anular o devolver el producto, etc.)

2 Prepare los documentos entregados por la compañía.

Tarjetas, folletos, presupuesto, contrato, factura, etc., guarde todos los documentos entregados.

3 En lo posible debe acudir a la consulta quien haya firmado el contrato.

En lo posible debe acudir el mismo firmante a la consulta, para un mejor entendimiento sobre la situación en el momento del contrato. También es importante para confirmar la voluntad del firmante.

En caso de que el firmante no pueda venir a la consulta por motivo justificado, puede acudir otra persona a consultar con el consentimiento del firmante.

外国人が旅行のため、日本滞在中に消費者トラブルにあった場合の電話相談窓口

訪日観光客消費者ホットライン

電話：03-5449-0906
対応日時：月曜日～金曜日 10:00～16:00
(祝日・12月29日～1月3日は除く)
対応言語：英語・中国語・韓国語・タイ語・ベトナム語・日本語

在留外国人が消費者トラブルにあった場合の相談窓口

名張市の場合

名張市役所 市民相談室
住所 三重県名張市鴻之台1番町1番地
対応日時：月曜日～金曜日 8:30～17:15
(祝日・12月29日～1月3日は除く)
<窓口に置いてある翻訳機を使用して、相談ができます>
電話 0595-63-7416 (日本語のみ対応)

名張市以外の場合

消費者ホットライン 全国共通 3桁 電話 188
(日本語のみ対応)
対応日：月曜日～金曜日
(祝日・12月29日～1月3日は除く)

Línea telefónica de atención para extranjeros que están de viaje en Japón y que hayan tenido problemas como consumidores durante su estancia

Línea de atención telefónica para turistas extranjeros

TEL 03-5449-0906

Horario de atención : de lunes a viernes
10:00 - 16:00

(excepto festivos y del 29 de diciembre al 3 de enero)
Se atienden en los siguientes idiomas : inglés, chino, coreano, tailandés, vietnamita y japonés

Ventanilla de consultas sobre problemas de comercio para los extranjeros residentes

En la ciudad de Nabari

Ayuntamiento de Nabari Sala de consultas para ciudadanos
Dirección 1-1, Kounodai, ciudad de Nabari
Horario de atención : de lunes a viernes 8:30-17:15
(excepto festivos y del 29 de diciembre al 3 de enero)
< Pueden consultar con la ayuda del aparato de traducción en la ventanilla >
TEL 0595-63-7416 (sólo en japonés)

Fuera de la ciudad de Nabari

Línea de atención telefónica para consumidores
Número de teléfono común en todo Japón de 3 dígitos
TEL : 188 (sólo en japonés)
Días de atención : de lunes a viernes
(excepto festivos y del 29 de diciembre al 3 de enero)