

平成 24 年 7 月 30 日

報道各社 御中

## インターネット消費生活相談の受付を開始します

札幌市消費者センターでは、商品・役務に関する契約上のトラブルや危害などの相談を受けて、消費者被害の救済や解決のための情報提供、助言やあつせんを行っています。

この度、消費者センター消費生活相談室への電話や来所による相談が困難な市民の方のために、下記のとおり新たにホームページからの消費生活相談受付を開始しますので、お知らせします。

### 記

#### 1 事業の目的

新たにインターネットを介した相談の受付を開始することにより、電話や来所による消費生活相談の利用が難しい方の相談利用の機会を拡大し、消費者被害の未然防止、拡大防止や早期の救済を図ります。

#### 2 対象者

インターネット相談で相談のできる方は、札幌市内にお住まいの方、又は通勤、通学をしている個人の消費者に限ります。事業者からの相談は受付できません。

#### 3 相談開始日

平成 24 年（2012 年）8 月 1 日（水曜日）午前 10 時に受付ページを設置します。

#### 4 インターネット消費生活相談ページの URL

[www.shohi.sl-plaza.jp/shohisoudan/index.html](http://www.shohi.sl-plaza.jp/shohisoudan/index.html)

札幌市消費者センターウェブページ「消費生活相談」ページが入口となります。

また、札幌市公式ホームページ「消費生活相談窓口」からもご案内します

#### 5 回答について

インターネット消費生活相談の回答は、メールで行います。送信が行われた日の翌開庁日に受付を行い、回答は受け付けた日から 5 日程度（土・日・祝日、年末年始を除く）で返信します。

#### 6 参考

札幌市消費者センター消費生活相談室の電話相談と来所相談の受付時間

開所日：祝日・年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）を除く月曜日から金曜日

電話相談：011-728-2121 午前 9 時から午後 7 時

来所相談：午前 9 時から午後 4 時 30 分（北区北 8 条西 3 丁目札幌エルプラザ 2 階）

【問合せ先】札幌市市民まちづくり局  
市民生活部消費者センター消費生活係  
電話 011-211-2245 FAX 011-218-5153