

Tengo una deuda de consumidor y estoy teniendo dificultades en pagarla.

消費者金融<お金を借りるところ>から お金を借りたが返せない。



**Cliente**  
相談者<話を  
する人>

**Asesor**  
相談員<話を  
聞いてくれる人>

Existen formas de manejar su deuda. Lo dirigirá a un asesor especialista en deudas.

お金のトラブルを解決する方法があります。話を聞いてくれるところを案内します。

**Presentación de otras organizaciones** Cuando se necesita un conocimiento más especializado...

⇒ Le daremos la información de contacto para que se comunique con un asesor adecuado.

**他機関紹介** さらに詳しい知識が必要な場合

⇒ 話を聞いてくれるところを案内します。

**Referencia** Para asuntos relacionados con la vida cotidiana y asuntos legales, comuníquese con los **Servicios de Consulta para Residentes Extranjeros del Gobierno de la Prefectura de Kanagawa.**

(Estos servicios son diferentes a los que brindan las oficinas de asesoramiento al consumidor.)

Idiomas compatibles: Inglés, chino, coreano, español y portugués.

Para obtener más detalles, comuníquese con **Kanagawa Plaza de la Ciudadanía Global.**

☎ 045-896-2895

**URL** <http://www.earthplaza.jp/forum/consul/index.html>

Código postal 247-0007

1-2-1 Kosugaya, Sakae-ku, Yokohama-shi

**参考** 生活や法律の相談は…

外国籍県民相談窓口へ (消費生活相談窓口では ありません)

○相談できる 言葉  
英語 中国語 韓国・朝鮮語  
スペイン語 ポルトガル語

詳しくは…

地球市民かながわプラザ

☎ 045-896-2895

**URL** <http://www.earthplaza.jp/forum/consul/index.html>

〒 247-0007

横浜市栄区小菅ヶ谷 1-2-1

**Centro del Consumidor de Kanagawa Chuo (División de Consumidores, Gobierno de la Prefectura de Kanagawa)**

☎ 045-312-1121 (central telefónica principal) Extensión 2640

**URL** <http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f100356/>

Código postal 221-0835

Centro Kanagawa Kenmin 6º piso, 2-24-2 Tsuruya-cho, Kanagawa-ku, Yokohama-shi

かながわ中央消費生活センター (神奈川県消費生活課)

☎ 045-312-1121 (代表) 内線 2640

**URL** <http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f100356/>

〒 221-0835

横浜市神奈川区鶴屋町 2-24-2 かながわ県民センター 6 階

**¡Cuidado con las estafas!**

**Cómo obtener ayuda de una oficina de asesoramiento al consumidor**

Puede comunicarse con nosotros para discutir problemas que hubiera tenido al adquirir productos o utilizar servicios. Un asesor especializado e imparcial le ayudará a resolver sus problemas.

¿Alguna vez ha tenido este tipo de problemas? ➔

悪質商法<悪い商売>に 気をつけましょう!!

消費生活相談窓口

<困ったときに 話を聞いてくれるところ>を 紹介します

物を買ったときや サービスを利用したときの トラブルの話を聞きます。相談員<話を聞いてくれる人>が あなたの トラブルの解決を手伝います。

こんな トラブル ありませんか? ➔



Para hacer una consulta comuníquese con la línea de emergencia al consumidor (disponible solamente en japonés).

**☎ 188**

Este número lo conectará con la oficina de asesoramiento al consumidor de su localidad.

Nota: Si no habla japonés, comuníquese con nosotros junto con alguna persona que actúe como su intérprete.

相談は…

消費者ホットライン (日本語のみ)

局番なし ☎ 188

あなたの 近くの 消費生活相談窓口<話を聞いてくれるところ>に

つながります。

注意) 日本語が 話せない人は 通訳者<日本語が 話せる人>と 一緒に 電話を してください。

**Problema** **トラブル** **1**

Ordené un producto por correo pero no recibí lo que esperaba.

通信販売<テレビ本 インターネットなど>で買ったものが届いた。  
 考えていたものと違うものが届いた。

No hay un plazo de reflexión\* para las compras enviadas por correo, pero en algunos casos puede devolver el producto adquirido.

通信販売<テレビ本 インターネットなど>での買い物はクーリング・オフ(※)ができませんが、品物を送り返すことができる場合があります。



**Asesor**  
 相談員<話を聞いてくれる人>

**Cliente**  
 相談者<話をする人>

\* **Plazo de reflexión**  
 El sistema del plazo de reflexión le permite cancelar un contrato independientemente de la razón si usted solicita la cancelación por escrito dentro de un cierto período.

※ **クーリング・オフ**  
 決められたあいだに文書<書きもの>で伝えれば条件なしで契約<決めごと>をやめることができる制度<決まり>

<b>Información</b>	Cuando pueda resolver un problema por su cuenta...
	⇒ Le proporcionaremos información sobre las normas, regulaciones y otros asuntos.
<b>情報提供</b>	自分の力でトラブルを解決できる場合
	⇒ 制度<決まり>のおおよその内容などを説明します。

**Problema** **トラブル** **2**

Un conocido me dijo que yo podía hacer fácilmente mucho dinero vendiendo un producto de salud, pero al final todo lo que tengo son productos no vendidos y deudas.

知り合いから「売れば簡単にもうかる」と言われて健康食品をたくさん買ったが売れずに損をした。



**Asesor**  
 相談員<話を聞いてくれる人>

**Cliente**  
 相談者<話をする人>

Éste es un esquema de pirámide\*. Puede cancelar el contrato.  
 いわゆる「マルチ商法」(※)です。  
 途中で契約<決めごと>をやめることができます。

\* **Esquema de pirámide**  
 Se refiere a un negocio en que los miembros de un sistema de ventas invitan a las personas que conocen a participar uno tras otro, y los productos se venden en cadena de una persona a otra.

※ **マルチ商法**  
 品物を売るための組織の会員が知り合いをたくさん誘ってつぎつぎに売る商売

<b>Consejo</b>	Cuando no sepa cómo resolver un problema...
	⇒ Escucharemos con atención lo que tenga que decir y le ofreceremos asesoría personalizada.
<b>助言</b>	解決する方法がわからない場合
	⇒ 詳しく話を聞いて一人ひとりにアドバイスをします。

**Problema** **トラブル** **3**

Fui a una demostración de productos gratis en un salón de belleza. Me ofrecieron cosméticos y terminé comprando mucho. Posteriormente les pedí cancelar mi contrato pero se negaron.

エステティックサロンのタダでできるサービスを利用したら化粧品を勧められていくつも買った。何日か過ぎてから契約<決めごと>をやめたいと伝えましたが断られた。



**Asesor**  
 相談員<話を聞いてくれる人>

**Cliente**  
 相談者<話をする人>

**Empresa**  
 事業者<お店の人>

Parece que ha habido un malentendido.  
 わたし、かんちが私が勘違いをしていたようです。

De lo que el cliente está diciendo, parece que el período de reflexión sería aplicable en este caso.  
 相談者の話を聞くと今回の場合はクーリング・オフができるのでは ないですか？

<b>Mediación</b>	Cuando necesite negociar con una empresa...
	⇒ Escucharemos lo que las dos partes tengan que decir y facilitaremos una solución desde un punto de vista imparcial.
<b>あっせん</b>	事業者<お店の人>と話し合いが必要な場合
	⇒ 事業者<お店の人>と相談者<話をする人>の話を聞いて正しく解決できるようにします。