

Tenho dívidas de compras que estou com dificuldade para pagar.

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。

O que devo fazer?

どうしたら よいでしょうか。

Consultor

相談員<話を聞いてくれる人>

Cliente

相談者<話を する人>



Há meios de lidar com a sua dívida. Vou lhe indicar um consultor financeiro especial.

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。

Apresentação de outras organizações Quando é necessário conhecimento mais especializado...

⇒ Forneceremos informações de contato de um consultor adequado.

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。

Referência Para assuntos relacionados com a vida diária e questões legais, entre em contato com o **Serviço de Consultas para Residentes Estrangeiros do Governo Provincial**.

(Este serviço é diferente das agências de apoio ao consumidor.)

Idiomas disponíveis: Inglês, chinês, coreano, espanhol e português

Para mais detalhes, entre em contato com a **Kanagawa Plaza para Cidadania 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 do Consumidor de Kanagawa Chuo (Divisão do Consumidor, Governo da Província de Kanagawa)

☎ 045-312-1121 (central de atendimento) Ramal 2640

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

Código postal 221-0835

Centro Kanagawa Kenmin 6º andar, 2-24-2 Tsuruyacho, 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

Tenha cuidado com esquemas fraudulentos!

Receba ajuda de uma agência de apoio ao consumidor

Você pode entrar em contato conosco para discutir problemas que teve na compra de produtos ou utilização de serviços. Um consultor especializado imparcial o ajudará a resolver o problema. Algumas vezes você já teve esses tipos 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? ➔



Entre em contato pela linha direta do consumidor para fazer consultas (disponível apenas em japonês).

☎ 188

Este é o número da sua agência local de apoio ao consumidor.

Nota: Se você não fala japonês, entre em contato conosco através de alguém que possa interpretar para você.

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 **1** **トラブル**

Pedi um produto pelo correio, mas não recebi o que eu esperava.

通信販売<テレビ本 インターネットなど>で 買い物をしたが 考えていたものと 違うものが 届いた。

Não há período de avaliação* para compras feitas pelo correio, mas em alguns casos é possível devolver o produto 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 場合もあります。

Vou tentar entrar em contato com a empresa.
お店の人に きいてみます。



Consultor
相談員<話を 聞いてくれる人>

Cliente
相談者<話を する人>

*** Período de avaliação**
O sistema de período de avaliação permite cancelar um contrato, independentemente do motivo, se você solicitar o cancelamento por escrito dentro de um determinado 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>

Informações Quando você puder resolver um problema por conta própria...

⇒ Forneceremos informações sobre as regras, normas e outros assuntos.

情報提供 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 **2** **トラブル**

Um conhecido me disse que eu poderia ganhar dinheiro facilmente, vendendo um produto de saúde, mas no final só sobraram produtos não vendidos e dívidas.

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。

Eu trouxe o contrato.
契約を したときに もらった 書類を もってきました。

Consultor
相談員<話を 聞いてくれる人>



Cliente
相談者<話を する人>

Este é um esquema de pirâmide*. Você pode cancelar o 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 pirâmide**
Refere-se a um negócio em que os membros de um sistema de vendas convidam as pessoas que conhecem para participar um após o outro, e os produtos são vendidos em uma cadeia de uma pessoa para outra.

※ マルチ商法
しもの 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

Conselho Quando você não sabe como resolver um problema...

⇒ Ouviremos atentamente o que você tem a dizer e ofereceremos aconselhamento personalizado.

助言 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 します。

Problema **3** **トラブル**

Eu recebi uma demonstração gratuita de produtos em um salão de beleza. Eles me ofereceram cosméticos e acabei comprando vários. Mais tarde, pedi para cancelar meu contrato, mas eles se recusaram.

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。

Por favor, conte-me os detalhes sobre o que aconteceu quando você acertou o contrato.
契約を したときのことを 詳しく 教えてください。

Eles disseram que eu simplesmente tinha que comprar os cosméticos também...
化粧品も 必要と 言われて...

Consultor
相談員<話を 聞いてくれる人>



Empresa
事業者<お店の人>

Cliente
相談者<話を する人>

Parece ter sido um mal-entendido.
私が 勘違いを していたようです。

Pelo que o cliente está dizendo, parece que o período de avaliação é aplicável neste 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？

Mediação Quando é preciso negociar com uma empresa...

⇒ Ouviremos o que ambos têm a dizer e mediaremos uma solução a partir de um ponto de vista imparcial.

あっせん 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。