



神奈川県

KANAGAWA

Diretrizes de Promoção da Política  
de Consumo de Kanagawa  
**Versão fácil de  
entender**

# Encontrei algo bom!!

~ Um futuro onde você pode fazer ~  
compras com tranquilidade



# Problemas com o consumidor acontecendo bem perto de você!

1



2



3



4



**Aproximadamente  
60,000 consultas são  
recebidas num ano!**

Problemas do consumidor estão à espreita por toda parte. Em toda a Prefeitura de Kanagawa, aproximadamente 60.000 consultas são recebidas a cada ano.

**Os danos somam  
aproximadamente  
15,000 bilhões  
de ienes!?**

Das consultas recebidas em toda a Prefeitura de Kanagawa no ano fiscal de 2024, o valor total dos danos, incluindo aqueles que já foram pagos, chega a aproximadamente 15 bilhões de ienes.



Se incluirmos aqueles que não consultaram, o total provavelmente é ainda maior...



Estou começando a sentir um pouco de medo de ir às compras...



Não se preocupe, vamos dar uma olhada no que é importante para aproveitar as compras com tranquilidade!



# Adquira "poder do consumidor"!

Adquirir "poder do consumidor" permitirá que você faça compras com segurança.



O que é "poder do consumidor"?



"Poder do consumidor" refere-se às quatro coisas a seguir!

**Capacidade de reconhecer potenciais problemas do consumidor**



**Capacidade de recusar quando surgem potenciais problemas do consumidor**



**Capacidade de buscar aconselhamento quando surgem potenciais problemas do consumidor**



**Capacidade de ajudar pessoas com problemas de consumo**



Entendo. Mas como podemos adquirir "poder de consumo"?

Essa é uma boa pergunta! A partir da próxima página, veremos o que a prefeitura fará para alcançar isso!



# O que exatamente a prefeitura fará?

Implementaremos as quatro medidas a seguir para garantir que você possa fazer compras com tranquilidade.

1

## Prevenir problemas



### Apelo por meio de panfletos

Distribuiremos panfletos com dicas de compras personalizadas para cada indivíduo, incluindo idosos, jovens e pessoas com deficiência, além de dicas sobre problemas comuns de compras, para aumentar a conscientização e conscientizar sobre o problema.

### Realização de eventos e sessões de estudo

Realizaremos eventos e sessões de estudo para conscientizar sobre questões do consumidor e Linha Direta do Consumidor 188.

Clique aqui para mais detalhes!



2

## Receber consultas



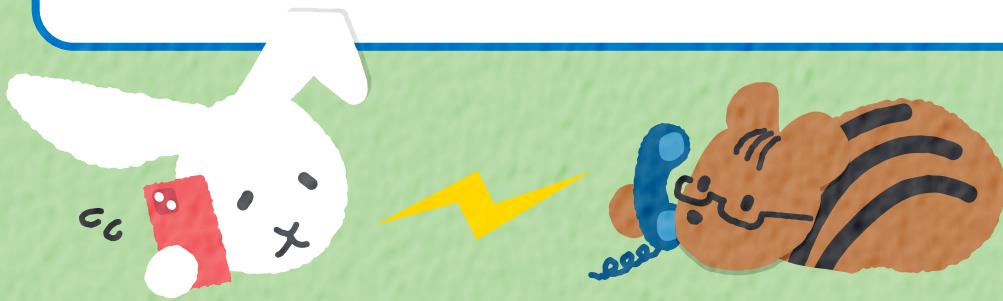
Se desejar  
consultar,  
ligue para  
**188**

### Consultas de vida do consumidor

Nossos conselheiros especializados fornecerão aconselhamento e soluções para seus problemas. Também contaremos com o apoio de advogados.

### Treinamento para Conselheiros

Ofereceremos treinamento especializado para aprimorar o conhecimento de nossos conselheiros.



3

## Apoiar lojas



### Orientação para lojas

Ofereceremos orientação às lojas que não cumprirem as regras.

### Apoio para aumentar o número de lojas confiáveis

Ofereceremos treinamento para ajudar as lojas a seguir as regras.



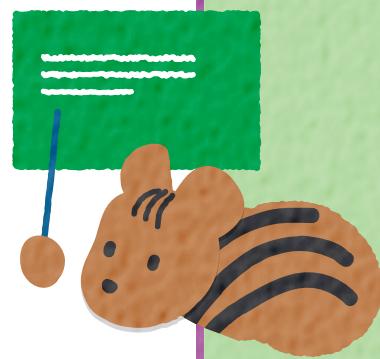
4

## Cooperar juntos



### Apoio de municípios e outras organizações

Responderemos a perguntas dos municípios e realizaremos treinamentos em conjunto com conselheiros municipais.



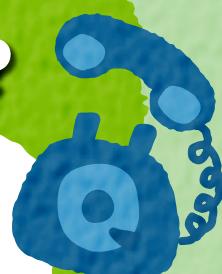
### Cooperação com municípios e outras organizações

Trocaremos opiniões e informações com municípios e outras organizações.

**Coluna**

## O que acontece se eu ligar para 188?

- Ao ligar, você será direcionado a um centro de atendimento ao consumidor local, onde receberá orientações sobre como resolver o problema.
- Ao ligar, prepare uma explicação detalhada de suas interações com a loja para que a consulta ocorra com mais tranquilidade.



# Pontos Importantes!

**Das ações que a prefeitura realizará, focaremos nos dois pontos a seguir como particularmente importantes.**

## 1. Garantir que todos possam fazer compras com tranquilidade

Ofereceremos um apoio mais cuidadoso a idosos, jovens, pessoas com deficiência e pessoas com conexões internacionais, que são particularmente suscetíveis a problemas.



## 2. Usar a tecnologia digital de forma eficaz ao fazer compras

Como as pessoas podem ser enganadas por acreditarem em informações falsas na internet, apoiaremos todos no uso de informações corretas.



## Resumo



A prefeitura está trabalhando para criar uma sociedade onde todos possam fazer compras com tranquilidade! Que confiável!

Vamos trabalhar todos juntos para alcançar esse futuro!



## Revisar o que a prefeitura fará

## Pontos importantes

1. Garantir que todos possam fazer compras com tranquilidade
2. Usar a tecnologia digital de forma eficaz ao fazer compras

Treinamento para conselheiros

Apoio para aumentar o número de lojas confiáveis

Consultas de vida do consumidor

Orientação para lojas

Apelo por meio de panfletos

Apoio de municípios e outras organizações

Realização de eventos e sessões de estudo

Cooperação com municípios e outras organizações

1. Prevenir problemas  
2. Receber consultas

3. Apoiar lojas

4. Cooperar juntos

Criar uma sociedade onde as pessoas possam fazer compras com tranquilidade



**Se tiver algum problema,  
consulte por telefone!**



い や ゃ  
**188**

**Linha Direta do  
Consumidor**

**Quando você quiser saber sobre casos  
problemáticos e suas soluções!**

**Site da Divisão  
de Assuntos do  
Consumidor**



**Redes Sociais da  
Divisão de Assuntos  
do Consumidor**



★ Este livreto foi criado em colaboração com o Blue Sky Club  
(uma organização de pessoas com deficiência)

Emissão

Divisão de Assuntos do  
Consumidor da Prefeitura  
de Kanagawa

TEL: 045-312-1121 (ramal 2621) FAX: 045-312-3506  
〒221-0835 Centro Cívico da Prefeitura de Kanagawa, 6º andar,  
Tsuruya-cho 2-24-2, Kanagawa-ku, Yokohama

Para dúvidas em outros idiomas além do japonês, há suporte disponível no Centro de Apoio Multilíngue de Kanagawa.

TEL: 045-316-2770