

消費者トラブルに巻き込まれないために

よくある相談と対応策を紹介します

住宅の賃貸借でのトラブル

相談の多いトラブル事例

- 賃貸マンションを退去したが、自分で付けていない傷の修理代を請求された。

対応策

- 契約時には、重要事項(設備・インフラ、契約更新、解約方法等)の内容や、入居時の部屋の状態をよく確認・記録(写真を撮っておく等)する
- 入居中に、水漏れや鍵の故障などの設備トラブルが起きたら、すぐに貸主側に相談・報告する
- 退去時には精算内容をよく確認し、納得できない点は貸主側から明細をもらい、話し合う

契約の時点で記録をとっておくことが大切なんだね

架空請求によるトラブル

相談の多いトラブル事例

- 大手通信会社グループの事業者を名乗り、「電話料金に未払いがある。支払わなければ、法的手続きをとる。守秘義務があるので、誰にも話さないように」と言われ、支払いに応じてしまった。
- 宅配便業者から受取人不在通知が届いた。メール本文にあるリンク先を開くと、自動的に個人情報を抜き取られたり、身に覚えのない通信料等を請求された。

対応策

- 有名企業・役所・警察というだけで信用せず、本当にその相手から来た話・メールなのか、その相手に直接確認する
- 料金を支払う前に、新宿消費生活センターに相談する
- 不審な電話・メールには応答・返信等しない

※区では、自動通話録音機を貸し出しています。詳しくは、お問い合わせください。

リンク先を開くのは絶対にダメだね

消費者トラブルに巻き込まれないためには、正しい知識を身に付け慎重に判断し、毅然とした態度で相手に臨むことが大切です。もし、被害やトラブルに遭っても、一人で悩んだり諦めたりせず、できるだけ早く新宿消費生活センターにご相談ください。

図 新宿消費生活センター(第2分庁舎3階) ☎(5273)3830・☎(5273)3110

くらしのレスキューサービスのトラブル

トイレ・水道の修理、鍵交換、ゴキブリ駆除のトラブルが急増しています！

相談の多いトラブル事例

- トイレが詰まり、ネットで「料金は500円から」と広告を出している業者を呼んだ。修理後に「50万円かかるが、すぐに払えば半額にする」と言われ、やむを得ず支払った。想定よりもかなり高額だったので、返金してほしい。

対応策

- ケースによっては、クーリング・オフ(下記参照)の対象になる場合があるため、確認する
- 修理の前に金額を確認する。料金や作業内容に納得できない場合は、その場で支払いをせず、新宿消費生活センターに相談する
- 普段から信用できる業者を探しておく

マンションの管理会社から設備の修理業者をあらかじめ聞いておこう

インターネット通販(商品の定期購入)によるトラブル

相談の多いトラブル事例

- 格安の商品を注文したが、2回目の商品が後日届き、定期購入になっていると気付いた。1回目だけで解約したい。
- 定期購入を解約したいが、販売元に連絡がつかない。

対応策

- インターネット通販では、申し込み前に必ず支払い総額・解約条件・解約の際の連絡先等を確認する
- 定期購入であること、返品・解約ができないこと、2回目以降の金額等を小さい文字で見づらく表示しているサイトもあるため、注意する
- 商品の広告や商品情報の画面、申し込み時の最終確認画面は、スクリーンショット等で保存しておく

注文を確定する前に内容を見直すことがトラブル回避に

お気軽に
ご相談を！

新宿消費生活センター(第2分庁舎3階) ☎(5273)3830では
区内在住・在勤・在学の方向けに消費生活の相談をお受けしています

◆消費生活相談(電話・来所)
専門相談員が問題解決のための助言等を行います。
相談日時 毎週月～金曜日(祝日等を除く)
▶電話相談…午前9時～午後5時
▶来所相談…午前9時～午後4時30分

◆弁護士相談(予約制)
弁護士が法律の専門的な観点からアドバイスします。
相談日時 毎週水曜日(祝日等を除く)
午前9時～12時・午後1時～4時

◆多重債務特別相談(予約制)
弁護士・区職員等が、債務の整理や整理後の生活相談をお受けします。
相談日時 毎月第4火曜日(祝日等を除く)
午後1時～4時



新宿消費生活センターの
マスコットキャラクター「マモるん」が
誕生しました

12月14日に、公募で決定したマスコットキャラクターのお披露目式を行いました。今後は、「マモるん」が消費者トラブルの周知・注意喚起を行っていきます。

作者コメント

消費者をマモる魔法の手を持つ正義の味方の「マモるん」です。手品のごとくトラブルを解決してくれます。マモるんは地球環境にも興味があって、緑を育てるのが好きです。マスコットキャラクターに選ばれて、すごく嬉しいです。



落合第四小3年
高橋 陽斗 さん

覚えて
おこう！

契約を解除したいときは
クーリング・オフ制度を利用できる場合があります

訪問販売・電話勧誘販売等による契約は
法律で定められた期間内は無条件で解除できます

相手方への解除の通知は特定記録郵便、簡易書留による書面(電磁的記録でも可)で行います。必ず写しを保管してください。

また、電子メールのほか、USBメモリー等の記憶媒体や事業者が用意した解約フォーム、ファックスでも申請できます。解約の申し出の画面は必ずスクリーンショットを撮っておきましょう。

支払いがクレジットの場合は、クレジット会社と販売会社へ同時に通知しましょう。

制度の対象となる取引形態・期間・通知方法等詳しくは、新宿消費生活センター(左記)へお問い合わせください。国民生活センターホームページ(右上二次元コード)でもご案内しています。

※店舗販売や通信販売ではクーリング・オフ制度を利用できません。

クーリング・オフができる期間は
下記のとおり決まっています

8日
以内

- 訪問販売(キャッチセールス、アポイントメントセールス等)
- 特定継続的役務提供(エステティックサロン・語学教室等)
- 電話勧誘販売
- 訪問購入(いわゆる押し買い)

20日
以内

- 業務提供誘引販売取引(内職商法等)
- 連鎖販売取引(マルチ商法)



国民生活センター
☎https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coolingoff.html

詳しくは
こちら

