



新生活

新生活を迎えるにあたって気を付けたい 消費者トラブル

春は就職や入学などを機に新しい環境で生活を始める人が多い季節。そこで、新生活に関連した消費者トラブルをご紹介します。

トラブル 1

スマホやネット回線などの“通信契約”トラブル

【事例】 賃貸アパートで一人暮らしをしている。光回線の販売代理店が来訪し、「インターネットの利用料金が安くなる。説明を聞いてほしい」と言うので聞いたところ、「説明を聞いたというサインが必要だ」と言われ、書面に氏名と住所などを記入した。その後不審に思い、光回線の事業者に電話で問い合わせたところ契約になっていた。

●ポイント

- 安易に書面に住所や氏名などを記入しないこと
- 料金プランやサービス内容を書面でもしっかり確認し、説明を受けましょう
- 転居時にネット回線契約を変更する際にも契約条件などをよく確認しましょう
- 光回線の契約は契約直後の一定期間は無条件で解約できます



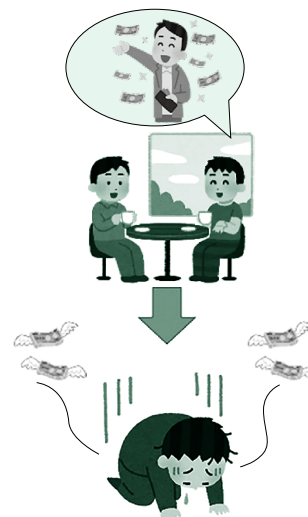
トラブル 2

新生活でも気を付けたい“もうけ話”トラブル

【事例】 同級生に「儲かる話がある」と誘われて暗号資産の投資契約をした。契約のためにした借金の返済に追われて資金がない。消費者金融の借金だけが残った。返金してもらいたい。

●ポイント

- うまい話に飛びつかないようにしましょう
- 知り合った相手から「簡単に稼げる」などと勧誘されても、うのみにしない!
- 借金をしてまで投資や副業等のためにお金を支払うことはやめましょう



トラブル 3

新生活を狙う“訪問販売”トラブル

【事例】 賃貸マンションに入居して間もなく、訪問してきた人に「このマンション全体で契約する電気会社が当社に変わる」と言われ、氏名、電話番号、生年月日を書かされ検針票を見せましたが勝手に契約先を変えられないか心配だ。

●ポイント

- 「建物全体の～」と言われても即答せず、管理会社や大家に必ず確認をすること
- 検針票はすぐに見せない、教えないこと
- 訪問販売で契約した場合はクーリング・オフができます





新生活を迎えるにあたって気を付けたい 消費者トラブル

トラブル 4

退去時の原状回復などの“住宅の賃貸借”トラブル

【事例】 学生だった息子が2年間居住した賃貸マンションを退去した。親である自分が退去後の立ち合いをし、相手方から「問題ない」と言われていたが、その後原状回復費用を請求された。息子が覚えがないと言っている箇所もあり、納得できない。

●ポイント

- 契約時：契約書類の記載内容や賃貸住宅の現状をよく確認しましょう
- 入居中：入居中にトラブルが起きたら、すぐに貸主側に相談しましょう
- 退去時：精算内容をよく確認し、納得できない点は貸主側に説明を求めましょう



*参考：原状回復をめぐるトラブルとガイドライン(国土交通省)

https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000020.html



トラブル 5

引越しや不用品回収等の“引越し関連”トラブル

【事例】

その1

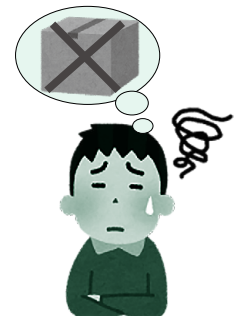
転居するにあたりインターネットで検索し、相見積りをとって一番安い引越し業者に依頼した。一部の荷物が見当たらないので業者に電話をしたら配送ミスで倉庫に保管したままだと言われた。翌日届けるという約束だったが未だに届かない。

その2

就職が決まり隣市に引越すことになり、インターネットで不用品回収業者を検索し、家電の廃棄を依頼した。当日、搬出後に、業者から見積りとは異なる高額な請求を受けた。あさっては引越しをしなければならず4月から時間もないため、仕方なく代金を支払い回収してもらったが、高額すぎて納得いかない。

●ポイント

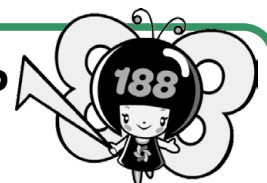
- 引越しサービスの契約時は約款をよく確認し、価格とサービス内容も十分に検討しましょう
- 引越し完了後はすぐに荷物の状態を確認しましょう
- 不用品の処分はお住まいの市区町村が提供する窓口で依頼し、お住まいの市区町村が案内するルールで処分しましょう



【参照】 国民生活センター https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20230301_1.pdf

不安に思った場合やトラブルになった場合は、消費生活センターや
消費者ホットライン(☎188)にご相談ください!

※お近くの消費生活相談窓口にご連絡ください。



消費者庁 消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン

クレジットカードがリボ払いになっていた!?

新生活に合わせてお買い物が増える時期。
便利なクレジットカードにまつわるトラブルのご紹介です。

相談事例

クレジットカードの請求額が利用金額より少ないと感じる月もあったが、一括払いしかしていなかったので、だいたいこのくらいの請求額だろうと思っていた。

先日、請求明細を確認したところ、100万円を超える支払残高があることに気づいた。カード会社に確認すると、リボ払いになっていた。リボ払いの契約をした覚えは無い。どうしたらいいか。



リボ払い（リボルビング払い）とは……

クレジットカードの支払方法のひとつで、利用した金額にかかわらず、あらかじめ設定した金額を支払っていくものです。月々の支払金額を一定にできる一方、支払いが長期化し高額な手数料が発生するので、注意が必要です。

知らない間にリボ払いになっていた場合、以下の可能性があります

●リボ払い専用のクレジットカードだった

クレジットカードによっては、リボ払いにしか対応していないカードがあります。カードの申込時に、支払方法をよく確認してから契約しましょう。



●支払い設定がリボ払いになっていた

クレジットカードの契約時、リボ払いを選択していたり、初期設定がリボ払いになっていたたりすることがあります。この場合、レジで「一括払い」と言っても、自動的にリボ払いになってしまいます。

リボ払いの設定解除をすれば、それ以降のカード利用はリボ払いにはなりません。それ以前の利用分の支払残高は残ります。一括返済など、繰り上げ返済をすることができますので、カード会社に相談しましょう。



意図しないリボ払いを防ぐために、毎月の利用明細は必ず確認しましょう。「WEB明細だったので、確認していなかった」という話はよく聞きます。利用額に対して支払金額が少ない場合、同じ金額の支払いが

続く場合は、リボ払いになっている可能性があります。早く気づくことが重要です。また、利用明細を毎月確認することで、不正利用や解約を忘れていたサブスクリプション契約（月額・年額の定額料金サービス）にも気づくことができます。不明な点は、カード会社に早めに問い合わせをしましょう。



新宿消費生活センターからのお知らせ

近年、デジタル化や高齢化の進展などにより、消費者を取り巻く環境は大きく変化し、消費者トラブルも多様化、複雑化しています。

区ではこうした消費者問題に対応するため、消費生活センターにおいて専門の相談員による消費生活相談を実施しているほか、子どもから高齢者まで人生のライフステージに応じた消費者教育の推進に取り組んでいます。

また、被害が潜在化しやすい高齢の方や障害のある方の見守りを強化するため、関係機関と連携し、「悪質商法被害防止ネットワーク」を通じて、消費者被害の早期発見と救済により被害の拡大防止を図っています。

新宿区では、今後もこうした取り組みをとおして、区民の皆様が安全で安心して暮らせるよう消費者行政の推進、啓発活動に全力で取り組んでまいります。



新宿区長 吉住 健一

第41回 新宿区くらしを守る消費生活展を開催しました。

令和5年11月10日(金)、11日(土)

サナギ新宿前イベントスペースにて第41回新宿区くらしを守る消費生活展を開催しました。

テーマは「選ぶ力が未来を変える!かっこいい消費者になろう!」でした。今回の消費生活展では消費者団体等のパネル展示のほか、テーマに沿ったワークショップとトークショーを中心としたステージイベントを行いました。東京モード学園、三越伊勢丹とのコラボレーションプログラム「リメイクファッションショー」は大変盛り上がりしました。



新宿シンちゃんも来てくれました



ワークショップは大盛況!



コラボレーション企画
「リメイクファッションショー」



消費者団体など20団体が
パネルを展示しました

ご来場ありがとうございました!

新宿消費生活センターご利用案内

契約・解約に関して困ったことがあったらご相談ください。消費生活相談員や弁護士がお話を伺います。

◆消費生活相談

- ◀ 対 象 ▶ 新宿区に在住・通勤・通学している方
- ◀ 相 談 料 ▶ 無料
- ◀ 相談場所 ▶ 新宿区立新宿消費生活センター
(新宿5-18-21 新宿区役所第二分庁舎3階)
- ◀ 電話番号 ▶ 03-5273-3830(消費生活相談専用)
- 電話相談: 月~金(年末年始、祝日を除く) 9:00~17:00
- 来所相談: 月~金(年末年始、祝日を除く) 9:00~16:30

◆弁護士相談・多重債務相談

- ※まず、消費生活相談員がお話をうかがいます。
- 弁護士相談(来所相談のみ・予約制)
- 相談日時: 毎週水曜日(年末年始、祝日を除く)
9:00~12:00、13:00~16:00
- 多重債務相談(来所相談のみ・予約制)
- 相談日時: 毎週第4火曜日(祝日の場合、第5火曜日)
13:00~16:00