

消費生活センターではこんな相談におこたえしています!

美容契約でのトラブル

脱毛クリニックや痩身エステの契約をしたけど…

無料体験で施術を受けに行ったら、高額な契約をさせられた

通い放題コースを解約したが、数回しか通ってないのに全く返金されない

契約先が倒産して施術が受けられなくなったので、ローンの支払いを止めたい

アドバイス

- 長期の契約は倒産リスクもあるので、都度払いも検討しましょう
- 特定商取引法上、クーリング・オフや中途解約ができる場合がありますので、まずは消費生活センターにご相談ください
- 契約期間中は中途解約できますが、契約期間や有償回数終了後は、中途解約ができなくなるので注意しましょう。会社が倒産した場合はローン会社への連絡も必要になります

契約期間や回数を確認して慎重に契約しよう!

ローンを組んでまで必要な?

3年間も通うかな?

点検でのトラブル

無料点検のはずが…次々とリフォーム工事の契約をさせられた

「近所で屋根の工事をしています。お宅の屋根も壊れているのが見えたので無料で点検します」と訪問があり、点検を依頼したが、近所の工事はうそだった。信用できないので、点検を断りたい

点検は無料だったが、その後、屋根や外壁・床下等の修繕を次々と勧誘されて、契約してしまった

アドバイス

- その場ですぐに依頼や契約はせず、必要な工事か十分に比較・検討しましょう
- 無料点検後に高額な契約をさせられたり、次々に工事を勧められたりするトラブルが多いので注意しましょう
- 電話での勧誘のケースも多いので、常に留守番電話の設定をしておきましょう。訪問があった場合は、インターホン越しに点検を断りましょう

給湯器のケースも多いから気を付けよう!

必要ありません

ネットショップでのトラブル

ネットショップで注文したのに商品が届かない!

Instagramの広告からアクセスしたサイトでブランドの時計を買ったけど、詐欺サイトだった

個人名義の銀行口座に代金を振り込んだけど、その後、業者と連絡がとれなくなった

返金手続きのためにLINEの友だち登録をさせられ、LINE通話で返金のための操作が必要だと誘導され、〇〇ペイで送金させられた

アドバイス

- よく利用するSNS等に広告が出ているサイトだからといって安易に契約しないようにしましょう
- 個人口座への振り込みや個人への送金を求められたら、詐欺の可能性が高いので、安易に支払いをせず、信用できる契約先かもう一度考えましょう
- 〇〇ペイで返金すると言われたら、相手の指示に従わず、消費生活センターに相談しましょう

「〇〇ペイで返金する」は詐欺を疑って!

STOP!

返金手続き

住宅の賃貸でのトラブル

賃貸マンションに住んでいるけど…大家(管理会社)との色々なトラブルが!

大家から「更新時に家賃を値上げする」と通告を受けたが、高額過ぎる

給湯器が壊れたのに大家が修理してくれない

退去時に、クロス全面張り替え代など高額な原状回復費用を請求された

アドバイス

- 家賃は、大家が一方的に変更できません。まずは値上げの理由を問い合わせ、近隣相場を確認した上で双方でよく話し合いましょう
- 給湯器等の設備の修理は、借主が修理をして、修理費用を大家に請求できます。トラブル回避のためにも、まずは大家に修理が遅れている理由等を問い合わせましょう
- 退去時は「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」(国土交通省)を参考に、見積もりの内容について大家に説明を求め、費用負担の話し合いをしましょう

まずは大家さんと十分な話し合いをしよう!



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



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

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、特定記録郵便や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(3面下参照)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、美容医療、語学教室等)
- 電話勧誘販売
- 訪問購入(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)



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・在学の方はどなたでも消費生活の相談ができます

◆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(来所)

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

予約制

◆多重債務特別相談(来所)

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

予約制

新宿消費生活センターのマスコットキャラクター

マモるんです

消費者をマモる魔法の手を持つ正義の味方! 手品のごとくトラブルを解決してくれます。地球環境にも興味があって、緑を育てるのが大好き。消費者トラブルの周知・注意喚起に活躍しています。



新宿消費生活センター公式Xアカウント

消費者トラブルに対するアドバイスのほか、消費生活に関する講座・イベントのお知らせや日々の暮らしに役立つ情報を発信しています。

