



相談ファイル

(ここに紹介する相談事例は一つの参考例です。同じような商品・サービスに関するトラブルであっても、個々の契約等の状況などが異なれば、解決内容も違ってきます。)

敷金返還に関するトラブル

《相談内容》

3年間単身で住んでいた賃貸アパートを退去した。クロスに押しピン一つ押さずに綺麗に使っていたが、届いた精算明細書を見ると、クロスの張り替え費用とハウスクリーニングの料金で、敷金9万円を超える10万円を請求されていた。管理会社に苦情を申し入れたら、敷金を超過する部分は家主負担にするとされたが、敷金が返ってこないことに納得できなかった。管理会社の話では、一部汚れていたら全部張り替えなければならないという。1年以上住んでいる人には、クロスの張り替え費用を負担してもらっていると言われた。

(20歳代 女性)

精算明細書
10万円



《アドバイス》

相談者には、契約書を確認するよう助言しました。国土交通省のガイドライン(※)及び消費者契約法について説明し、精算明細書とガイドラインとを照らし合わせながら、納得できない点について交渉するよう伝えました。

- ・賃貸住宅を契約する際は、契約書の内容をよく確認しましょう。特に退去時の費用負担などを定めた特約事項はよく確認し、納得してからサインしましょう。
- ・入退去時は家主、管理会社、仲介業者等の立ち合いのもとで部屋のキズや汚れの状態を確認しましょう。入居する前からあったキズや汚れは、入居時の日付入り写真を撮って、記録に残しておくといいでしょう。
- ・国土交通省のガイドライン等をよく読み、原状回復の考え方を理解した上で、退去時の立会いに臨みましょう。
- ・敷金の精算に納得できない場合は、修理明細を請求して、負担割合を話し合しましょう。
- ・家主側との話し合いによる解決が難しい場合、民事調停や少額訴訟等の手続きもあります。困った時は、最寄りの消費生活センターへ相談してください。

※原状回復に関する一般的な基準を示した「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」(国土交通省)

原状回復 ガイドライン

検索

生活情報ファイル

リボ払いだったの？クレジットカードの利用明細は必ず確認

クレジットカードで支払う際、一括払いとしたはずなのに、リボルビング払い(以下「リボ払い」という。)になっていたという相談があります。

- ・クレジットカードの支払方法には、一括払いや分割払いのほかに、利用金額や件数に関わらず、毎月一定の額や割合を支払う「リボ払い」があります。リボ払いは、月々の支払いを一定額に抑えられる反面、支払い期間が長期化し、手数料がかさむことがあるので注意が必要です。
- ・カードを申し込む際は、初期設定が「リボ払い」になっているカードもあるので、支払方法や規約をしっかりと確認しましょう。
- ・利用明細は必ず確認し、少しでも不審なことがあったらすぐにカード会社に問い合わせることが大切です。困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください。

試してみよう、消費者力！第11回（平成28年度）

Q アパートの賃貸借契約について述べた文のうち、適切なものを選びなさい。

- 1 契約の成立は、入居申込書に署名して、宅地建物取引業者に提出した時点である。
- 2 契約の成立は、宅地建物取引士(※)から重要事項説明書の説明を受けた時点である。
- 3 契約期間が満了になっても貸主、借主の双方から更新手続きの申し出がない場合、これまでの契約内容と同一条件で更新されたとみなされる。
- 4 契約前に支払った申込金や予約金は、いったん支払うと契約が成立しなかった場合でも返還されることはない。

(※) 2014(平成26)年に宅地建物取引業法が改正され、宅地建物取引主任者から宅地建物取引士に名称変更された。

【第12回消費者力検定（平成27年度実施）応用コースから】

くらしのまめちしき

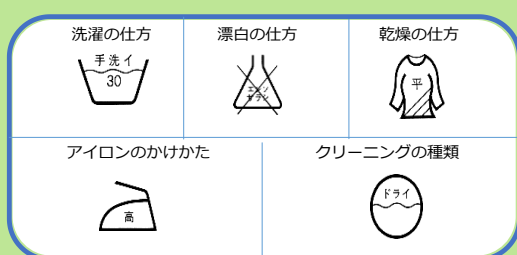
平成28年12月から洗濯表示が変わりました

平成28年12月1日から、衣類等の繊維製品の洗濯表示が新しいJIS L 0001に規定する記号に変更されました。

新しい洗濯表示では、ドラム式洗濯乾燥機等による「タンブル乾燥」、色柄物の衣料品等の漂白に適している「酸素系漂白剤」など新しい洗濯記号が追加されたり、適用温度がこれまでよりも細かく設定されたことなどにより、洗濯記号の種類が22種類から41種類に増えます。

- 「取扱い表示」やタグなどは、洗濯や手入れの情報源です。しっかり読みましょう。
- 衣類の購入時にも「取扱い表示」を確認して、洗濯の参考にしましょう。
- 「取扱い表示」を正しく理解して洗濯の仕方を見直しましょう。

現行の洗濯表示（記号は例）



新しい洗濯表示（記号は例）



詳しくは消費者庁のホームページ「新しい洗濯表示」をご覧ください。↓



http://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/household_goods/laundry_symbols.html

「試してみよう、消費者力！第11回」解答と解説⇒入居申込書は契約書ではない。重要事項説明書の説明を受けたことは、物件について詳しい説明を受けたということで、契約成立ではない。3は「法定更新」という。契約が不成立のときは、申込金、予約金は返還されるべき性質のものである。（正解－3）

発行元：広島県生活センター（環境県民局 消費生活課）

〒730-8511 広島市中区基町10-52 県庁農林庁舎1階 Tel 082-513-2730

●●市(町)消費生活センター(受信先で御自由に変わっていただいて構いません)

〒73X-XXXX ●●市(町) ●●市役所(町役場)○階 Tel 08XX-XXXX-XXXX