

くらしのフレッシュ便

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、個々の契約などの状況などが異なれば、解決内容も違ってきます。)

賃貸住宅の原状回復をめぐるトラブルに注意

《相談内容》

賃貸マンションを退去したが、管理会社から、敷金を超える額の原状回復費用の請求があった。

ハウスクリーニングの費用5万円は、退去する際の費用負担に関する特約として契約書に記載があったので、納得しているが、キッチンの床のへこみと冷蔵庫の設置跡の修復費用3万円については、契約書に記載がなかったため、納得できない。

借りた側が負担しなければいけないのだろうか。(20歳代 女性)

《アドバイス》

相談者には、年数の経過による劣化や、通常の住まい方による傷や汚れ等にかかる修復費用は、家主や管理会社負担となり、入居者の手入れや使用方法が悪かったと思われる場合は、借りた側の負担となることを説明しました。その上で、国土交通省が作成している「[原状回復をめぐるトラブルとガイドライン](#)」では、家具を設置したことによる床やカーペットのへこみや設置跡は、普通に使用して生じた損耗(通常損耗)と考えられるため、家主や管理会社側が負担すべきものとしていることを伝え、ガイドラインを参考に管理会社と話し合ってみよう助言しました。



【退去時にトラブルに遭わないために】

- 入居時は家主や管理会社の立会いのもと、内装や設置機器の傷や汚れを確認しましょう。傷や汚れの判断は、入居した時の状態が基準になります。そして年数の経過による劣化や、通常の使用による傷や汚れ等にかかる修復費用は、月々に支払う家賃に含まれていると考えられています。退去する際に、入居した時の状態が分かれば、費用負担の証拠になるため、入居時に、家主や管理会社の立会いのもと、日付入りの写真を撮って証拠を残しておきましょう。
- 契約の説明を受けた際、契約内容をしっかりと確認しましょう。契約書に記載してある禁止事項、修繕に関する事項、退去する際の費用負担に関する事項等、借りる側が一方的に不利な特約がないかどうか必ず確認し、疑問があれば質問して、納得した上で契約するようにしましょう。

生活情報ファイル

「簡単なアンケートに答えるだけで電気料金を節約できる？」 個人情報聞き出そうとする不審な電話に注意！

「電力自由化に伴い、電気料金削減のため1分ほどのアンケートで省電力プランへの見直しを提案しています。」という自動音声ガイダンスが流れる電話が自宅にかかってくる、との相談が増加しています。

アンケートで、年代や持ち家、借家等を選択させる等、個人情報を聞き出そうとしていると思われるため、回答しないようにしましょう。



- 留守番電話を利用し、知らない番号からの電話には出ないようにしましょう。発信元の事業者名は不明で、毎回違う携帯電話番号から発信されているため、電話機の着信履歴を見ても、着信拒否することが困難です。留守番電話を常時設定し、知らない番号からの電話には出ないようにしましょう。
- 少しでも怪しいと思ったら、お近くの消費生活センターや消費者ホットライン(188)等にご相談ください。

試してみよう、消費者力！第12回（令和4年度）

Q アパートの原状回復費用について一般的に貸主（大家、管理会社）負担として考えられているものを選びなさい。

1. 畳の表替え，裏返し
2. 浴室の掃除を怠ったことによる汚れや黒カビの除去
3. 鍵の紛失
4. タバコのヤニのにおい

【第18回消費者力検定（令和3年度実施）応用コースから】

くらしのまめちしき

新生活が始まる春，悪質商法等に注意 人気クリエイター出演の啓発動画を配信中！

新生活が始まる春は，社会経験の少ない大学生等の若者が，靈感商法やマルチ商法，副業等の強引な勧誘に巻き込まれやすい季節です。

県では若者に人気のある動画クリエイターを起用した啓発動画を配信中！ぜひご覧ください。

○配信動画（配信期間：令和5年3月1日～令和5年3月31日）

【靈感商法トラブル】

【マルチ商法トラブル】

【副業ビジネストラブル】



そぶ湯さん
(TikTok フォロワー数89万人)



こまち監督さん
(TikTok フォロワー数14.6万人)



大賀咲希さん
(TikTok フォロワー数12.4万人)



○靈感商法，マルチ商法，副業に関するトラブルに巻き込まれた時は，すぐ相談！

困ったときは，一人で悩まず，消費者ホットライン（☎188）等にご相談ください。

お住まいの近くの消費生活相談窓口へお繋ぎします。広島県消費者啓発情報サイトのQRコードは，こちらから⇒
また，広島県消費者啓発情報サイトでは，「よくある相談事例」の紹介や「メール相談」も行っています。



「試してみよう、消費者力！第12回解答と解説⇒（正解ー1）

国土交通省が作成している「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」では，畳の表替え，裏返しは家主や管理会社負担となっています。

2，3，4のような入居者の管理が悪かったために生じたと思われる場合の補修費用については，借主負担となります。当ガイドラインは，どんな傷や汚れが入居者の負担になるのか一覧になっており，国土交通省のホームページで確認することもできます。

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えていただいても構いません）

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

この媒体は，市町広報紙用原稿として発行していますが，チラシ（A4判）としても使用できます。