



## 相談ファイル

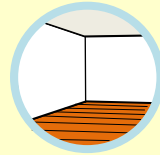
(ここに紹介する相談事例は一つの参考例です。同じような商品・サービスに関するトラブルであっても、個々の契約等の状況などが異なれば、解決内容も違ってきます。)

### 毎年多く寄せられている『敷金トラブル』について

#### 《相談内容》

12年間住んでいた築40年以上のアパートから退去したところ、貸主から「敷金24万円は全て原状回復費用に充てる」と言われた。修理明細を確認すると、襖、障子、畳の張り替えやハウスクリーニング代が含まれていた。比較的古い物件であり、10年以上住んでいたため、これらの費用は経年劣化によるものとして貸主に負担してもらえないのだろうか。

(50歳代 男性)



#### 《アドバイス》

相談者には国土交通省が作成した「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」から、賃貸人・賃借人の費用負担区分と、経過年数による設備の残存価値について説明し、納得できない部分については貸主と減額交渉するよう助言しました。

平成30年度上期に寄せられた広島県内の消費生活相談（不当請求・架空請求を除く）のうち、「不動産貸借」に関する相談は611件であり、「情報提供サービス」（出会い系サイトやアダルトサイトに関する相談等）に次いで、2番目に多い件数となっています。

～「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」にみる賃貸人・賃借人の負担区分の例～

#### 賃貸人負担となる費用の例

- 日照等、自然現象によるクロス・畳の変色
- 賃借人が通常の清掃を行っている場合の、専門業者による全体のハウスクリーニング
- 特に破損等はしていないものの、次の入居者を確保するために行う畳の裏返し・表替え

#### 賃借人負担となる費用の例

- 飲みこぼし等の手入れ不足によるカーペットのシミ
- 日常の不適切な手入れもしくは用法違反による設備の毀損
- 落書き等の故意による毀損

当事者間で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。困ったときは、最寄りの消費生活相談窓口（☎188）に相談してください。

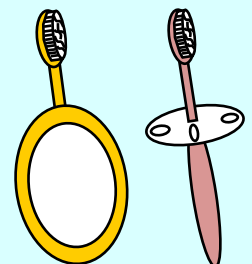
## 生活情報ファイル

### 歯磨き中の『のど突き事故』に注意してください

箸やフォーク等と比べると、歯ブラシには鋭くとがった部分はないため一見危険ではないように思われます。しかし、歯ブラシを加えたまま歩き回って転倒したり、座っていたソファから前のめりに転倒したりして、歯ブラシがのどに突き刺さる等の事故が起っています。特に1～3歳の子供は注意が必要です。

#### 子供が自分で歯磨きをする際の注意点

- 保護者や周囲の人がそばで見守り、床に座らせて歯磨きさせるようにしましょう。  
ソファや椅子、踏み台等、子供が転倒するおそれのある不安定な場所での歯磨きは避けましょう。
- 子供が歯磨きをしている間は、周囲に布団や電気コード等、転倒の原因になりやすいものがないかを確認しましょう。
- 子供用歯ブラシは、のど突き防止カバー等の安全対策を施したものを選ぶようにしましょう。



のど突き防止対策を施した歯ブラシの例

## 試してみよう、消費者力！第11回（平成30年度）

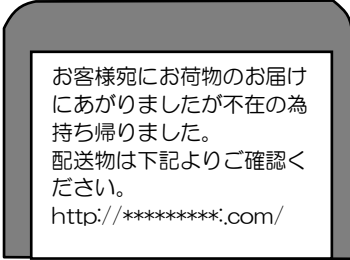
Q シックハウス症候群について述べた文の（ ）にあてはまる語句の組み合わせを選びなさい。  
住宅の（ア）が高まったことで、住宅に使用される建材等から室内に発散する化学物質によって、住んでいる人が頭痛やめまい等の体調不良を引き起こす状態で、（イ）によって対策が義務づけられている。

1. （ア）親和性（イ）建築基準法
2. （ア）耐久性（イ）製造物責任法
3. （ア）気密性（イ）建築基準法
4. （ア）安全性（イ）製造物責任法

【第14回消費者力検定（平成29年度実施）応用コースから】

## くらしのまめちしき

### 宅配業者からの不在通知を装ったメールにご注意



お客様宛にお荷物のお届けにあがりましたが不在のため持ち帰りました。配送物は下記よりご確認ください。  
[http://\\*\\*\\*\\*\\*.com/](http://*****.com/)

左図のような、実在する宅配業者を装ったSMS（ショートメッセージメール）により偽サイトに誘導され、不正アプリをインストールさせられたという相談や、掲載された電話番号に連絡して住所や氏名等の個人情報伝えてしまったという相談が県内の消費生活相談窓口に寄せられています。

昨年夏頃から全国的に増え始めた手口であり、継続して相談が寄せられていることから、今後も注意が必要です。

#### 主な手口は？

記載されたURLにアクセスすると…

- ・偽サイトの画面が表示されると同時に、不正アプリのインストールが始まる。
- ・偽サイトの画面が表示され、電話番号や認証コードの入力を求められる。

#### こんな被害が起きています・・・

- ・大手宅配業者の不在通知をかたるSMSを、自分の端末から見知らぬ電話番号宛に多数送信された。
- ・キャリア決済サービスを不正に使用され、携帯電話会社から身に覚えのない請求がきた。

#### ～被害に遭わないために～

- 心当たりのないメールは、開かず削除する。
  - 不用意に、記載された電話番号に連絡したり、リンクや添付ファイルを開かない。
  - 安易に提供元不明なアプリをインストールしない。不正なアプリをインストールしてしまったことに気付いた場合は、直ちに「設定」画面からアプリをアンインストールする。
  - 宅配業者のホームページで、業者の連絡先や、不審なメール等についての注意喚起がされていないかを確認する。
- また、IPA（情報処理推進機構）のホームページでは、詳しい手口や解決方法を確認することができます。  
〈URL:<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/mgdayori20181129.html>〉

「試してみよう、消費者力！第11回」解答と解説⇒（正解—3）住宅の高気密化等が進むにしたがって、化学物質などによる室内空気汚染等と、それによる健康影響が指摘され、「シックハウス症候群」と呼ばれるようになった。換気や掃除等により、効果的なカビ・ダニ対策をしたり、リフォーム等の際には材料選びも工夫する必要がある。大きな社会問題になったことを受け2003年より建築基準法によって対策が義務づけられている。

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。