



コアラのハッピー

# くらしのほっと通信

- P.2 賃貸住宅・契約と入居
- P.3 賃貸住宅・退去時
- P.4 エステのトラブル
- 春休み親子消費者教室募集

## 気をつけて! 今どきの 若者のトラブル

平成28年上半期(4月~9月)、名古屋市消費生活センターの相談件数は7,050件。その内、30歳未満の若者の相談は892件でした。デジタルコンテンツや賃貸住宅、エステティックサービスなど、若者に多いトラブルをご紹介します。



## デジタルコンテンツ

### 事例1 架空請求メールのトラブル

「有料動画サイトの未払い料金が発生しているので至急連絡下さい」と心当たりのないメールが届いた。



アドバイス

連絡をすると高額な料金を請求されたり、法的手段をとるとおどされます。連絡をしてはいけません。

### 事例2 ワンクリック請求(不当請求)のトラブル

アダルトサイトで動画を見ようとしたら年齢認証画面が現れた。「18歳以上」をクリックしたら、いきなり登録完了となり利用料の請求画面が出た!



アドバイス

申し込みの意思がなく、年齢認証などをクリックしただけでは、契約は成立しません。支払い義務はないので、連絡せず、無視しましょう。



電話をしたらこんな事に!

### コンビニの支払い手段を悪用した請求

サイト業者からコンビニで電子マネーを買って、シートに記載された16ケタの番号を伝えるよう言われた。

コンビニの店頭でサイト業者から伝えられた「支払い番号」を使って、料金を支払うよう言われた。

- 番号の通知を求められても伝えない。
- 業者から番号を伝えられても支払わない。
- 返金は大変困難です。**



自分で解決しようとしたらこんな事に!

### 「有料サイトとのトラブル解決」をうたう「相談窓口」

トラブルを解決しようとインターネットで見つけた「相談窓口」に解決を依頼したところ、高額な調査費用を請求された。

相談先が自治体の消費生活センターかどうか、しっかり確認してから相談しましょう。

相談

月金

052-222-9671

052-222-9674

052-223-3160

消費生活相談・金融商品・高齢者悪質商法110番

架空請求ホットダイヤル

サラ金・多重債務特別相談

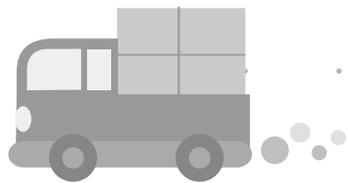
土日

土・日・テレフォン相談

052-222-9690

お近くの消費生活相談窓口につながります  
消費者ホットライン ☎局番なし188

# 賃貸住宅



消費生活センターへ寄せられる賃貸住宅に関するトラブル。入居から退去にあたって、未然にトラブルを防ぐために知っておきたい賃貸借契約の基礎知識をご紹介します。

## 契約前(物件さがし)のトラブル

### 事例 契約前に払った申込金

部屋を借りようと、仲介業者に申込金を払ったが、他に気に入った部屋が見つかったのでキャンセルしたい。  
返金されますか?



### 申込金(申込み証拠金・予約金・内金など)

契約の成立前に払ったお金は「預り金」として扱われ、申込者がキャンセルしたとき、宅地建物取引業者はこのお金を返還しなければなりません。

## 契約から入居までの注意点

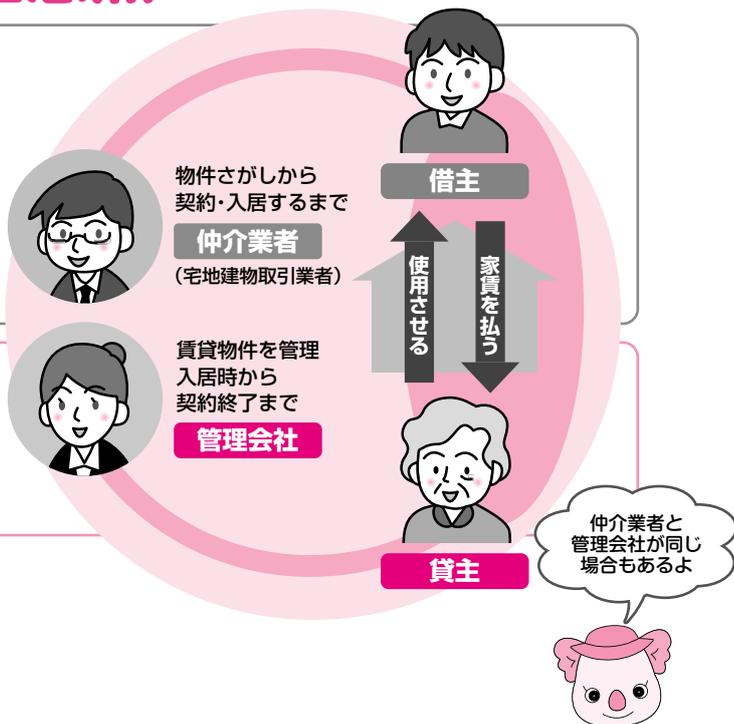
### 契約時

契約前に重要事項の説明を受け、借りるかどうか判断します。その後、賃貸借契約書をよく読み、不利な特約がないかなどを確認。一旦、結んだ契約は内容を了解したことになるので、わからない点は説明を求めて理解したうえで契約することが大切です。

※1 契約時に払うお金…敷金・礼金(次ページ参照)

### 入居時

退去時のトラブルをさけるためにも、貸主(管理会社)と借主で立会い、部屋を点検・確認して、記録・証明になる写真を撮っておきましょう。



## 入居中のトラブル

### 事例 入居中にこわれた設備

ガス給湯器がこわれた。修理してもらえますか?



### 修繕義務

貸主には、借主が住居するために必要な修理をする義務があります。

●給湯器、エアコンなどの付帯設備 ●雨漏り など

### 通知義務・保管(善管注意)義務

設備機器の故障など修理が必要な場合や不具合は、すぐに貸主や管理会社へ連絡。また、入居中は、注意をもって使用・管理しなければなりません。借主の不注意による破損の場合は借主が修理することになります。

自室の電球の取替えなど「小修繕」は借主だね

# 退去時のトラブル

## 事例 退去時の修繕費

2年前に入居したマンションを退去した。壁のクロスの張り替え代など総額35万円から敷金15万円を差し引いて20万円を請求されている。敷金を返してもらおうどころか高額な請求をされて納得できない。



賃貸住宅の借主は、退去するにあたって部屋を明け渡し、預けてある敷金※1の精算を行うこととなります。借主には「**原状回復義務**※2」があるので、エアコンや棚などを取り付けたり、不注意により損傷・破損した箇所がある場合には原状に戻すこととなります。

## ポイント

- ① 賃貸借契約書を再確認する。
- ② 退去の際には、貸主(管理会社)と双方で立会い、入居時の記録や写真を参考にして、修繕の必要な箇所を確認する。
- ③ 修繕費の明細書を確認し、納得がいかない点について交渉する。



**ガイドライン**※3を目安にして貸主とよく話し合しましょう

話し合いが進まないときは書面を出して交渉、それでも解決できなければ、**調停**※4や**少額訴訟**※5をする方法もあります。

## ガイドラインによる費用負担の一般的な例



### 貸主の負担

借主が通常の住まい方・使い方をしていても発生する建物の劣化・損耗。次の入居者のための化粧直し。

- 床・カーペットの家具の設置跡
- 日照によるクロス・畳の変色
- 壁に貼ったポスターや絵画の跡
- 家電による壁の黒ずみ
- 全体のハウスクリーニング
- 紛失・破損のない鍵の取替え など



### 借主の負担

手入れなどの管理が悪かったことにより発生、拡大したもの。通常の使用によるとはいえないもの。

- 台所の油污れ
- 結露放置によるカビ、シミ
- 引越し作業でのひっかきキズ
- 下地ボードの張替えが必要な壁の釘穴
- タバコ等のヤニ・臭い
- カーペットに飲み物等をこぼしたシミやカビ など

参考:「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン(再改訂版)」  
「住宅賃貸借(借家)契約の手引」(財)不動産適正取引推進機構 ほか

## ※1 敷金(保証金)

敷金は契約を結ぶ際に、借主が貸主に預け入れるお金のこと。家賃の滞納や、不注意による汚れ・破損などがなければ契約の終了時に返金されます。

「礼金」は地域の慣習で貸主へ払うもので、返金されません。

## ※2 原状回復とは

借主の居住、使用により発生した建物価値の減少の内、借主の故意、過失、善管注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使用による汚損や破損を復旧すること。**借主が借りた当時の状態に戻すことではありません。**

※善管注意義務=社会通念上、要求される程度の注意を払って貸借物を使用する義務。

## ※3 「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」

(平成23年8月、再改訂)

国土交通省が、民間賃貸住宅の退去時の原状回復をめぐるトラブルの未然防止のため、修繕費用の負担の考え方について、賃貸借人双方のための一般的な基準を公表しています。ガイドラインには法的な強制力はありませんが、原状回復にかかるトラブル解決への指針を示しています。

## ※4 調停(民事調停)

- 裁判官や調停委員の立会いのもと、話し合いによってトラブルを円満に解決する手続き。

## ※5 少額訴訟

- 60万円以下の支払いをめぐるトラブルを速やかに解決するための手続き。1回の審理で解決されます。

※4、5 いずれも簡易裁判所へ申し立てます。

# エステティックサービス

## 事例

インターネットで検索したエステサロンの無料体験に出かけた。体験後、美顔エステと化粧品をすすめられ断り切れずに契約したが高額なのでやめたい。

断れない...



## 契約に関する法律を知っておこう



エステティックサービスの契約が特定継続的役務提供にあたる場合は、クーリング・オフまたは中途解約ができます！解約(やめる)理由は不要です。

### 「特定継続的役務提供」とは

契約期間が2カ月(エステのみ1カ月)を超え、契約金額が5万円を超える特定商取引法で決められた次のサービス  
エステティックサロン、学習塾、家庭教師、語学教室、パソコン教室、結婚相手紹介サービス

### クーリング・オフ

契約書(法定書面)を受け取った日を含めて8日間は無条件で契約を解除できます。  
・クーリング・オフは必ず書面(ハガキで可)で通知し、両面コピーをとって「簡易書留」または「特定記録郵便」で送ります。  
・期限を過ぎても、解約できる場合がありますので、消費生活センターへご相談ください。

### 中途解約

クーリング・オフ期間を過ぎても契約期間内であれば中途解約できます。  
・解約手数料や受けたサービスの代金を払う必要があります。(手数料の上限は法律で決められています)

クーリング・オフや中途解約の詳細なことは、ウェブサイトで確認できるよ



<http://www.seikatsu.city.nagoya.jp/>



## 春休み親子消費者教室 受講者募集

受講料  
無料

テーマ:遊んで学ぼう“お金とお買い物”

### 「おこづかいゲーム」&「オリジナル炭酸ジュース作り」

- 日時** 3月28日(火) 午前10時から正午
- 対象** 市内在住の小学校2~4年生とその保護者 12組
- 開催場所** 名古屋市消費生活センター 暮らしの情報プラザ
- 持ち物** 筆記用具、電卓、エプロン、ハンドタオル
- 申込み方法** 3月21日(火)午前10時~電話受付(先着順)  
名古屋市消費生活センター 暮らしの情報プラザ ☎222-9677 まで  
電話でお申込みください



### 利用のご案内

相談室(相談は市内在住・在勤・在学の方が対象です)

**受付時間** 月~金曜日 TEL 052-222-9671 消費生活相談 金融商品・高齢者専門相談110番  
9:00~16:15 (祝日・年末年始を除く) TEL 052-222-9674 架空請求ホットダイヤル  
TEL 052-223-3160 サラ金・多重債務特別相談

**受付時間** 土・日曜日 TEL 052-222-9690 土・日テレフォン相談  
9:00~16:15 ※架空請求、多重債務の相談もこちらの番号で受け付けています。  
(祝日・年末年始を除く) ※土・日曜日は電話相談のみで、来所相談は行っていません。

暮らしの情報プラザ

**開館時間** 月~土曜日 9:00~17:00 (祝日・年末年始を除く)  
TEL 052-222-9677  
暮らしに役立つ幅広い情報を提供しています。

URL

<http://www.seikatsu.city.nagoya.jp/>



「電子メールによる相談受付」もご利用ください。

〒460-0008 名古屋市中区栄一丁目23番13号 伏見ライブプラザ11階  
TEL (052)222-9679 FAX (052)222-9678



●本誌の内容の無断転載と利用をお断り致します。  
●このパンフレットは、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。