

# ちゅうおう 消費者だより

- P.1 賃貸住宅の契約トラブルを防ぐために  
P.2-3 こんなことに注意しましょう!!  
P.4 中央区消費生活展2023を開催しました  
消費生活相談事例 Q&A

第**188**号 編集発行  
中央区消費生活センター  
☎3546-5332  
令和6年3月 ホームページ  
<https://www.city.chuo.lg.jp/consumercenter/>

## 賃貸住宅の契約トラブルを防ぐために

トラブルを未然に防ぐには、入居までの入口部分が重要です。特に「賃貸借契約書」はわかるまで確認すること、「特約」の有無やその内容を理解し納得すること、入居前に「入退去時の物件状況確認リスト」を作成しておくことがポイントです!!



## こんなトラブルが起きています!

- 物件の確認** ▶ 内見せずに契約したら日当たりが悪かった。
- 入居申込** ▶ キャンセルしたのに申込金が戻らない。
- 特約** ▶ メールで受け取った契約書に不利な特約がついていたのを見逃した。
- 契約締結** ▶ 保証人がいると告げたのに、保証会社との契約を強請された。
- 修繕** ▶ 風呂が使えなくなったのに、大家さんがなかなか修理してくれない。
- 入居ルール** ▶ ペット禁止のアパートで猫を飼っていたら退去を求められた。
- 原状回復** ▶ 掃除をして退去したのに、たばこの臭いによる清掃費用を請求された。
- 精算** ▶ 退去後、入居時からあったキズの修理費用を請求された。

賃貸住宅の契約トラブルを防ぐため、入居前から退去後に至るまで、貸主との信頼関係を保ちながら、安心して安定した居住生活を送るための注意点を次頁にまとめました。



## 中央区消費生活センター 相談窓口のご案内

消費生活相談  
専用ダイヤル

☎03 (3543) 0084 ☎03 (3546) 5727

相談日時

月曜日から金曜日まで 午前9時～午後4時(祝日・年末年始を除く。)

所在地

〒104-8404 東京都中央区築地1-1-1 中央区役所1階  
<https://www.city.chuo.lg.jp/consumercenter/>



中央区消費生活センター HP

契約や解約に関するトラブル、クーリング・オフの方法や商品の品質、事故等についての相談を専門の相談員がお受けしています。

UD FONT

やすいユニバーサルデザイン  
フォントを採用しています。

リサイクル適性(A)

この印刷物は、印刷用の紙へ  
リサイクルできます。

VEGETABLE  
OIL INK



# こんなことに注意しましょう!!

## 入居前

### 物件の確認

現地に出向いて立地や周辺環境、日当たり、間取りや広さ、設備の状況等をよく確認してから契約にのぞみましょう。曜日や時間帯を変えて見に行くことも重要です。

### 入居申込

契約成立前に支払った申込金はキャンセル時に返金されますが、いつ契約が成立したのか判断が難しい場合があります。安易に預けず慎重に行いましょう。

### 契約締結

仲介する不動産事業者が行う「重要事項説明」は内容が理解できるまで説明を受けましょう。(原状回復と精算方法、入居時の修繕、特約の有無や内容など)特約は原則有効となるので、契約書の内容をよく確認しましょう。

### 物件状況確認

退去時の原状回復トラブルを避けるため、鍵を受け取ったら貸主や管理会社の立会いのもとで室内の状態を確認し、「入退去時の物件状況確認リスト」を作成しましょう。特にキズや汚れは日付入りで写真撮影して記録に残しましょう。

## 注意

### 特約には注意を!

「当事者間の特別の合意・約束」「特別の条件を付した約束」を意味します。一般的な原状回復義務を超えた一定の修繕等の負担を、特約として契約書に定め借主に課す場合があります。契約書の内容をきちんと理解し、納得した上で契約しましょう。

重要事項説明や契約書面の交付がインターネット等を通じてできるようになりました。ただし、借主がその旨を書面等で承諾した場合のみとなります。不安がある場合には、対面による説明や紙での書面交付を求めましょう。インターネット等で提供を受ける場合でも、契約書等は紙に印刷して事前に確認し、退去時まで保存しておきましょう。



▲国土交通省 IT重説

## 入居中

### 入居ルール

入居中は契約の定めやマナーを守って生活しましょう。貸主に多大な迷惑をかけている等、信頼関係が破壊されたといえる場合には契約を解除される可能性があります。

### 修繕・維持管理

修繕が必要な不具合を発見したときには速やかに貸主や管理会社に連絡しましょう。

### ※善管注意義務(善良なる管理者の注意義務)があります!

他人のものを借りている場合、借主は、入居してから契約終了時に物件を貸主に明け渡すまでの間は、相当の注意を払って物件を使用、管理しなければなりません。

貸主には必要な修繕を行う義務があります。貸主がその必要性を知りながら相当期間にわたり修繕しなかったり、急迫な事情があったりした場合には借主が修繕を行い、その費用を貸主に請求できます(借主の責任により生じた不具合等の修繕は除きます)。

ただし、その場合でも修繕の必要性について貸主と十分に協議してからにしましょう。

賃借物件の一部が使用できない場合、使用できなくなった割合に応じて賃料が減額されます(借主に責任がある場合を除きます)。ただし、貸主との協議が必要です。一方的な家賃の減額は借主側の契約違反となる場合があるので注意しましょう。



## 退去時

### 退去予告

退去の申入れは契約書で決められています。契約書を確認し退去の予告期限までに貸主に申し入れします。(予告期限を過ぎると予告期間相当の家賃が発生します。)

### 退去時のマナー

自分が持ち込んだ荷物は全て出して、きれいに清掃をした上で明け渡しましょう。不用になった家具など粗大ゴミをそのまま置いてはいけません。

### 物件状況の確認と 原状回復義務の有無の確認

貸主や管理会社と一緒に立会いを行い、入居時に作成した「入退去時の物件状況確認リスト」を用いて、借主の不注意で発生したキズや汚れ等をチェックしましょう。

#### \*借主の原状回復義務とは

借主の故意・過失等でつけたキズや汚れを復旧すること。通常使用による損耗や経年変化は含まれません。(入居時の状態に完全に戻すことではありません。)

### 明渡し

## 退去後

### 原状回復費用の確認・決定

貸主から原状回復費用の見積りが提示されたら、契約書や入退去時の物件状況確認リストの内容と照らし合わせ、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考にして検討しましょう。納得できない場合は貸主や管理会社に説明を求め十分に話し合いをしてください。

#### \*敷金とは

借主の賃料の滞納等を担保するために、貸主に預け入れる金銭のこと。貸主は、物件が明け渡されたときに、家賃の未払い分や借主負担の原状回復費用等を差し引いて借主に返還しなければなりません。

### 敷金精算・返還

## ～ガイドラインによる原状回復費用の負担割合等の考え方(一般的例示)～

### 貸主負担

#### 経年変化、通常損耗

- ・テレビ、冷蔵庫等の後部壁面の黒ずみ
- ・家具の設置による床のへこみ
- ・設備機器の通常使用による故障
- ・畳・クロス・床材等の変色(日照などによる)など



### 借主負担

#### 借主の責任によって生じたキズや汚れ等

- ・清掃や手入れをせず生じたシミやカビ
- ・用法違反による設備の毀損
- ・タバコ等のヤニ・臭い
- ・落書き等の故意による毀損
- ・ペットがつけたキズなど

\*借主負担については、建物や設備等の経過年数を考慮し、年数が多いほど負担割合が減少する考え方が示されています。

詳しくはこちら▶

「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」(再改訂版);国土交通省  
「賃貸住宅トラブル防止ガイドライン」(第4版);東京都



▲ 国土交通省



▲ 東京都



# 中央区消費生活展2023を開催しました

## 快適な暮らしを求めて ～かしこい消費 あかるい未来～

令和5年11月5日(日)、月島区民センターの1階会議室において「中央区消費生活展」を開催し、生活に役立つ様々な情報をクイズなどで楽しみながら学びました。(来場者数410人)

また、消費生活講座～落語・漫才のミニ講座～を5階の月島社会教育会館で同時開催し、エシカル消費や悪質な訪問販売の対処法を笑いを交えてわかりやすく伺いました。



## 消費生活展の様子



## 参加協賛団体

パルシステム東京暮らしを守る会・生活協同組合コープみらい・(一財)関東電気保安協会東京南事業本部・東京司法書士会中央支部・東京都生活文化スポーツ局計量検定所・東京都水道局千代田営業所・東京都下水道局中部下水道事務所・中央区消費者友の会・中央区総務部防災危機管理課・中央区環境土木部環境課・中央区耐震促進協議会・中央区消費生活センター

### 消費生活 相談事例

#### Q&A



インターネット通販で靴を購入した。大きめのサイズを注文したが履いてみると窮屈だった。返品したいとメールをしたところ「返品できない。利用規約にも書いてある」との返事だった。確かに返品不可との記載があった。「それならクーリング・オフしたい」と伝えたが「通信販売にはクーリング・オフの適用はない」との回答が来た。

## 通信販売はクーリング・オフできません！



「クーリング・オフ」：国民生活センター

- インターネット通販やテレビショッピングなどの通信販売には、法律上のクーリング・オフ制度はありません。返品の可否や条件についての特約があれば特約に従うことになります。(「返品不可」の特約があれば返品はできません。)
- 「返品不可」の特約がない場合は、商品を受け取った日を含む8日以内であれば返品できますが、クーリング・オフと異なり、返送料等を消費者が負担します。返品期限が設けられている場合があるため、商品を受け取ったらすぐに中身を確認しましょう。
- 通信販売で購入する際は、事前に返品ができるかどうかや、返品が可能な条件など利用規約をよく確認しましょう。