

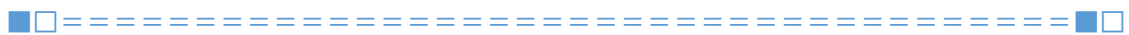


消費生活ほっとニュース 第84号 令和5年3月10日発行



◆ INDEX ◆

1. 住み始める時から、「いつか出ていく時」に備えておこう！
－賃貸住宅の「原状回復」トラブルにご注意－
2. 愛するペットのための買い物
－インターネットで購入する前に、しっかり確認しましたか？－



住み始める時から、「いつか出ていく時」に備えておこう！ －賃貸住宅の「原状回復」トラブルにご注意－



全国の消費生活センター等には、賃貸住宅に関するいろいろな相談が寄せられていますが、なかでも、退去時の「原状回復」に関する相談が多くみられます。賃貸借契約は長期間にわたることも多く、賃貸住宅のキズや汚れ等を借主と貸主のどちらが修繕しなければならないのか、はっきりせずトラブルになることがあります。そこで、賃貸借契約における「原状回復」とは何か、トラブルを防ぐにはどうしたらよいか、などをとりまとめ、消費者へ注意喚起します。

◆相談件数

賃貸住宅に関する消費生活相談は毎年3万件以上寄せられていますが、そのうち、原状回復に関する相談件数は毎年1万3,000～4,000件程度となっており、賃貸住宅に関する相談のうち約4割を占めています。

また、原状回復に関する消費生活相談を月別にみると、12月から1月頃は相談が最も少なく、2月から4月にかけて相談が増え、5月以降には減少するという傾向がみられます。

◆相談事例

【事例1】

敷金礼金不要のアパートを退去したら、契約書の記載と異なるエアコン清掃代や入居前からあったフローリングのキズの修繕費用まで請求された。



【事例 2】

アパートを退去した際、自分では通常損耗だと思う箇所の修繕費用や、契約書に記載のない費用を請求され納得できない。

【事例 3】

20 年以上住んだマンションを退去した際、入居時から付いていたキズについて「最近付いたものだ」として修繕費用を請求された。

【事例 4】

敷金礼金不要のアパートを退去した際にシャワーヘッドの交換費用を請求され、入居時から不具合があったと伝えたが証拠がないと言われた。

◆「原状回復」においてトラブルになりやすいポイント

◎「原状回復」とは

賃貸借契約の「原状回復」とは、借主の故意・過失によって賃貸住宅に生じたキズや汚れ（損傷）等、また、借主が通常の使用法とはいえないような使い方をしたことで生じた損傷等を元に戻すことをいいます。賃貸借契約が終了した時、借主は、賃貸住宅の原状回復を行う義務を負います。しかし、借主の責任によるものではない損傷等や、普通に使用して生じた損耗（通常損耗）、年月の経過による損耗・毀損（きそん）（経年変化）については、原状回復を行う義務はありません。

◎原状回復に関するトラブルの特徴と問題点

賃貸借契約は長期間にわたることが多く、原状回復が問題となる退去時は、契約締結時から相当の時間が経過しています。そのため、入居時の状況がわかるような記録が残っていないと、問題となっている損傷等が通常損耗や経年変化にあたるかどうか、客観的な判断が難しいことがあります。原状回復に関するトラブルの多くは、退去時に貸主側（大家や管理業者等を含む。以下同じ。）から提示された修繕の範囲や金額について借主が納得できないときに起きるものです。原状回復に関する借主と貸主の費用分担については、それぞれの契約内容や賃貸住宅の状況などによって異なるため、トラブルになりやすいという特徴があります。

◆消費者へのアドバイス

1. 契約する前に、契約内容の説明をよく聞き、契約書類の記載内容をよく確認しましょう。
2. 入居する時には、賃貸住宅の現在の状況をよく確認し、記録に残しましょう。
3. 入居中にトラブルが起きたら、すぐに貸主側に相談しましょう。
4. 退去時には、精算内容をよく確認し、納得できない点は貸主側に説明を求めましょう。
5. 納得できない場合やトラブルになった場合は消費生活センター等に相談してください。

*消費者ホットライン「188（いやや！）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

【報道発表資料】 https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20230201_2.pdf

愛するペットのための買い物

—インターネットで購入する前に、しっかり確認しましたか?—

一般社団法人ペットフード協会の調査（注1）によると、犬や猫を飼っている人のうち、ペットフードなどのペット用品をインターネット通販で購入する人は3～4割（注2）となっており、依然として店舗で購入する割合のほうが高くなっています。しかし、全国の消費生活センター等に寄せられた相談をみると、インターネット通販の割合が全体の約7割を超え、年々増加傾向にあります。

内容としては「お試しのつもりでサプリメントを購入したが定期購入だった」、「ネットで商品を前払いで頼んだが、一向に届かない」、「ネットで買った商品のサイズがペットに合わないので返品したい」などの相談が多く寄せられています。

そこで今回は、インターネット通販で購入したペット用品（注3）に関するトラブルについて紹介するとともに、購入前によく確認してから購入するよう、消費者に向けて注意喚起を行います。

（注1）「令和4年（2022年）全国犬猫飼育実態調査」（一般社団法人ペットフード協会）より

（注2）「犬・猫 ペットフード・ペット用品購入実態」によると、犬：42.0%、猫：35.0%となっている。

（注3）ペットフード（ドッグフード、キャットフード、ペット飼料、魚のえさ等）、ペット用品（犬小屋、鳥かご、虫かご、金魚鉢、首輪等）を含む。

◆相談事例

◎定期購入に関するトラブル

- ・ ネット通販で犬用の歯磨き粉を買った。2回目の商品が届き定期購入とわかったが、その旨の記載はなかった。商品を返品したい。

◎商品未着、連絡不能に関するトラブル

- ・ ネット通販でペットフードを注文した。代金を指定口座に振り込んだが商品が届かず、業者と連絡が取れなくなった。

◎消費者都合に関するトラブル

- ・ ネット通販で犬小屋を注文した。小型～中型犬用との記載があったが、飼っている中型犬は入ることができなかった。



◆消費者へのアドバイス

定期購入が条件になっている場合があります。

すぐに注文するのではなく、販売サイトや最終確認画面をよく確認しましょう。

◎「最終確認画面」のチェックリスト

- ・定期購入が条件になっていませんか？
- ・（定期購入が条件になっている場合、）継続期間や購入回数が決まっていますか？
- ・支払うことになる総額はいくらですか？
- ・解約の際の連絡手段を確認しましたか？
- ・「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」（返品特約）、解約条件を確認しましたか？
- ・利用規約の内容を確認しましたか？
- ・「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しましたか？

◎サイトのチェックリスト

- ・日本語の字体、文章表現は不自然ではありませんか？
- ・通常価格よりも、極端に安くなっていませんか？
- ・事業者の名称、住所、電話番号は明確に記載されていますか？嘘の情報ではありませんか？
- ・支払方法が銀行振込しか選べないようになっていませんか？

◎通信販売ではクーリング・オフができません。購入前に不安な点は確認しましょう

販売サイト上では良さそうに思えても、自分が思っていたものと違うことがあります。購入前に正確なサイズや、商品の種類など、細かいところまで確認し、不安な点がある場合は、販売サイトに確認したうえで購入するようにしましょう。

***不安に思った場合やトラブルになった場合は消費生活センター等に相談してください！**



[報道発表資料]

https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20230201_1.pdf



<出典>独立行政法人 国民生活センターHP 発表情報より抜粋

■□=====■□
★困ったときは、すぐに相談！ 局番なし 188 （消費者ホットライン）

☆豊島区在住・在勤・在学の方の商品の購入や契約のトラブルなど、消費生活に関する相談は「豊島区消費生活センター」で受け付けています。

【相談専用電話】 03-3984-5515 ☆詳しい内容はこちらから↓

<http://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/021970.html>

★発行・問い合わせ先：豊島区生活産業課消費生活グループ TEL：03-4566-2416

■□=====■□