

***** ◇◆ 目次 ◆◇ *****

- 1 賃貸住宅退去時の敷金返還トラブル
- 2 引越サービス利用の際のトラブル
- 3 アイネスからのお知らせ

■ 賃貸住宅退去時の敷金返還トラブル

この春、卒業や就職、転勤などにより、引越をされる学生や社会人の方も多いことと思います。そこで前々回の「賃貸住宅を借りるとき」に続いて、賃貸住宅の退去時と引越サービス利用時の注意点についてまとめました。

賃貸住宅退去時のトラブル

アパート・マンション等の賃貸住宅へ入居する際には、通常賃貸借契約を家主と結び、敷金等を支払うのが一般的です。

敷金は、賃貸住宅から退去した後、家主が原状回復費用を差し引き、残額を借主に返還すべきものと考えられています。

ところが、賃貸住宅を退去する際の敷金の返還をめぐるトラブルが、毎年この時期に多く寄せられています。

〈事例1〉 契約書に記載があるとして、敷金を返してもらえない。

〈事例2〉 アパートの退去時に、ハウスクリーニングやクロス張替えの原状回復費用として、多額の修理代を請求された。

国のガイドライン

国土交通省では、賃貸住宅の退去時におけるトラブルを防止するため、原状回復のルールとして、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を定めています。

http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000020.html

ガイドラインは、強制的な基準ではなく、現時点において妥当と考えられる一般的な基準としてまとめられたものですが、転居の際に読んでおくと参考になります。

原状回復とは、借りた当時の状態に戻すことではありません。ガイドラインでは原状回復を、「賃借人の居住、使用により発生した建物価値の減少のうち、賃借人の故意・過失など通常の使用を超えるような使用による損耗・毀損を復旧すること」としています。

ガイドラインによる借主と貸主の負担の考え方は、次のとおりです。

〈 借主の負担 〉

- ① **借主の責任により生じた汚れやキズ**
 - ・タバコによる畳の焼き焦げ
 - ・引越作業でできたキズ
- ② **故障や不具合を放置してできた汚れやキズ**
 - ・結露を放置したため、拡大したシミやカビ

〈 貸主の負担 〉

- ① **建物・設備等の自然的な劣化・損耗等**
 - ・日照等による畳やクロスの変色
- ② **通常の使用により生ずる損耗等**
 - ・ポスター等を貼ってできた壁の変色
 - ・家具を設置してできたカーペットのへこみ
- ③ **退去後に行う、次の入居者向けの化粧直しや設備交換**
 - ・次の入居者確保のために行う畳の裏返しや表替え
- ④ **震災等の不可抗力による消耗**

退去時の注意点

- 退去時にはご自身が立ち会い、管理会社等と双方で部屋の汚れや破損等をチェックし、修理箇所等について確認しておきましょう。
- 原状回復費用を請求されたら、修理の明細が記載された見積書を出してもらいましょう。内容をよく見て、疑問点や不審点があれば伝え、ガイドラインに沿って交渉をします。
- 話がまとまらない場合は、事情を説明した書面を家主や管理会社に送り、検討を促すのも一案です。
- 当事者間の交渉で解決しない時は、裁判等で決着することになります。裁判でも少ない費用と時間で判決を言い渡す少額訴訟の手続きもあります。少額訴訟は60万円以下の金銭支払いを求める案件に利用され、一回の審理で判決となります。
- 困ったときは、お住まいの市町村消費生活相談窓口やアイネスにご相談ください。

■ 引越サービス利用の際のトラブル

アイネスには毎年3月から5月にかけて、引越サービスに関する相談が多く寄せられています。引越サービスに関する主な相談事例と注意点は次のとおりです。

〈事例1〉インターネットで見つけた引越業者に見積りを依頼した。すぐに業者から電話があり、口頭で見積額を提示され、段ボールと契約書を送ると言われ、了承した。

その後、別の業者から見積りを取り、結果的にそちらと契約を決めたため最初の業者を断ったところ、解約料と段ボール代金を請求された。

【アドバイス】

- 見積りは複数の事業者へ依頼し、価格だけでなく、作業員数や補償などのサービス内容も十分に検討しましょう。
- 契約時は約款を確認し、わからないことがあれば事業者へ積極的に問い合わせましょう。
- 契約先が確定する前には、梱包用の段ボールは受け取らないようにしましょう。

〈事例2〉午前中の作業を指定した引越業者が18時頃になってようやく来た。作業終了後、荷物が一つなくなっていたので、翌朝業者に伝えたところ「鍵をかけて運ぶので、紛失は考えられない」と言われた。

【アドバイス】

- 繁忙期の引越は、作業時間等について事業者との事前の確認を入念に行いましょう。
- 引越作業中と作業終了後には、荷物の数や家具等の状況を点検することが大切です。

〈事例3〉引越後しばらくたってから、家具が傷ついているのに気がついた。業者に連絡したが、業者は引越から3カ月を超えていることを理由に対応してくれない。

【アドバイス】

- 引越が完了したら、すぐに荷物の状態等を確認しましょう。
- 紛失や損傷の際は、事業者へ速やかに連絡することが大切です。
… 次の標準約款により、引越後3ヶ月を過ぎると事業者の責任は消滅します。

引越サービスのルール

引越サービスに伴うトラブルを未然に防ぐため、国がルールを定めています。
これが標準引越運送約款です。
引越業者は見積り時にこの約款を申込者に提示することとされています。

約款の主な内容は、次のとおりです。

- 見積りは無料。見積りの際に、内金や手付金は払う必要なし
- 現金や貴重品、危険物、ペット等は引き受けできない
- 解約・延期手数料は、引越荷物の受取日の前日連絡で1割以内、当日連絡で2割以内
- 破損や紛失などの事業者の責任は、引越後3ヶ月以内に連絡ない場合は消滅
- 詳しくは、[国土交通省のホームページ](#) …

<http://www.mlit.go.jp/common/000021071.pdf>

☆ **メルマガバックナンバー**（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://cms.ncsv.pref.oita.jp/site/seihinanzen/mailmaga.html>

- ☆ **Facebook**で暮らしに役立つ最新情報を発信しています！
★ Facebookに登録していなくても、見るができます。
<https://www.facebook.com/oita.iness>

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ **市町村の消費生活相談窓口**

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口
に自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 **消費者ホットライン：0570-064-370** 》

☆ **大分県の消費生活相談窓口** ※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ **消費生活等相談**（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- ・ 相談電話：**097-534-0999**

◇ **消費生活特別相談**

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- ・ 相談電話：**097-534-0999**

◇ **食品表示110番**（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- ・ 相談電話：**097-536-5000**

☆ **メルマガ登録者を募集しています！**

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、
下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。（配信停止も同様）

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp （メルマガ専用アドレス）

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：a13040@pref.oita.lg.jp
