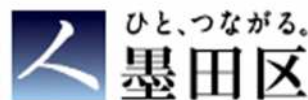


墨田区消費者ニュース

令和7年4月発行 第221号

【編集・発行】すみだ消費者センター
(墨田区産業観光部産業振興課産業振興担当)
〒131-0045 墨田区押上二丁目12番7号 TEL03-5608-1516



賃貸アパート退去時の 原状回復のトラブルに注意

2年間住んだ築30年のアパートを退去する際、壁のクロス張替え代、床クリーニング代、エアコン洗浄費などを請求された。

契約書に記載のあるハウスクリーニング代とエアコン洗浄費は支払うが、壁のクロスは入居時につぎはぎだらけだった。

賃貸住宅を退去された方から、寄せられた相談事例です。

年月の経過による変化や普通に使用して付いた傷などの修繕費用は借主が負担する必要はないとされています。



イラスト：消費者庁イラスト集より

退去時のトラブルを未然に防ぐためのアドバイス

- 1 契約する前：原状回復やクリーニング費用について、「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：キズや汚れを確認し、できる限り貸主と一緒に「写真」や「メモ」で記録に残しましょう。



イラスト：いらすとや

- 3 入居中のトラブル：エアコンや給湯器などに不具合が生じたら、すぐに貸主に連絡して一緒に確認・相談しましょう。
- 4 退去する時：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。

資料：国民生活センター

その外、わからないこと・不安なことがあれば、消費者センターにご相談ください。
03-5608-1773

引越業者とのトラブルに注意！

～引越しは無料解約できたのに、段ボール代を請求された～

【相談事例】

来月、引越しを予定している。ネットで「訪問不要。電話で見積もり提示」と謳っている業者を見つけ電話をかけた。オペレーターに家族構成や部屋の間取り、家財点数等を伝えると、引越料金 6 万円と提示された。引越し前々日からキャンセル料が発生すると説明されたので、とりあえず申し込むことにした。業者から直ぐに引受明細書がメールで届いた。翌日、もっと安い業者を見つけたのでキャンセルを申し出たところ、「解約手数料は無料だが、発送済みの段ボール代 1 万円を請求する」と言われた。申込時に段ボール代について説明はなく、引受明細書にも記載はなかった。支払わなければならないか。

【アドバイス】

一般的に引越業者は国が定める標準引越運送約款を使用しています。約款では、「消費者の都合による解約の場合は手数料を請求する。解約手数料は、引越日の前々日の場合は見積運賃等の 20%、前日の場合は 30%、当日の場合は 50%以内」と定めています。

見積書・契約書・業者のホームページなどで確認

約款では段ボールの返送に関する費用について特に定めはありませんが、見積書や契約書に段ボール代金について記載されていれば、解約する時に代金を支払う必要があります。また、業者のホームページに費用負担について掲載されている場合もあるので、契約前に確認しましょう。



イラスト：消費者庁イラスト集より

事例の場合、センターで業者のホームページ、引受明細書を確認したところ、段ボール費用の負担について記載はありませんでした。業者と交渉し、相談者が段ボール返却の送料を負担することで合意し、解決に至りました。

すみだ消費者センター相談室

相談専用ダイヤル **5608-1773**

■相談日・・・月曜日～土曜日（土曜日は電話相談のみ）
（日曜日・祝日・祭日・年末年始はお休みです。）

■相談時間・・・午前9時00分～午後4時30分

■所在地・・・墨田区押上2-12-7 セトル中之郷2階

●東京メトロ半蔵門線・京成押上線・都営浅草線

「押上駅」A3出口徒歩3分

●東武スカイツリーライン「とうきょうスカイツリー駅」東口徒歩7分

