

墨田区消費者ニュース

令和8年4月発行 第233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



～ 「原状回復()」のトラブルが増えています～

お部屋を借りるときは 「賃貸借契約書」をよく読みましょう



原状回復：「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、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損耗・毀損を復旧すること」(国土交通省ウェブサイトより)

入居前に契約書と「現状」を確認する

- ・ 禁止事項、修繕・退去時の負担、退去申し出の時期、特に「特記事項」には特定の保険への加入や「借主の負担事項」に関する事項があります。
- ・ できる限り貸主と一緒に現場を確認します。契約書に記載された設備(空調・インターネット環境・自転車置場など)は、現状と合っていますか。
- ・ 荷物が入る前に部屋各所の写真や傷などの記録をとります。汚れや傷のある箇所だけでなく部屋全体を確認してください。数年後の退去時には貸主と一緒に部屋の状況を確認します。その時、入居時に確認した記録を見れば、傷や汚れなど、入居の前からあったものかがわかります。

「何を確認したらよいかわからない」ときは

国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン(再改訂版)」は、入居時の確認項目のリスト(4ページ目)や借主・貸主の負担項目などの説明があり、役に立ちます。下記 URL または右の



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

消費者センター相談の窓口から



イラスト:いらすとや

解錠サービス等のトラブルに注意！

—金額や作業内容に納得いかない場合はきっぱり断りましょう—

【相談事例】

自宅の鍵をなくし、慌ててインターネットで解錠業者を探し、ホームページで「5500円～」と広告していた業者に電話した。

業者から「だいたい1万円から2万円ほどで修理できる。近くの作業員を向かわせる」と言われたが、訪れた作業員が鍵穴を確認して10万円の見積金額を提示した。「高い」と伝えると「依頼するか、キャンセルするか」と強い口調で言われ、断りづらくなり作業を依頼し、作業後現金での支払いを求められ、コンビニで引き出して支払った。

電話依頼した際の説明に比べ、あまりに高額で納得できない。 (20歳代男性)

【アドバイス】

- 広告の表示や電話で説明された料金をうのみにしないようにしましょう。
- 見積金額やサービス内容に納得できなければ、きっぱり契約を断りましょう。
- 複数社から見積もりを取り、サービス内容や料金を比較検討しましょう。
- 料金や作業内容に納得できない場合は、その場で支払わないようにしましょう。

この事例は、事前に聞いた料金と作業時に契約した料金が大きく異なるためクーリング・オフが適用されます。クーリング・オフ通知を送付し当センターが斡旋に入り契約解除を求めたところ、事業者から支払額の2割の返金の提案があり、相談者が受け入れました。

鍵の修理、トイレ修理、水漏れ修理、害虫駆除等、自宅等で発生する生活上のトラブルに対応する『暮らしのレスキューサービス』で同様の相談が多く寄せられています。

クーリング・オフが可能な契約でも、業者が法律を理解しておらず対応されない場合があります。既払い金が返金されない事例が多く見受けられます。

こうしたトラブルに備え、トラブル時の初期対応や、安心して修理を依頼できる事業者について、事前に情報を集めておきましょう。

すみだ消費者センター相談室



■ 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

