



●トピック(1) ●トラブル事例、アドバイス(2～3) ●お知らせ(4)

ぼくは「sapo之助」、消費者をサポートする(助ける)長崎県消費生活センターのマスコットでござる。



## 賃貸アパートの 修繕費負担

(原状回復費用)



### どっちの負担なの? 基本の考え方!



#### 貸主負担

経年劣化や通常使用のキズ等

- 日焼け退色
  - 家具設置跡
  - 電気ヤケ
  - 設備老朽化
- など



#### 借主負担

故意・過失や通常でない使用のキズ等

- 落書き
  - 壁のぶつけ穴
  - 引っかけ傷
  - 台所油汚れ
- など

「原状回復」とは、借主がすべて入居時の状態に戻すことではありません。

詳細は、国土交通省の「**原状回復のガイドライン**」を参考に!

[http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku\\_house\\_tk3\\_000020.html](http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000020.html)

トラブルを未然に防止するためには

## 契約書のチェック!!

基本の考え方をもとに契約書をチェックし、  
疑問点は契約前に不動産業者等に確認しましょう。

#### 契約書のチェックポイント

- 入居時・更新時の費用(敷金・保証金、礼金、仲介料、更新料等)
- 退去時・解約時の手続(申し入れ時期や条件等)
- 原状回復の範囲、内容(鍵交換、クリーニング、敷引金等の費用負担の特約等)

## 新生活! 引っ越しトラブルは、すぐ連絡を!!

転職や就職、進学の時季。「高額なキャンセル料を請求された」「荷物が壊れた」「床が傷ついた」など引っ越しサービスの相談が多くなります。

### 相談事例

引っ越し後に整理をしていてタンスの立て付けがおかしくなっているのに気付いた。タンスのドア部分に傷もあった。引っ越し業者に連絡したところ、確認に来ると約束したのに、なかなか来ない。数日後に担当者がやって来て、状況を確認し写真を撮り「対応を検討し明日連絡する」と言って帰ったが、連絡がない。早く補償してほしい。(70歳代、女性)



### アドバイス

引っ越し業者を決める際は、複数の業者に見積りを依頼し、価格だけでなく運搬体制などのサービス内容も確認しましょう。

見積り時に業者が消費者に提示するよう義務付けている約款には、解約料の発生時期や荷物の紛失・破損、遅延への対応などについて記載されているので、併せて確認してください。

国土交通省の定めた「標準引越運送約款」では、荷物の紛失や破損について、消費者は荷物を引き渡された日から3か月以内に連絡しないと、業者の責任が消滅することになっています。

引っ越し作業中に荷物や家屋などに傷が付いた場合は、その場で業者に申し出ましょう。

引っ越し完了後はすぐに荷物の個数や状態を確認し、紛失や破損があれば業者に連絡しましょう。

「標準引越運送約款」 <http://www.mlit.go.jp/common/000021071.pdf>

## 衣替え! クリーニングのトラブルにご注意!

季節が変わって暖かくなると衣替え。クリーニングのトラブルも多くなります。

### 相談事例

ダウンジャケットをクリーニングに出したら、襟の部分のダウンが片寄り、みっともなく着られない状態になった。受け取り時にはわからず、家に持ち帰って気付いた。すぐにクリーニング店に苦情を伝えたが対応しない。補償を求めたい。(50歳代、女性)



### アドバイス

クリーニングのトラブルはクリーニングの問題だけでなく、自宅での保管状態や衣類の製造に問題があったり、それらが複合的に関係しているケースもあり、原因の特定が難しいことも多くあります。

事例では、クリーニング店に洗濯方法が適正だったかどうかダウンジャケットの製造業者に確認してもらいました。その結果、乾燥の方法に問題があったことがわかり、クリーニング事故賠償基準に基づき補償することで店側も相談者も了承しました。

クリーニング事故賠償基準は、全国クリーニング生活衛生同業組合連合会が作成した自主基準で、同連合会の加盟店(LDマーク)と公益社団法人全国生活衛生営業指導センターの登録店(Sマーク)は、原則この基準に基づいて対応します。消費生活センターや裁判所で賠償を考える時の目安にもなっています。ただし、基準では引き取り後6か月を経過すると賠償されないので注意してください。

## 通信販売! お試しのつもりが定期購入に!?

健康食品や化粧品のネット通販等で、「お試し価格」「初回〇円」「送料のみ」といった広告を見て、お試しで申し込んだところ、実際は定期購入になっていたという相談が多く寄せられています。

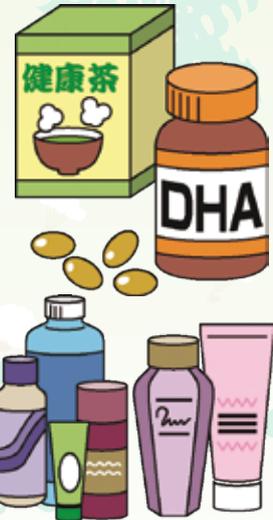
### 相談事例

インターネットで「お試し価格500円!返金保証!!」という青汁の広告を見て、試したいと思い申し込んだ。

送られてきた青汁は飲みにくい味だったので、すぐに飲むのをやめた。

数日後に、同じ商品と5,000円の請求書が送られてきた。不審に思い業者に連絡すると「6か月の定期購入が前提で、最初の1か月分が500円と契約条件に記載している」との返答だった。申込み画面を確認したら、確かに購入条件の記載はあるが文字が小さくて分かりにくい。

初回支払500円のみで解約してほしい。(60歳代、男性)



### アドバイス

相談者の多くは、2回目以降に商品が届いて初めて定期購入であることに気づくのですが、解約するために業者に電話しても、つながりにくかったり、「定期購入が条件なので応じられない」と拒否されるというケースが目立ちます。

トラブルに遭わないようにするためには、注文する前に、定期購入が条件になっていないか、定期購入期間内に解約が可能か、解約の申し出先や方法なども含め契約内容をしっかり確認することが大切です。

通信販売にはクーリングオフ(無条件契約解除)の制度がありませんので、返品特約も必ず確認しましょう。

## 子どものオンラインゲームに気をつけて!

相談の多くは、親が知らない間に子どもがゲームのアイテムを購入し、高額な代金を請求されたというものです。

### 相談事例

小学生の息子が、親に無断でオンラインゲームで遊び、クレジット会社から20万円の請求を受けている。

スマートフォンを買い替えたが、息子は使わなくなった古いスマホで遊び、クレジットカードの情報もそのスマホに残っていたようだ。通信契約もしていないスマホでオンラインゲームができるとは思っていなかった。支払わなければいけないのか。(30歳代、女性)



### アドバイス

ゲーム自体は無料でも、ゲームを有利に進めたり、楽しく遊ぶアイテムは有料になっています。

スマホやタブレット端末のほか、携帯用ゲーム機、携帯型音楽プレーヤーにも無線LANでのインターネット接続が可能で、オンラインゲームができるものがあるので注意してください。

クレジットカードは会員規約で管理責任を明記しているのですが、子どもが使った場合は家族間使用となり、カードの名義人である親に請求されます。民法上は親の同意のない未成年者の契約は取り消しができるのですが、カードの管理責任や登録時のその年齢での登録などが業者との交渉を難しくすることがあります。

トラブルを防ぐためには、まず親子で話し合い、ゲームの仕組みや料金体系、決済方法などをお互いに理解し、遊び方やルールを決めることが重要です。また、クレジットカードの管理には十分注意し、利用明細も毎月確認しましょう。

(よ)世の中に (う)うまい話はありません。(こ)困ったときの (そ)相談先!

# ようこそ! 長崎県消費生活センターです!!

どんな仕事をしてるか ご存知ですか?

## 消費生活相談 …相談したいとき

商品やサービスに関する苦情や相談をお受けし、解決のお手伝いをします。「助言」や「情報提供」のほか、相談者と事業者の間に立って交渉する「あっせん」を行います。相談は無料です。

- ・電話相談、来所相談…平日 9時~12時、13時~17時
- ・電子メール相談…ホームページから。回答は電話で行います。



## 出前講座 …学びたいとき

消費者トラブルの未然防止のため、県内各地に講師を派遣しています。無料です。

- ・シニア講座…高齢者など(自治会、敬老会)。
- ・高齢者見守り講座…民生委員や福祉関係者など。
- ・暮らしの安全講座…食品や商品の表示・品質・安全性。塩分の簡易実験など。
- ・暮らしの講座…センター内での食品テスト、講話など。
- ・ヤング講座…高校生や大学生など(学校、PTA)。
- ・消費生活学習会…ご希望のテーマがあれば、ご相談に応じます。



## 情報発信・提供 …知りたいとき

消費生活の関する各種情報の発信や提供を行っています。

- ・情報誌 「暮らしの情報」……………年3回(市町等へ配布)
- ・ホームページ 「ながさき消費生活館」……相談事例、消費者を守る制度、各種講座
- ・新聞掲載 「生活110番」……………長崎新聞に毎月1回(相談事例とアドバイス)
- ・啓発品貸出 DVD、パネル……………無料で貸し出し(悪質商法、金融、衣食住)
- ・常設展示 パネル、ポスター、商品テスト等……(センター内)



この情報は、県消費生活センターのホームページでもご覧いただけます。



<http://www.nagasaki-shouhi.jp/>

ながさき消費生活館 検索

計量器に関するお問い合わせは

長崎県計量検定所

〒850-0047 長崎市銭座町3-3  
TEL.095-844-9892 FAX.095-844-8844

編集/発行

長崎県消費生活センター

(長崎県 県民生活部 食品安全・消費生活課)

〒850-0057 長崎市大黒町3-1 交通産業ビル4階  
TEL.095-824-0999 FAX.095-828-1014

消費生活の相談は



消費者ホットライン

局番なし ☎188

最寄りの相談窓口につながります