



●トピックス(1) ●トラブル事例(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。



一人暮らしを始める皆さんへ!

転勤、就職、進学の時節になりました。春の風物詩「引越し」。賃貸住宅を巡るトラブルも増えてきます。そこで住宅の賃貸借契約のポイントについて SAPO 之助がアドバイスします。



入居時のポイント

物件を下見もせず、インターネットなどの情報だけで決めるのはトラブルのもと。退去時の原状回復トラブルを避けるためにも、入居前の汚れや傷みを写真に撮っておきましょう。

契約前に仲介業者から、説明とあわせて「重要事項説明書」に記載された敷金、礼金、更新料などをしっかり確認しましょう。



入居中のポイント

契約内容に違反すると、契約を解除されることも。契約内容を確認し、それに従った利用をするよう心がけてください。

借主の故意、過失によって壊れたような場合を除いて、貸主が修繕の義務を負うこととされています。入居中の設備の故障などはこまめに連絡するとともに、設備の取付けや改装は貸主の承認を得てから行いましょう。

契約書に更新料の規定がある場合は、借主は更新料を支払わなければなりません。



退去時のポイント

借主は退去時に「原状回復義務」を負いますが、費用の負担は基本的には契約内容に従うことになります。原状回復費用の見積書や敷金精算書、入居時の写真や契約書は必ず確認しましょう。

経年劣化や通常の損耗は貸主の負担、故意・過失、通常の使用以外の使用による損耗は借主の負担になります。



賃貸住宅退去時のトラブル～契約内容の確認を～



相談事例

今月、5年間住んだアパートを退去した。敷金は家賃3か月分の15万円を納めていたが、返金額はたった1万円ほどだ。清算書をみると畳と襖の張替え、ハウスクリーニング代、鍵の交換のほかカーテンレールや風呂のドアの補修費も算定されている。補修が必要なほど傷をつけた記憶はないし、退去時の掃除もきちんとした。納得がいかない。

(20代、男性)



アドバイス

国土交通省の「原状回復のガイドライン」によれば、借主の通常の使用によって生じた損耗等（通常損耗）や建物・設備等の自然な変化・消耗等（経年変化）の原状回復費用は家主が負担すべきこととされています。

ただし、ガイドラインは個別の賃貸借契約に法的な強制力はないので、契約書の内容は民法や借地借家法等に抵触しない限りお互いの同意があれば法律上は有効になります。契約の際は契約書等の内容について十分に説明を受け確認しましょう。

この事例では、相談者に契約書の内容を確認すること、補修費用等の明細を家主に求めガイドラインに示された基準と照合し、内容に納得できなければ書面で苦情と返金を求めるよう伝えました。

賃貸住宅への入居時・退去時は、業者立ち会いで不良箇所を確認したり、写真を撮影しておく、契約内容で不明な点は具体的に一つ一つ確認する、約束したことは契約書面に書き加えておくことなどが大切です。

未成年者の消費者トラブル～成人年齢引下げ問題も～



相談事例

3週間前、18歳の息子が150万円の中古車購入の契約をした。販売業者に問い合わせたら「超お買得」「早い者勝ち」などと勧められ、焦った息子は「親は購入を了解している」と言って、手付け金1万円を払ったようだ。息子が払える金額ではないので、解約を申し出たが解約金30万円を請求された。契約書には解約金2割と規定されているが、息子は事前の説明は一切受けていないと言う。支払わなければいけないか。

(40代、男性)



アドバイス

契約は「申込み」と「承諾」の意思の合致で成立し、一旦成立すると、片方の勝手な都合で契約を取り消したり、変更はできないのが原則です。ただし、民法では親権者の承諾のない未成年者契約の取り消しを認めています。この場合、「成人している」「親は了解済み」などと偽ると適用されないこともあります。この事例では業者の確認も不十分だった点や焦らせるような勧誘などの問題点を総合的に考えると、未成年者取り消しの主張が可能と判断し、契約までの経過を記載し未成年者契約取り消しを主張した文書を業者に送付したうえで交渉するよう相談者を支援したところ、手付け金は返金されませんでした。解約金なしで解約することができました。

改正民法は、2022年4月に施行され18歳以上は成人となります。成人後は契約の機会が増え、高額な契約もできるようになりトラブルの増加が懸念されます。県では学校での消費者教育の強化等の対策を進めています。

健康食品ネット通販のトラブル～注文時解約条件確認を～



相談事例

ネットで酵素を使った健康食品を検索したら「初回500円」というサイトがあったので申し込み試したが、効果がないので飲まなくなった。昨日、注文していないのにまた健康食品が送ってきた。業者に問い合わせると4ヶ月の定期購入で2回目以降の代金は月5千円が条件になっていると言うが、申し込みの時はわからなかった。

(20代、女性)



アドバイス

健康食品等のネット通信で、定期購入が条件であることを消費者が認識せず、「お試し」「1回だけ」のつもりで注文したとしてトラブルになるケースが多くみられます。定期購入であることをわかって注文した場合でも、商品が身体に合わないで返品したいというケースもあります。

商品を注文する時は、商品の印象やお得感ばかりに気を奪われがちです。契約内容や解約条件、特に定期購入が条件となっていないか、その場合の契約期間や支払い総額などはしっかり確認しましょう。また、身体に合わない、期待した効果がないからといって、解約・返品できるとは限りません。商品を注文する際には、「解約・返品できるかどうか」「解約・返品できる場合の条件」などの解約条件もしっかり確認してください。

事例では、最終的に初回分は通常価格5千円を支払い、2回目以降は返品・解約することで業者は了承しましたが、一切譲歩しない業者もあります。

悪質なマルチ商法のトラブル～甘い言葉を信じないで～



相談事例

3ヶ月前、SNSで知り合った人に楽しいイベントがあると誘われた。会場行くと化粧品販売のセミナーだった。マネージャーから販売会員になれば3割引で購入できるうえに「やればやるほど儲かる」「みんな1ヶ月で何十万円も稼ぐ」と長時間勧誘され、結局50万円分のセットを契約したが会員の勧誘はうまくいかず周囲から不審な目でみられる。退会を申し出たが応じてくれない。解約したい。

(30代、女性)



アドバイス

マルチ商法は複雑でトラブルの多い取引形態です。そのため法律で厳しい規制があり、消費者を保護するためにクーリングオフ（無条件契約解除）や中途解約のルールがあります。事例のケースは長時間の勧誘だったこと、「みんなが何十万円も稼ぐ」など虚偽の勧誘を受けたことを主張し無条件の解約と全額返金を求めて交渉を続けました。しかし、業者は最後まで責任を認めず、クーリングオフ期限も過ぎていたので、最終的にはマルチ商法の中途解約ルールに基づき違約金5万円（商品代金の10%以内）を除く45万円の返金を確認して相談終了としました。

悪質なマルチ商法の怖い点は、経済的な被害はもちろんですが、被害者が次の勧誘者（加害者）になること、友人や知人を勧誘することでこれまでの人間関係を壊してしまうケースが多いことです。親しい人の言葉でも「会員を増やせば利益になる」「簡単に稼げる良いアルバイトがある」などの甘い言葉を安易に信用してはいけません。

情報提供のお願い!!**～NPO法人消費者被害防止ネットながさき～**

NPO法人消費者被害防止ネットながさきでは、消費者の皆様から、不当契約・不当解約・不当勧誘などに関する消費者トラブルや被害情報を集めています。皆様からの情報が、消費者被害の予防につながります。ぜひ、情報をお寄せください。また、誰もが安心して暮らせる地域社会を目指す活動を支援していただける会員も募集しています。詳しくは事務局までお問合せください。

【事務局】

〒850-0876

長崎市賑町5-24 向ビル201

Tel: 095-895-8520 (毎週火曜日(祝日除く) 13:00～16:00)

Fax: 095-895-8521

E-mail: info@cpnet-nagasaki.org

消費生活支援講座(講師派遣)のご案内

長崎県消費生活センターでは自立する消費者としての意識を高め、被害を未然に防止するため、各種講座に講師を派遣します。講師派遣に要する経費は無料です。



講座名	対 象	テ ー マ
高齢者見守り講座	民生委員、在宅福祉に従事する方 (高齢者を支援する団体等が主催する講座)	・高齢者を狙う悪質商法の実態と対策
消費生活支援 「シニア講座」	主に高齢者 (自治会、高齢者団体等が主催する講座)	・悪質商法に騙されない
消費生活支援 「ヤング講座」	高校生・大学生など社会人となる前の方 (高等学校、大学、PTA等が主催する講座)	・賢い消費者となるために
消費者講座 「くらしの安全」	一般消費者 (市町、各種団体等が主催する講座)	・知っておきたい! 食べ物の知識 ・新しい洗濯表示と衣類のトラブル
消費生活学習会	一般消費者 (市町、各種団体等が主催する講座)	・消費生活に関して希望されるテーマ
P T A 等 研 修 会	PTA等が主催する講演会・研修会	・親子で考える消費者問題など
金融経済学習会	小学生から一般消費者 (各種団体等が主催する講座)	・暮らしに身近な金融に関すること (県金融広報委員会講座)

問合せ 長崎県消費生活センター Tel: 095-895-2320

申込み ホームページ (<https://www.nagasaki-shouhi.jp/>) 「ながさき消費生活館」からも申し込みできます。※参加者20名以上から受け付けます。

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。

<https://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)

〒850-8570 長崎市尾上町3-1

TEL.095-824-0999 FAX.095-823-1477

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