

暮

ら

し

の

情

報

架空請求にご注意ください！

「利用した覚えのない請求が届いたがどうしたらよいか」という架空請求に関する相談が多く寄せられています。請求手段は、以下の例のように電子メール、ショートメッセージサービス（SMS）、ハガキなど様々です。いずれも過去に利用した業者への未払いがあると思わせ、期限を切って電話相談をするよう誘導し、金銭を支払うよう要求します。

【架空請求の例】

メール
ショートメッセージサービス
(SMS)による
架空請求

ハガキ
による
架空請求



実在の事業者をかたる場合があります。

メールやハガキに記載の電話番号に連絡・支払をしないでください！

(例) アマゾン
ヤフーサポートセンター
DMM 相談窓口 など
※実在する企業とは無関係です。

目次

- P1 架空請求にご注意ください！
- P2.3 賃貸住宅退去時の敷金トラブル
- P4 2019年度消費生活センターの業務について

消費者庁 架空請求



出典：消費者庁P「架空請求にご注意ください！」
(https://www.caa.go.jp/pobbs/poby/consumer_pobyc/caution/caution_016/) より注意喚起チラシ（法務省をかたる「ハガキ・メール」を一部防犯して使用

総合消費料金に関する 訴訟最終告知のお知らせ

管理番号(す)■■■

この度、ご通知致しましたのは貴方の利用されていた契約会社、ないし運営会社から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました事をご通知致します。
裁判取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。
尚、ご連絡なき場合原告側の主張が全面的に受理され執行官立会いの元、給料差押え及び動産、不動産物の差し押さえを強制的に履行させていただきますので裁判所執行官による執行証書の交付を承諾していただくようお願い致します。
裁判取り下げなどのご相談に關しましては当局にて承っておりますので、職員までお問合せ下さい。

公的機関に類似した差出人

※取り下げ最終期日 平成30年4月24日

法務省管轄支局 国民訴訟通達センター
東京都千代田区霞が関■■■■
お問合せ窓口 03-6371-■■■■
受付時間9:00～19:00

(例) 法務省管轄支局 国民訴訟通達センター
民間訴訟告知センター
国民訴訟お客様センター
全国紛争相談センター など
※いずれも国の組織として存在しないものです。

まずは無視。間違っても連絡せず、それでも不安な場合は消費生活センターへご相談ください。

賃貸住宅退去時の敷金トラブル

賃貸住宅を退去する際に、「敷金以上に高額な費用を請求された」「原状回復費用を請求されたため敷金が戻ってこない」などの、敷金精算に関する相談があります。借主は退去時に物件を原状に戻す義務がありますが、『どのような状態まで戻すか』、『修繕費用の貸主との負担割合』などに関して、次のようなトラブルがあります。



【事例①】

6年間居住した賃貸アパートを退去。壁クロスの色あせはあったが、日常の清掃もしており、特に傷を付けたこともなかった。タバコも吸っていないが、ハウスクリーニングと鍵交換の費用を請求された。契約書に記載がないのに、納得がいかない。

【事例②】

ペット可の物件に3年間入居。室内で飼っていた猫が壁や柱に傷を付けたため、退去時にそれらの修繕費用を請求された。入居時からあった汚れの修繕代も請求されている。ペット可の物件であったのに請求されることに納得がいかない。



原状回復のトラブルを防止するために

- 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（右ページ参照）」では、原状回復における一般的な基準を公表しています。個々の賃貸契約の内容（特約含む）に沿った取扱いが原則となり、ガイドラインに法的な強制力はありませんが、**トラブル防止や解決の目安**にしましょう。（なお、2017年の民法改正で、原状回復のルールや敷金の定義を明確化されました。施行は2020年の見込みです。）
- 原状回復の問題は退去時（出口）の問題と捉えられがちですが、**トラブルを未然に防止するためには、契約締結時（入口）において、原状回復などの契約条件や入居時の物件の損耗の有無などを当事者双方がよく確認して、納得したうえで契約することが重要**です。

<トラブル防止のためのポイント>

契約時

- ① **契約書に記載の原状回復費用（特に特約事項）について確認**する。
⇒ガイドラインに強制力はなく、原則契約書の内容に従うことになるため。
（例えば、ハウスクリーニングの有無）
- ② 物件の立ち会い確認：できない場合は日付が分かる写真などの記録を残す。

入居中

- ① 借主は注意して使用する義務（善管注意義務）があるので、契約内容やルールを守って適切に使用する。
- ② 設備故障時は貸主や管理会社へ申し出て、修理を依頼する。
（借主に過失がなく、通常使用範囲内であれば修繕費用は貸主負担）

退去時

- ① **物件の立ち会い確認**：傷などは写真に残しておく。
- ② 原状回復費用の精算：見積書もらい、内容説明を受ける。
⇒ **見積書の内容（修繕部位・範囲、負担割合）が、契約書（特約など）やガイドラインに沿った内容か確認**する。
- ③ 納得できない場合はガイドラインに沿った見積りの再提出を求める。
⇒ 貸主人と話し合っても解決しない場合は、少額訴訟や民事調停での解決を検討する。



原状回復をめぐるトラブルとガイドラインについて

<ガイドラインのポイント>

【原状回復とは】

原状回復とは、入居当時の状態に戻すということではなく、**借主の故意や不注意、善管注意義務(*)違反により生じた損傷や汚れを借主が責任を持って復旧すること**です。**経年変化による自然損傷や通常使用による損耗の修繕費は、家賃に含まれており、貸主負担とされています。** (*)相当の注意を払って使用、管理すること

【貸主負担と借主負担の部位・症状】

具体的な事例において、①～④における貸主・借主の負担の考え方を整理しています。

- ①通常使用で発生 ②通常使用とは言えない ③借主の管理不十分
④建物価値の増大（グレードアップ）

⇒原則、①と④は貸主負担、②と③は借主負担（具体例は下表を参照）とされます。

【経過年数の考慮】

家や設備は時間とともにその価値が減少していきます。借主が負担する修繕費用の割合もそれに伴って減少すると考えられています。なお、経年変化や通常損耗分は家賃に含まれると考えられています。

【修繕範囲（施工の単位）】

毀損部位に対して可能な限り最低限度の施工単位を基本として考えられています。

（例えば、襖・畳は1枚単位など）

色合わせや模様合わせなどがある場合の取り扱いに対する考え方も示されています。

<ガイドラインで示す費用負担の例>

	貸主負担 (誰が使っても生じる 経年変化・通常損耗)	借主負担 (不注意や不具合の放置 による汚損)
床 (畳・フローリング・ カーペットなど)	<ul style="list-style-type: none">• 畳の裏返し、表替え• 家具の設置による床、カーペットのへこみ、設置跡• 日照等による畳の変色、フローリングの色落ち	<ul style="list-style-type: none">• カーペットに飲み物等をこぼしたことによるシミ・カビ• 引越作業で生じたひっかきキズ• 冷蔵庫下の錆を放置した跡• 借主の不注意による畳やフローリングの色落ち
壁・天井 (クロスなど)	<ul style="list-style-type: none">• テレビ、冷蔵庫などの後部壁面の黒ずみ(いわゆる電気ヤケ)• 壁に貼ったポスターや絵画の跡• 壁等の画鋸、ピン等の穴• クロスの変色(日照によるもの)	<ul style="list-style-type: none">• 日常の清掃を怠ったための台所の油汚れ• 結露を放置したために拡大したカビ、シミ• たばこ等のヤニ・臭い• 落書き等による故意の毀損
建具(襖・柱等) 設備等	<ul style="list-style-type: none">• 網戸(破損していない)の張替え• 網入りガラスの亀裂• 全体のハウスクリーニング• エアコンの内部洗浄• 消毒(台所・トイレ)• 鍵の取替え	<ul style="list-style-type: none">• ペットによる柱などのキズ• ガスコンロ置き場、換気扇の油汚れ、スス• 風呂、トイレ、洗面台の水垢、カビ• カーペットのへこみ、設置跡

2019年度消費生活センターの業務について

消費生活センターでは、消費生活相談を始め、消費生活に関する様々な講座や啓発を行っています。

①消費生活相談

事業者と消費者の間に生じた契約などに関するトラブル、多重債務のお悩み、身に覚えのない架空請求や消費生活に関する疑問などについて、専門の資格をもつ「消費生活相談員」が無料で相談に応じています。お電話・来所にて受け付けています。

随時相談受付中



②出前講座

消費者トラブルや悪質商法から身を守る方法など、生活に役立つ知識や情報を提供するために、消費生活相談員を講師として無料で派遣する出前講座を行っています。市内の町会・自治会・学校・PTA・老人クラブなど、さまざまな団体からお申し込みいただいています。

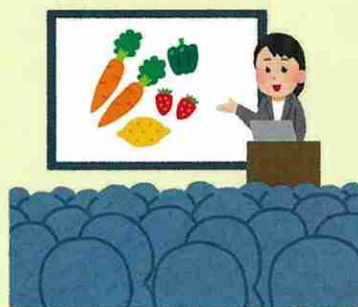


随時申込受付中

③消費生活講座

生活に密着した身近な消費生活問題などについて、講演や実習を通じて、基礎的な知識や技術を習得し、日常生活に役立ててもらうために実施しています。

近日募集予定



④迷惑電話防止装置の無料モニター募集

消費者被害を未然に防止するため、不正なセールスや電話de詐欺（振り込め詐欺）等の不審電話を自動的に遮断する迷惑電話防止装置（トビラフォン）の無料モニターを募集します。



近日モニター募集予定

迷惑電話防止装置
(トビラフォン)

- ・詳細につきましては、随時広報いちほら・市ウェブページなどでご案内します。
- ・お問い合わせは、消費生活センター事務局（☎21-0844）までお願いします。

市原市消費生活センター
住所 〒290-0081
市原市五井中央西1丁目1番地25
サンプラザ市原2階
電話 0436(21)0844
FAX 0436(21)0899
H P http://www.city.ichihara.chiba.jp/kurashi/syouhi_simin/index.html

消費生活相談専用電話※

0436(21)0999

相談受付時間 9:00~12:00・13:00~15:30
(土・日・祝日・年末年始除く)

※消費者からの、業者との契約に関する相談などを受け付けています。