

# がじまる

2012

冬号

平成24年2月1日

No.365

発行 / 沖縄県県民生活センター  
電話 (098) 863-9212  
〒900-0036 那覇市西3丁目11番1号  
沖縄県三重城合同庁舎4階

「くらしの情報誌がじまる」は、沖縄県県民生活課のホームページでもご覧いただけます。 <http://www.pref.okinawa.jp/seikatsu/>

## 消費生活相談事例

### 賃貸アパート退去時の 原状回復をめぐるトラブル



#### 相談事例

新築のアパートに10年間住み、先月退去しました。荷物の搬出が終わり、管理会社と部屋の確認を行い、鍵を返しました。後日貸主から「原状回復費用が敷金の13万円では足りない。あと14万円払って欲しい」と請求書が届きました。請求のうち、天窓のニス塗りとたばこのヤニで汚れた壁クロスの張り替え費用に納得いきません。天窓は使っていないし、たばこは禁止ではありませんでした。妥当な請求でしょうか。(40代、女性)

#### アドバイス

国土交通省が民法や過去の裁判例などを参考に、トラブル防止へ向けての一般的な指針として「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を公表しています。ガイドラインに強制力はありませんが、望ましい考え方を具体的に例示しています。

ガイドラインでは、借主の住まい方、使い方次第で発生したり、しなかったりすると考えられるもの（明らかに通常の使用等による結果とは言えないもの）及び手入れ等借主の管理が悪く、損耗等が発生または拡大したと考えられるものについては、原状回復義務があるとしています。

事例の天窓のニス塗りは、日照による床材の変色は貸主負担、借主の不注意による損耗は、借主負担と考えられますので、貸主と借主の双方が立ち会って、損耗の原因を確認をしましょう。(日照による変色か、不注意による雨の吹き込みか…等)

また、喫煙等により壁クロスがヤニで変色したり臭いが付着している場合は、通常の使用による汚損を超えるものと判断される場合が多く、クリーニング除去できる程度なら借主の負担にはなりません。除去できない場合には、ガイドラインに沿って、借主の負担割合を話し合うとよいでしょう。

#### ★トラブルを未然に防ぐために…

1. 契約前に契約内容をよく確認しましょう。特に退去時の原状回復方法や負担などについてはよく確認しましょう。
2. 入居時には、貸主と借主の双方が立ち会い、傷や汚れなどを確認しましょう。写真に残しておくトラブルになった際に役立ちます。

# 国や都道府県へ悪質業者に関する情報をご提供ください ～国や都道府県に対する申出制度について～

申出制度は、みなさまから特定商取引法のルールに違反した事業者についての情報を提供していただく制度です。例えば、「勧誘の前に事業者の名称を言わない」、「事実と異なることをわざと告げる」、「迷惑な勧誘をする」、「誇大広告をする」などの違反行為がある事業者について申出できます。ただし、契約の解除や返金交渉など個別の消費者トラブルのご相談は、申出制度ではなく、県民生活センターへご相談ください。電話098-863-9214)

## ～申出制度についての パンフレットをご用意しています～



パンフレットでは、特定商取引法の主な規制内容や、「申出書」の書き方などについて、解説しています。パンフレットご希望の方は、(財)日本産業協会相談室までご連絡ください。

(財)日本産業協会相談室 ☎ (03)3256-3344  
(月～金曜 午前10時～午後5時)

## 特定商取引法の申出制度Q&A

### Q 1. 申出制度って何？

A 1. 特定商取引法のルールに違反した事業者についての情報を国や都道府県に提供し、適切な措置を求めることができる制度です。

### Q 2. 特定商取引法って何？

A 2. 消費者トラブルが起こりやすい6つの取引（訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引）について、ルールを定めた法律です。

### Q 3. 誰でも申し出ることができるの？

A 3. はい、直接被害にあった人に限らず、誰でもできます。

### Q 4. どうやって申し出すればいいの？

A 4. 必要事項（①申出人の氏名や住所、②事業者の名称や所在地、③取引の種類、④ルール違反の具体的な内容など）を記載した申出書を提出します。

### Q 5. どこに提出するの？

A 5. 勧誘されたり、契約した都道府県の範囲内で活動している事業者については都道府県知事、広域で活動している事業者については、消費者庁長官若しくは経済産業局長に提出してください。

### Q 6. 提出するとどうなるの？

A 6. 申出書を受理した行政機関は、調査を行い、必要に応じて事業者に対して立入検査や行政処分などを行います。

### Q 7. 個別のトラブルも解決してくれるの？

A 7. いいえ、申出制度は同じような被害が拡大するのを防ぐための制度で、個人救済を目的としたものではありません。

**ご不明な点がございましたら、お気軽にお問合せください。**

## ◆消費生活のご相談・お問い合わせは、下記の相談窓口へ◆

受付時間 月曜日～金曜日 9時～12時、13時～16時  
(土・日・祝日は休みです)

- ・県民生活センター 消費生活相談室 ☎ 098-863-9214
- ・県民生活センター（宮古分室） ☎ 0980-72-0199
- ・県民生活センター（八重山分室） ☎ 0980-82-1289



まもろうよ みなを  
**消費者ホットライン ☎ 0570-064-370**

最寄りの消費生活相談窓口につながります