

# みやぎの消費生活情報

Information on Consumer Affairs of MIYAGI

## INDEX

- ◆慌てないで！トイレ修理で思わぬ高額請求
- ◆賃貸住宅の退去トラブルを防ぐには
- ◆消費生活の基礎知識①～「契約」について知ろう～
- ◆お金や暮らしの知恵を学びましょう！（宮城県金融広報委員会）



## 慌てないで！トイレ修理で思わぬ高額請求



### 事例

トイレが詰まり、電話帳で見つけた事業者<sup>①</sup>に電話をして来てもらった。急いでいたので料金等は電話で確認しなかった。修理をしてもらったが、結局新しい便器に交換することになり、作業が終わった時点で「20万円」と言われた。すでに作業も終わっていたので仕方なく支払ったが、高額だと思ふ。

### ★アドバイス★

- 慌てて事業者を呼んでしまいがちですが、複数社から見積もりを取って、作業内容や料金をよく確認しましょう。事前に出張や見積もりに掛かる料金の有無を確認することも大切です。
- 現場の状況次第では、更に修理が必要な場合があります。作業前に作業内容や料金等を確認し、納得できない場合はその場で契約しないようにしましょう。
- 急を要するトラブルに備え、安心して依頼できる事業者の情報を日頃から集めておきましょう。水漏れの場合は、自宅の止水栓の位置と締め方を確認しておくといよいでしょう。



## 消費者ホットライン「188（いやや！）泣き寝入り」

お近くの自治体の消費生活相談窓口をご案内します。  
ひとりで悩まず相談しましょう！



## 賃貸住宅の退去トラブルを防ぐには

消費生活センターには、アパートなどの賃貸住宅に関する相談、特に退去時の原状回復費用に関する相談が多く寄せられています。

借主が負担する原状回復費用は、原則、借主の不注意により生じた傷・汚れ、壊したものの補修費用です（下表参照）。しかし、借主が「自分が付けた傷ではない。」と主張しても、入居中に付けたものとして、貸主が費用負担を求めるといったトラブルが発生しています。

### 事例

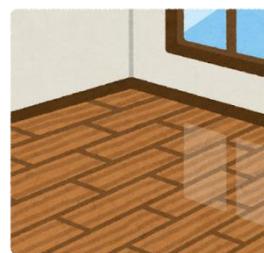
大学生の娘が1年ほど入居した築25年の賃貸アパートを退去することになり、母親が退去の立ち会いをした。壁や床等の補修費用や清掃代等で合計13万5千円になり、敷金9万円を差し引いた4万5千円を請求された。精算書の内容に納得がいかず、入居時、壁や床は新品ではなかったと不動産屋に言ったら、新品だったと言われた。指摘されたシミや傷についても娘はやっていないと言っている。



### ★アドバイス★

- 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」では、通常使用による破損や経年変化によるものは家主の負担、通常の使用方法を超える使い方によって生じたものは借主（入居者）の負担とされています。
- 入退去時は、できる限り家主や仲介業者などの家主側と一緒に部屋の現状を確認しましょう。その際、確認した内容をメモに残したり、修繕が必要と思われる箇所の写真を撮ったり、証拠となる記録を残すことが大切です。
- 修繕費用を請求された場合は、内容をよく確認し、納得できない点は家主側に十分な説明を求めましょう。
- 退去時のトラブルを未然に防ぐためには、入居前に部屋に汚れや傷がないか記録しておくことが大切です。ハウスクリーニングは借主負担とするなどの特約は原則として有効となるため、契約前に契約書をよく読み、退去時の特約等を確認しておきましょう。
- 困ったときは、最寄りの消費生活相談窓口へ相談しましょう。

負担区分	損耗の区分	例
貸主の負担	自然損耗（経年劣化）	畳・クロス・床材などの自然変色、設備機器の通常使用による故障など
	通常損耗	電気製品による後部壁面の電気焼け、家具の設置跡など
借主の負担	借主の不注意等により生じた損耗	喫煙による汚損、子どもの落書き、ペットによる傷など



# 消費生活の基礎知識①～「契約」について知ろう～

## ✿ 契約とは？

契約とは、法律上の約束のことで、販売側の「売る」という意思と客側の「買う」という意思が合致して合意することで成立します。契約が成立すると、当事者間に法的な義務と権利が生じます。

## ✿ 口約束でも契約は成立します！

お互いの合意があれば、契約書を書かなくても契約は成立します。つまり、電話や口約束でも契約は成立してしまいます。気軽な気持ちで返事をした結果、消費者トラブルに繋がる場合もあるので、契約する前には、契約内容をよく確認しましょう。

※法律により契約書の作成が義務づけられている契約もあります。

## ✿ 契約は守らなければいけません！

いったん契約が成立すると、原則どちらか一方の都合で勝手に契約内容を変更したり、解消したりすることはできません。契約は慎重に！

これらは全て契約です！



電車に乗る



ジュースを買う



音楽をダウンロードする



## 消費生活相談窓口

**宮城県消費生活センター ☎022-261-5161**

仙台市青葉区本町3丁目8番1号（県庁1階）

相談時間 平日 9時～17時 土日 9時～16時（祝日・年末年始除く）

◎各県民サービスセンターにも相談窓口があります。（相談時間 月～金 9時～16時）

<p>【仙南圏】 大河原地方振興事務所 県民サービスセンター ☎0224-52-5700 相談時間 平日 9時～16時</p>	<p>【大崎圏】 北部地方振興事務所 県民サービスセンター ☎0229-22-5700 相談時間 平日 9時～16時</p>	<p>【栗原圏】 北部地方振興事務所栗原地域事務所 県民サービスセンター ☎0228-23-5700 相談時間 平日 9時～16時</p>
<p>【石巻圏】 東部地方振興事務所 県民サービスセンター ☎0225-93-5700 相談時間 平日 9時～16時</p>	<p>【登米圏】 東部地方振興事務所登米地域事務所 県民サービスセンター ☎0220-22-5700 相談時間 平日 9時～16時</p>	<p>【気仙沼・本吉圏】 気仙沼地方振興事務所 県民サービスセンター ☎0226-22-7000 相談時間 平日 9時～16時</p>

◎各市町村にも消費生活相談窓口があります。詳しくは、お住まいの市町村へお問い合わせください。

Facebook  
はこちら！



ウェブフォームから  
ご相談の受付が  
できます。



本情報紙のバックナンバーは

みやぎの消費生活情報



で検索♪



❁ 9月号では、「18歳までに学ぶ契約の知恵」として、「特定商取引法」について取り上げました。

今回は、「消費者契約法」について詳しく学んでいきます。

**契約の取り消し、無効**

**【消費者契約法】**

❁ 事業者が問題のある契約手法をとった場合、消費者は契約を取り消すことができます。

事実と違うことをいう	不利益な事実をわざといわない	不確実なことを断定的にいう	帰らない	帰してくれない
不実告知	不利益事実の不告知	断定的判断	不退去	退去妨害
<p>事故なんて1回もありません！ 本当は事故車</p>	<p>来年隣にマンション建つけど 日当たり良好！</p>	<p>かならずこうなります</p>	<p>帰ってください</p>	<p>帰ります まだ、ダメです！</p>

❁ 消費者の利益を不当に害する契約条項は、その部分が無効になります。

事業者の損害賠償責任を免除、制限する条項	不当に高額なキャンセル料	不当に高額な遅延損害金(年利14.6%を超える部分)	その他、消費者の利益を一方的に害する条項
<p>「一切賠償しない」と契約書に書いてあります。 書いてあればそうなるのかな</p>	<p>1年後の式場の予約キャンセルします キャンセル料は80%いただきます。</p>	<p>駐車場代の1万円です 1週間も遅れたよ2万円になります！</p>	<p>裁判所で個別に判断されます。</p>

❁ 社会生活上の経験が乏しい消費者に対して、以下を行った場合も、消費者は契約を取り消すことができるようになりました(2019年6月15日から)。

<p>進学、就職、結婚、生計、容姿、体型などについて、消費者の不安をあおり、事業者が提供する物やサービスを買うことが必要であるという</p>	<p><b>悪質な就活セミナー</b></p> <p>このセミナーを受けないと就職はムリです。</p>	<p>勧誘者に対する消費者の恋愛感情その他の好意の感情に乗じて、「契約してくれないともう会えない」などという(デート商法)</p>	<p><b>デート商法</b></p>
--	---	---	---------------------