



消費生活サポーターだより No. 83

令和8年2月

長野県消費生活サポーターの皆様、こんにちは。寒気の中にも早春の息吹が感じられる頃となりましたが、いかがお過ごしでしょうか。今月は、「賃貸住宅退去時トラブルの対処法—入居時からできる対策—」、「引越サービスのトラブルが増えています。」などを掲載しました。活動の参考にご覧ください。

知っておきたい役立つ情報 ～消費者トラブル～

◎賃貸住宅退去時トラブルの対処法—入居時からできる対策—

毎年春は、賃貸住宅の退去時の「原状回復」に関する相談が増加する傾向があります。退去時に起こるトラブルですが、入居時に物件や契約条件の確認をしっかり行うことがトラブルの未然防止につながります。

【相談事例】

4年前に家賃約7万円、敷金礼金なし、築17年の賃貸アパートに入居し、先日退去した。退去後、管理会社から清算書が届き、原状回復費用として約90万円を請求され、見直しを要求したら70万円になった。入居時、室内の壁紙やフロアマットは前の住人が汚したままだった。私は通常の清掃を行い、普通に住んでいただけだ。

◆賃貸借契約の原状回復とは

賃貸借契約の「原状回復」とは、借主の故意・過失や、その他借主が通常の使用方法とはいえないような使い方をしたことで生じた損傷（傷や汚れ）等を元に戻すことです。退去時に、借主は賃貸住宅の原状回復する義務を負います。国土交通省ではトラブル防止と解決のために、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を公表し、一般的な基準を示しています。そこでは、年月の経過による変化（経年変化）や、普通に使用して生じた傷などの修繕費用は、借主が負担する必要はないとされています。（ただし、別途特約を定めることは認められています。）

【トラブルを防ぐために】

- ★契約前 … 貸主側の説明や契約内容をよく聞き、その場で確認して不明な点を無くしておきましょう。契約書面の記載内容、退去時の費用負担に関する事項、特約の有無など必ず確認しましょう。
- ★入居時 … 住宅の入居時の状況をしっかり確認し、写真やメモなどで記録しておきましょう。エアコンなど備え付けの設備の動作確認もしておきましょう。
- ★入居中 … 設備の不具合や故障、雨漏りや水漏れなどトラブルが起きたら、すぐに貸主側に相談しましょう。入居のしおりなどの居住ルールを守り、日常的な手入れや清掃等、きれいに使いましょう。
- ★退去時 … できる限り貸主側と一緒に住宅の現状を確認し、写真やメモで記録を残しましょう。清算内容をよく確認し、納得できない請求をされた時は貸主側に説明を求めましょう。

⇒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」※ の考え方を参考にして話し合いましょう！

※ https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000021.html

▶納得できない場合やトラブルになった場合は最寄りの消費生活センター等に相談してください。

詳しくは 国民生活センターのサイトをご覧ください「賃貸住宅退去時トラブルの対処法—入居時からできる対策」

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230201_2.html

「賃貸住宅の原状回復トラブルにご注意！」

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20260217_1.html

◎引越サービスのトラブルが増えています。

全国の消費生活センター等には引越トラブルに関する相談が寄せられており、徐々に増加しています。昨年度に寄せられた相談を見ると、新生活を迎える3月から4月に増加する傾向があります。

【相談事例】

- ・引越事業者が養生せず荷物を運び出したため、廊下や階段のクロス、床やドアに多数の傷が入った。
- ・見積りでエアコンの脱着作業に関する当日費用や高所作業に伴う追加費用の説明がなく、引越当日に請求された。
- ・オンライン上で見積りをとり契約したが、荷物がトラックに乗り切れず積み残された。
- ・見積りをとった際に事業者が段ボールを置いていったが、契約を断ると段ボールの返送費用はこちらの負担とされた。

【引越サービスの問題点】

- (1) 引越後に荷物の傷や故障に気づいても、それが引越に起因するものであるということ特定しづらい。
- (2) 付帯サービスの追加料金など、契約内容の確認や理解が十分にできていないことがある。
- (3) 事業者が訪問しての見積りでなく、オンライン等の事前見積りの場合は、消費者自身が正しく申告する必要があるが、荷物量等の引越に必要な情報を全て把握して引越事業者に伝えることは難しい。
- (4) 見積りの時点で段ボールを置いていき、契約に至らない時は返送費を負担させるケースがみられる。

○トラブル防止のポイント

- ▶約款や見積書等の関係書類をしっかりと読み、疑問点や不明な点は必ず事前に確認するようにしましょう。
- ▶契約締結前に段ボール等の資材の提供を受ける際は、契約に至らなかった場合の取扱いを確認しましょう。
- ▶傷や故障のトラブルに備えて、引越作業の前後の状況を写真や動画で記録しておきましょう。
- ▶オンラインや電話の事前見積りは便利ですが注意が必要です。不安な場合は訪問による見積りを検討しましょう。
- ▶その他不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう。

※詳しくは国民生活センターのサイトをご覧ください。「引越トラブルにご注意」

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20260204_1.html

長野県からの情報

◎自分づくり！地域づくり！仲間づくり！「令和8年度長野県シニア大学」の学生募集中です。

長野県シニア大学は、学習を通して自分を磨き、交流を深めて仲間をつくり、社会参加のきっかけをつかんで、地域と関わる人材を育てることを目指しています。多くの仲間との出会いと学びの場で、皆さまをお待ちしています。

詳細は（公財）長野県長寿社会開発センターのサイトをご覧ください。（募集は先着順となっています。）

<https://nicesenior.or.jp/daigaku/index/>

◎消費生活サポーター研修会を開催しました！

今年度は2月に県内4地域において、消費生活サポーター研修会を開催しました。今回は、見守り活動推進研修会を兼ねて「高齢者の見守り活動～高齢者のための金融知識と金融トラブルについて考える」というテーマで実施し、サポーターさんだけでなく地域の行政職員、福祉関係者の皆さまにもご参加いただきました。

前半の講義では、金融経済教育推進機構（J-FLEC）の原先生より「豊かな老後のために知っておきたいお金の話」について学びました。後半は、県消費生活センターの「高齢者を狙う悪質商法を知ろう！防ごう！」というタイトルの講座実演の後、意見・情報交換等をグループに分かれて行いました。日々高齢者と接しておられる地域包括支援センターや福祉部門の皆さんと繋がりを持ち、意見交換して非常に有意義な時間となりました。ご参加くださった皆さま、ありがとうございます。次年度はさらに充実した研修会としたいと考えておりますので、どうぞよろしくお願いたします。



しあわせ信州

長野県消費生活センター 担当：古川・宮崎
電話：0263-87-7270 FAX：0263-40-3701
Eメール：c-shohi@pref.nagano.lg.jp



長野県消費者被害防止啓発キャラクター

もシカっち

発行 長野県消費生活センター