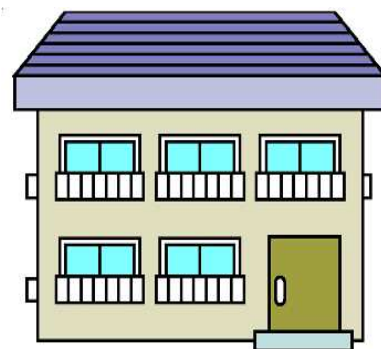


区報平成30年4月21日号掲載

## 消費生活センターから

# 賃貸住宅の退去時 トラブルを防ぐ住まい方



賃貸住宅

「賃貸住宅を退去したら、予想外に高い現状回復費用を請求された」との相談が多く寄せられています。トラブルを防ぐには、契約時に契約内容を十分確認し、入居中どのように住むのが重要です。入居時・入居中の住まい方のポイントをご紹介します。

### 入居事のポイント：物件の状態を確認し、記録を保管する。

入居する際は、貸主側の立ち会いのもと、傷や汚れ、建具等の立て付け、設備の不具合の有無をチェックしましょう。一覧表を作成し、部屋の状態写真も撮影して、一覧表と共に退去時まで保管しましょう。

### 入居中のポイント1：掃除・手入れを行い、大切に住む。

室内やエアコン等設備の清掃、浴室・トイレ他配水の目詰まり防止等、掃除・手入れは借りている人の義務です。こまめに行いましょう。

借りている人には、退去時までの間、きれいな状態を保ち注意深く使用・管理する義務があります。

### 入居中のポイント2：不具合・修繕はすぐ連絡・相談。

壁・天井の結露やカビ、雨漏り、設備等の不具合に気付いた時や、自分で損傷した場合は、すぐに貸主側へ連絡・相談しましょう。自己判断での修繕はしないことです。

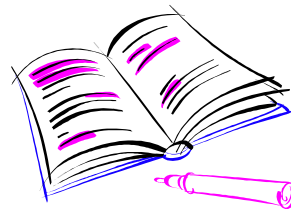
修繕費用は借主の故意・過失ならば借主負担で、普通に使用して壊れた時や経年劣化等の場合は、貸主負担です。修繕が必要と知りながら借主が放置した場合は、借主負担になる場合があります。

適切な連絡・相談が貸主との信頼関係につながります。

### 入居中のポイント3：ルール・マナーを守る。

契約書には、家賃の支払いや貸主側への連絡事項、ペット飼育の可否、周囲への迷惑行為の禁止等、入居中のルールが記載されています。ごみの分別収集等地域のルールと共に、マナーを守りましょう。

# 消費生活センターから



## 29年度の相談の傾向をお知らせします

平成29年度に荒川区消費生活センターに寄せられた相談件数は1,342件と、前年度とほぼ横ばいでした。

60歳以上の高齢者に関する相談は前年より3.6%増加し486件です。うち70歳以上の相談件数が10件増加し、年代別でも最多の360件とまりました。

次いで、40歳代が224件(27件増)50歳代が199件(12件増)と続きます。

29年度相談の多かった内容

順位	商品役務別相談内容	件数
1	大手通販業者等をかたった架空請求メール等	183
2	カードローン・サラ金による多重債務等	102
3	賃貸アパート退去時のトラブル等	102
4	保険の代理申請や被害回復をうたう契約等	69
5	法務省をかたったハガキによる架空請求等	61
6	インターネット通信サービス等	57
7	格安スマホ等の移动通信サービス等	50
8	工事・建築・リフォーム工事	44
9	健康食品の定期購入・送り付け等	30
10	消費者契約以外・相続等	29

### 増加傾向にある相談

#### 1位:「身に覚えのない料金を請求する電子メール・SMS」等

大手通販サイトなど実在の事業者をかたって消費者を誤認させるもや、連絡しないと法的措置をとる等と伝え消費者を不安にさせるもの、弁護士を名乗る者が登場する劇場型等、様々な方法で消費者にお金を支払わせようとしています。応じないようにしましょう。

#### 5位:架空請求ハガキ「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」

法務省の名称を不正に利用して、架空請求の訴訟案件を記載したはがきにより金銭を要求する被害が急増しています。連絡をとらないよう注意しましょう。

### 目立った相談

#### 原野商法の二次被害

処分に困っている別荘地等を「高く買い取る」「買いたい人がいる」と勧誘されて契約したが、土地交換等で結局はお金を支払ってしまったとの相談が増加しました。被害額が高額なのが特徴です。

今まで売れなかった土地が高値で売れることはありません。安易に契約しないことです。

#### 屋根修理のための火災保険申請代行サービス等

震災やひょうなどの自然災害が原因の修繕工事は、火災保険利用可能と安心させ契約させるトラブルです。本当に必要な工事が、よく考えてから契約しましょう。

区報平成30年10月11日号掲載

消費生活センターから

# 住宅リフォーム トラブルにご注意！



自然災害で受けた被害や老朽化による傷み等、家屋への不安に乗じたリフォームトラブルが発生しています。

## 《 事例 》

業者が訪問し「外壁のひびを4万円で修理できる。近所の家も自社が修理した」と言われ、契約した。しかし、工事日には「屋根瓦がずれているため危険」と言われて屋根工事の契約も行い、追加で100万円支払った。

「壊れた雨どいの修理を火災保険で無料でできる」と訪問勧誘を受け、雨どい交換工事と保険申請を依頼した。保険金は下りたが、高額の見積を出されたため、工事をキャンセルしたところ、保険金の4割の違約金を請求された。

自宅に「水道排水管清掃一斉工事」のチラシが入った。安価で、自治体が関係する事業だと思い契約したが、高額な費用を請求された。

## 《 問題点 》

確認が困難な家やの傷みを指摘し、不安をあおり契約させる。

安価な工事できっかけを作る。

保険申請代行が完了していることを理由に、工事の解約に伴う高額な違約金を請求する場合がある。

自治体事業と誤認しやすい書き方になっている。

## 《 アドバイス 》

本当に必要な工事が、契約する前に契約書の内容をきちんと確認し、家族や身近な人に相談しましょう。

訪問販売で契約した場合、契約書受領日から8日間はクーリング・オフができます。

( ) クーリング・オフ・・・期間内であれば工事をしていても無条件で解約できる。

複数の業者から見積りを取り、十分な打ち合わせを経て業者を選定しましょう。

工事が保険の対象になるかどうか、確認のため必ず自身で保険会社に問合せましょう。

契約前に、費用の相場、業者の選定方法等のリフォームについての情報を得ることが必要です。

### < 住まいに関する情報サイト >

公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター(住まいのダイヤル)<https://www.chord.or.jp/>  
国土交通省「住まいの安心総合支援サイト」

<http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/jutaku-kentiku.files/kashitanpoconer/index.html>

区報平成30年12月21日号掲載

## 消費生活センターから

# インターネット 利用詐欺にご注意！



### 【電話をしないで】

#### 〈事例〉

パソコンでインターネットを閲覧中、「ウイルスに感染している」「個人情報が流出する」という表示が出て消えない。画面に表示されている問合せ先に電話すると、「パソコンの遠隔操作をするのでソフトを導入するように」と指示された。更に、クレジットカードを利用したセキュリティソフトの購入を持ちかけられた。

#### 〈アドバイス〉

電話をしないで下さい。もし電話をしてしまっても、遠隔操作の許可や契約をしないようにしましょう。クレジットカードの情報を悪用されたり、無断で契約されるケースもあります。

### 【サイトを開かないで】

#### 〈事例〉

宅配業者から、不在のお知らせが携帯電話にSMS（ショートメッセージサービス）で届き、指定サイトを開いて電話番号と認証番号を入力したが、宅配便が届かない。

#### 〈アドバイス〉

宅配便事業者を名乗り、不特定多数の携帯電話に送信される「なりすましメール」です。心当たりのないSMSの指定サイトは開かずに削除して下さい。

### 【通販サイトで購入する際は注意して】

#### 〈事例〉

SNSの広告で見つけた通販サイトで、「在庫処分80%OFF」のダウンジャケットを購入し代金を振り込んだ。商品が届かないため、電子メールで問い合わせたが、返信がない。

#### 〈アドバイス〉

通販サイトで商品を購入したが、「商品が届かない」「偽物が届いた」といった相談は多く寄せられています。普段利用しない通販サイトでの商品購入時は、下記の点に注意し安易な利用は避けましょう。

#### 注意点

販売価格が大幅に値引きされている      支払い方法が銀行振込みのみになっている  
利用規約等の漢字の字体や日本語の表現がおかしい  
事業者の電話番号の記載がなく、住所も番地がない

区報平成31年2月21日号掲載

消費生活センターから

# 新4K8K衛星放送に関するトラブルに注意



現在の地上波・BS・CS放送に加えて、新たにBSと110度CSの4K8K放送が始まります。テレビや受信設備が現在のままでは視聴できない場合があるので、ご注意ください。また、悪質商法等のトラブルに遭わないよう、正しい知識を身に付けましょう。

## 〈 よくある質問 〉

Q. 今つかっているテレビやチューナー、アンテナは使えなくなりますか。

A. 新4K8K衛星放送の視聴を希望しない場合は、そのままご利用いただけます。

Q. 新4K8K衛星放送の4K放送は、現在所有している4Kテレビで見ることができますか。

A. 新4K8K衛星放送は、これまでと異なる方式で送信されるため、新しい受信機能が非搭載の4Kテレビは、外付けの4Kチューナー等を別途ご購入いただきテレビに接続することで視聴できます。

Q. マンションに住んでいますが、新4K8K衛星放送は見ることはできますか。

A. マンションによって、ケーブルテレビ、アンテナ、インターネット等、さまざまな方法でテレビを受信しています。詳細は、マンション管理組合等にお問い合わせ下さい。

## 【新4K8K衛星放送に関するお問い合わせ】

新4K8K衛星放送コールセンター

0570(048)001 (月)～(金)午前9時～午後5時

## 〈 注 意 点 〉

地上波では新4K8K衛星放送は視聴できません。BS・CS放送、ケーブルテレビを視聴できる設備や環境が必要です。また、衛星放送の受信契約も必要です。

消費者に不当に高額な工事費を請求する悪質商法の被害が発生するおそれがあります。

視聴するためには工事費用がかかるため、複数の業者から見積りを取り検討する必要があります。不審に思ったら、消費生活センターに相談して下さい。

詳細は、総務省ホームページをご覧ください。

[http://www.soumu.go.jp/menu\\_seisaku/ictseisaku/housou\\_suishin/4k8k\\_suishin.html](http://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/housou_suishin/4k8k_suishin.html)