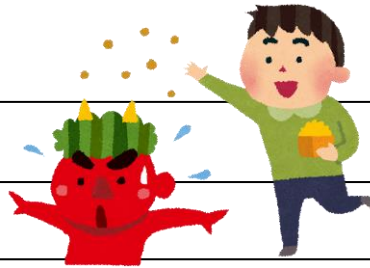


# みやぎの消費生活情報

Information on Consumer Affairs of MIYAGI

## INDEX

- ◆スマートフォンの契約トラブル
- ◆賃貸住宅の原状回復トラブル
- ◆ネット通販の詐欺的サイトに注意



2019

2 February  
月号

第107号



## スマートフォンの契約トラブル

### 相談事例



スマートフォンに興味があり、携帯電話会社の店舗に行った。使い方がよく分からないことを告げると、教えてくれるというので契約することにした。すると、スマートフォンの他に、「画面が大きく便利だ」とタブレットを、さらに「まとめると安くなる」と光回線や電気の契約を勧められ、よく分からないまま契約してしまった。しかし、スマートフォンもタブレットも使いこなせない。

### ★アドバイス★

- 初めてスマートフォンを購入する際は、事前に、契約していない人でも参加出来るスマートフォン教室等を利用したり、周りの人に操作方法を聞いたりして、自分に合っているかを確認してからにしましょう。
- 契約の際に、光回線やタブレットなど目的以外の商品やサービスを勧められても、内容がよく分からないときははっきり断りましょう。
- 一定の条件を満たせば、契約を解除出来るケースもあります。契約を解除したいと思ったときは、すぐに携帯電話会社に申し出ましょう。
- 困ったときは、お早めにお住まいの地域の消費生活相談窓口にご相談ください。



### 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！



# 賃貸住宅の原状回復トラブル

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。

不動産会社から原状回復費用の請求書が届いたが、見積額が敷金を超えていた。自分の不注意で傷付けてしまった壁紙の張替代は納得しているが、入居当初から穴があいていた襖の張替代は納得いかない。



## ★アドバイス★

### ● 契約前に説明をしっかりと聞きましょう

不動産業者（代理または仲介の場合）には、契約の前までに借主に重要事項説明書を交付して説明することが義務づけられています。重要事項説明は、契約するかどうかを判断するための重要なものです。不明な点は遠慮なく質問して確認しましょう。

### ● 入居・退去時には、できる限り貸主の立ち会いの下で部屋の現状を確認しましょう

入居時の確認は特に大事です。退去時の原状回復費用は、入居時の傷の有無などが基準になることから、リフォームの有無、天井・床・壁・建具・設備機器の傷や汚れなどの有無のほか、設備の整備状況などを確認し、日付入りで写真に撮り、記録しておきましょう。なお、借主が入居中に生じさせた傷や汚れであることの立証責任は、貸主にあります。

### ● 退去時に示された原状回復費用の内訳について、貸主に十分な説明を求めましょう

家主側から原状回復費用の総額だけを言われたときは、修繕費の明細を記載した見積書や請求書等を出してもらいましょう。書面の内容をよく確認し、疑問に思う点や納得いかない点があれば、貸主にその旨を伝え、なぜ支払う必要があるのか説明してもらいましょう。

なお、敷金は、借主に賃料の滞納がなく、また借主が何らの損害も与えていなければ、借主に全額返還されなければいけません。

### ● 困ったときはお住まいの地域の消費生活相談窓口にご相談ください。

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



# ネット通販の詐欺的サイトに注意

## 相談事例1「偽物の商品が届いた」

SNSの広告を見て、ブランドのサングラスを注文した。クレジット決済し、商品が外国から届いたが、明らかに粗悪な偽物だった。



## 相談事例2「商品が届かない」

ネット通販でスニーカーを注文し、銀行から振り込んだが、商品が届かない。ホームページに電話番号や店舗所在地はなく、メールも返信がない。

## ★アドバイス★

楽しいはずのインターネット通販も、トラブルに遭ったら大変です。以下の点に気を付けて、未然にトラブルを防ぎましょう。

### ～こんなサイトには御注意！～

The screenshot shows a website with the URL `http://www.〇△×□-shop.com`. The page features a header with the name 'ショップ' and a navigation menu. Two product listings are shown, both with significant discounts (80% and 90% off). The footer contains contact information and payment methods. Callout boxes point to several suspicious elements:

- URL が不自然**: Points to the URL `http://www.〇△×□-shop.com`.
- 字体(フォント)に通常使用されない旧字体が混じっている**: Points to the text 'ショップ' in the header.
- 極端に値引きされている**: Points to the 80% and 90% off discounts.
- 住所が番地まで記載されていない**: Points to the address '住所: 東京都千代田区'.
- 電話番号がなく、連絡先がEメールしかない**: Points to the email '連絡先: 〇〇@abc.com'.
- 支払方法が銀行振込のみ**: Points to the '銀行振込' payment option.
- 機械翻訳したような不自然な日本語表現がある**: Points to the text '送料・配送について 送料無料!三日か五日届けます!'.

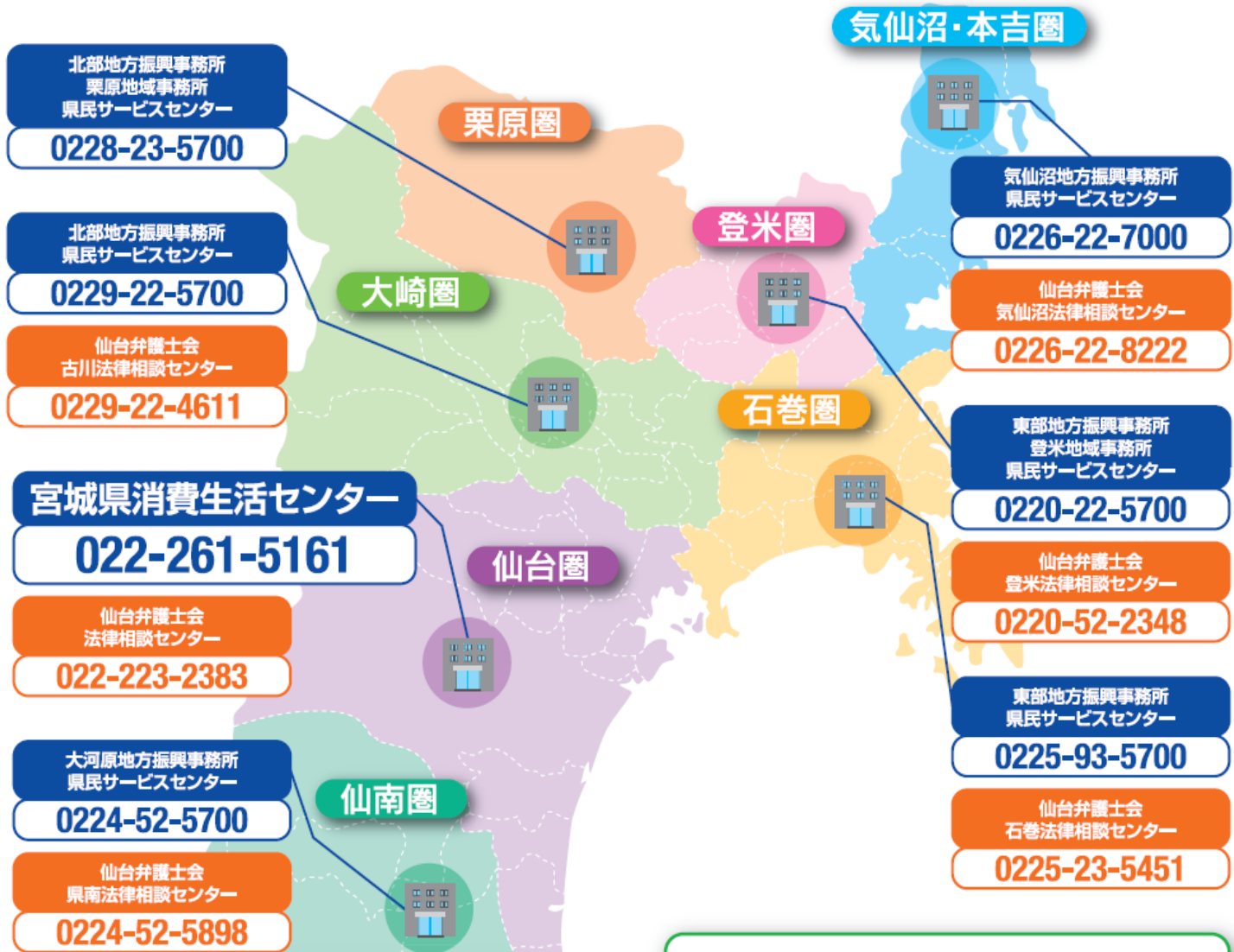
出典：消費者庁ウェブサイト ([https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_policy/caution/internet/trouble/internet.html](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/trouble/internet.html))

- 所在地や連絡先、他の利用者の評価など、事業者の情報を自分でしっかりと確認しましょう。
- 一般に流通している価格よりも大幅に安く販売されている場合は、購入する商品が模倣品でないか十分に注意しましょう。
- 配送方法や配送期間などがどの程度かかるかを知っておきましょう。
- サイズ違いなど購入後にトラブルに遭遇することもあるため、キャンセル・返品条件、利用規約は事前に必ず確認しましょう。
- 少しでも不安を感じたら、支払いをする前にお住まいの地域の消費生活相談窓口にご相談してください。

困ったとき、わからないときは…

# 消費生活センター 県民サービスセンター

# 相談 しよう!



## 相談受付時間

### 宮城県消費生活センター

平日:9:00~17:00 土日:9:00~16:00  
※祝日・年末年始はお休みです。

### 各地方振興事務所県民サービスセンター

平日:9:00~16:00  
※土日祝日年末年始はお休みです。

## 消費者ホットライン

# 188 (嫌や!)

お住まいの地域でその日相談できる窓口につながります。  
その他、市町村でも消費生活相談窓口を設置しています。

## 警察相談専用電話

# #9110

宮城県消費生活センターのホームページから、  
本情報誌のバックナンバーをご覧ください。

<http://www.pref.miyagi.jp/soshiki/syoubun/miyaginojoho.html>



本情報誌についてのお問合せは、宮城県消費生活・文化課相談啓発班まで (電話 022-211-2524)