

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～

主な相談事例

- ①賃貸マンションの退去時にクロスの全面張り替え費用を請求された
- ②4年間入居していた賃貸アパートを退去後、高額な現状回復費用を請求された

消費者へのアドバイス

①契約する前に、契約内容の説明をよく聞き、契約書類の記載内容をよく確認しましょう

賃貸契約をする前に、貸主側（管理会社や不動産業者、大屋等）から説明される契約内容をよく聞き、わからないことがあればその場で確認するなどして、内容をよく理解した上で契約するようにしましょう。特に、禁止事項や修繕に関する事項のほか、「ハウスクリーニング費用は全額借主負担」など退去する際の費用負担に関する事項は必ず確認しましょう。

※国土交通省が示している「賃貸住宅標準契約書」や「原状回復をめぐるトラブルガイドライン」をあらかじめ読んでおいて、契約書類の内容に異なっている部分があったら特にしっかり確認しましょう。

②入居する時には、賃貸住宅の現在の状況をよく確認し、記録に残しましょう

入居する時には賃貸住宅にキズや汚れなどがないか、エアコンなど備え付けの設備がきちんと動作するかなど、できる限り貸主側と一緒に、写真を撮ったりメモを取ったりしながら、住宅の入居時の原状をしっかりと確認しましょう。

③入居中にトラブルが起きたら、すぐに貸主側に相談しましょう

エアコンや給湯器などの入居時に設置されていた機器に不具合や故障が起こった場合や、雨漏りや水漏れなどのトラブルが起きた場合には、すぐに貸主側に無断で修繕を行うと、退去時の精算の際にトラブルになる可能性があります。

④退去時には、精算内容をよく確認し、納得できない点は貸主側に説明を求めましょう

退去する時は、入居時と同様に、できる限り貸主側と一緒に、写真を撮ったり、メモを取ったりして記録を残しながら、賃貸住宅の現状を確認しましょう。

貸主側による精算の結果、納得できない費用を請求された場合には、国交省のガイドラインに示されている基準を参考に、貸主側に費用の明細等の説明を求め、費用負担について話し合います。原則として、年月の経過による損耗や普通の使い方をしている発生する汚れやキズなどの修繕費用については、借主が費用を負担する必要はないと考えられます。

⑤納得できない場合やトラブルになった場合は消費生活センター等に相談しましょう

消費者ホットライン「188（いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

【国民生活センター】

★クイズ★破れた紙幣を取り替えてもらうには？

1万円札が破れてしまいました。

問題：日本銀行で新しい1万円札に取り替えてもらうには、どのくらい残っていればよいでしょう？

- ①面積が3分の2以上
- ②面積が2分の1以上
- ③面積が3分の1以上

※答えは裏面

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—

少し傷ついただけで
クロスは全面張り替え！？



入居時からあった汚れなのに
修繕費用がかかるなんて…

- 契約時：原状回復やクリーニング費用について、契約書類の記載内容をよく確認しましょう！
 - 入居時：キズや汚れを確認し写真やメモで記録に残しましょう！
 - 退去時：精算内容をよく確認し、納得できない点は貸主側に説明を求めましょう！
- ★ 「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」も確認！

徳島県民生活センター（2025年2月）

困ったとき、心配になったときは、
消費者ホットライン

いやや
188

最寄りの消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内し、消費生活相談の最初の一步をお手伝いします。



主な相談事例

- ①「就活に有利だ」などと説明され、高額な就活サポート契約をした
- ②就活の相談を受けているという人に相談したところ、「今のままでは厳しい」と言われ、考える時間も無く高額な就活サポート契約をしてしまった

就活生へのアドバイス

- ①無料面談や無料セミナーの参加だけのつもりでも、高額な契約の勧誘を受けることもあるため注意しましょう
無料面談や無料セミナーの内容や有料サービスの勧誘の有無について事前によく確認したうえで、Web会議への参加を判断しましょう。
- ②SNSで知り合った人からの一見親切的な誘いは、高額な契約の勧誘が目的の恐れがあるため注意しましょう
最近はSNSで知り合った人からの連絡がきっかけでオンラインでのやり取りが始まり、最終的に高額な契約の勧誘につながるケースもみられます。「エントリーシートを添削してあげる」「相談にのってあげる」など、顔の見えない相手からの一見親切的な誘いにも注意が必要です。
- ③断定的な説明や就活生の不安をあおる言葉に注意しましょう
「100%内定」「必ず役に立つ」などと断定的な説明をされたり、事業者から「このままでは就活に失敗する」などと就活の不安をあおるようなことを言って勧誘するケースがみられます。焦ってその場で契約せず、自分にとって本当に必要な契約なのか慎重に検討し、断るときは、「契約しない」とはっきり意思を伝えましょう。

④契約しても、クーリング・オフや契約の取消し等ができる場合があります

勧誘を受けることを知らないまま、呼び出されたりWeb会議や電話での面談を受けたりした中で、面談の中で有料のサポートやビジネススクール等を勧められて契約した場合には、クーリング・オフができる場合があります。

また、事業者が社会生活上の経験が乏しい就活生に対し、不安をあおって契約が必要と告げた場合や「親に相談したい」と申し出たにもかかわらず相談を妨害して勧誘をした場合には、消費者契約法により契約を取り消すことができる場合があります。

【国民生活センター】

《コラム》エシカル甲子園2024

～県消費者法務専門員：中川まな美（弁護士）～

徳島県では、毎年、高校生によるエシカル甲子園を開催しています。

これは、エシカル消費の推進や実践を行う高校生等が日頃の取組等について、発表を行うイベントです。今年度も令和6年12月に、全国61校から選ばれた8校の本選出場校が集まって、行われました。徳島県からも、つるぎ高校と城東高校が参加しました。

最優秀賞である内閣府特命担当大臣賞には、東京学芸大学付属国際中等教育学校が選ばれました。同校の取組は、「キテンゲ」というアフリカの布を使用して、ヘアアクセサリーなどの商品を作成・販売し、その売り上げをケニアにあるストリートチルドレンの教育環境改善のために寄付するというものでした。

途上国支援は、皆さんご存じのとおり、解決すべき社会課題のひとつですが、私たち一人一人が取り組むとなると、非常にハードルが高いと思います。同校の取組は、ヘアアクセサリーなどの買いやすい商品を通じて、無理なく途上国支援を行っていただける点がいいですね。高校生が若い感性で、途上国支援に積極的に取り組むのは、素晴らしいことです。

エシカル甲子園については、徳島県のホームページでも、動画が公開されています。ご興味のある方は、ご覧ください。

★クイズの答え 正解：①

正解は① 面積が3分の2以上です。

表・裏両面があることを条件に面積が3分の2以上の場合は全額として引き換え、面積が5分の2以上、3分の2未満の場合は半額として引換えてくれます。銀行などの金融機関でも状態によっては取り替えてくれる場合も。最寄りの金融機関に相談してみましょう。

お問い合わせ先：徳島県消費者情報センター

〒770-0831 徳島市寺島本町西1丁目5番地 アミコビル東館 7階

・相談電話 ☎ 088-623-0110 ・啓発受付 ☎ 088-625-8285

・事務担当 ☎ 088-623-0612 ・ファクシミリ ☎ 088-623-0174

【電子メール】 t-shouhi@mail.pref.tokushima.lg.jp

【ホームページ】 <https://www.pref.tokushima.lg.jp/shohi/>

“無料”セミナーだけのつもりが・・・
高額な就活サポート契約にご注意!



就活生へのアドバイス

- ★ 無料面談や無料セミナーの参加だけのつもりでも、高額な契約の勧誘を受けることもあるため注意!
- ★ 断定的な説明や不安をあおる言葉をうのみにしない!
- ★ 契約しても、クーリング・オフや契約の取消し等ができる場合があります!

不安に思ったら、消費者ホットライン「188」へ! 国民生活センター (2025年3月)

