

しんじゅく区 くらしの情報

No.233

2016年3月

●編集発行●

新宿区立新宿消費生活センター

TEL: 03-5273-3834

- 新居への引っ越し
～気をつけたいポイント～ P.1~2
- 新宿消費生活センターからのお知らせ
講座・イベント情報 P.3
- 消費生活相談 Q & A
相談員コラム P.4



新居への引っ越し～気をつけたいポイント～

- 就職、転勤、進学と、春は引っ越しの季節でもあります。
- 引っ越し直前にあわてないためにも、引っ越し業者の選び方や作業のポイントについて、準備から転居後までの注意点を心得ておきましょう。
- また、賃貸住宅の契約や引っ越し業者とのトラブルで、さまざまな相談が寄せられています。
- その実態と対処法、アドバイスについても紹介します。



引っ越し1ヵ月前から始めること



- 不動産管理会社への解約申請：賃貸住宅の場合は、賃貸借契約書を確認し、決められた期日までに解約の連絡、手続きを行います。
- 引っ越し業者を選ぶ：引っ越し業者は、特に2～3月の繁忙期には混み合うので、早めに決めましょう。
- 公共サービスなどの移転手続き：電気、ガス、水道、電話、郵便物などの移転手続きを行います。
- 転校手続き：就学中の子どもがいる場合は、学校に連絡を入れ、転校手続きを行います。
- 荷造り用品の準備：荷造りは、思ったよりも時間がかかります。家族で引っ越す場合なら、1ヶ月くらい前から荷造りを。日常生活で使わないものから梱包するとよいでしょう。



引っ越し当日にすること

- 梱包荷物の数や搬入場所について最終確認をします。前日には、冷蔵庫、洗濯機の水抜きを済ませます。
- 部屋の引渡しで立会い確認が必要となるのが一般的です。立会い時間を事前に調整しましょう。
- 引っ越し業者への料金支払いは、業者によって作業の前に支払うところと、作業が終わってから支払うところとがあります。もし追加料金があった場合は、なぜそのような料金が必要になるのか、確認します。
- 新居の床や壁もくまなく見て、引っ越し作業によるキズなどがいないかどうか、点検します。できるだけ引っ越し業者の作業員がいるうちに行いましょう。



引っ越し後の新居での手続き

- 電気・ガス・水道の使用開始：旧居・新居ともに、あらかじめ手続きが必要です。ガスは開栓手続きに立会いが必要なので、移転手続きを行う際に予約をしましょう。
- 引っ越し業者が搬入してきた荷物をすべてチェックし、損傷や紛失がないかどうかを確認します。
- 転入先の学校で転入手続きをします。



引っ越し業者の見積

引っ越しは、物件の大小に関わらず、さまざまな準備や手間が必要になります。

最近では、業者への見積をインターネットや電話オペレーターが行うことも珍しくなくなりました。このような場合、業者は消費者が事前に提供した情報に基づ

いて費用の見積を行います。そのため、旧居・新居の建物状況（階数やエレベーターの有無）や、荷物量、間取り、周辺道路などの情報について、よりの確に伝えておくことが重要です。

引っ越しパックなどを利用する場合、範囲を超える内容や選択が必要な項目については、そのことも見積書に記入してもらい、当日作業で行き違いが起こらないように備えましょう。

費用面のトラブルを防ぐためにも、事業者が使用している引越約款を事前に確認し、疑問があれば、すぐに事業者に問い合わせしておきましょう。また、家財道具に損傷等が発生した場合の補償条件や適用範囲についても、事前にきちんと確認しておくことにより安心です。



賃貸住宅契約で注意すること

民間賃貸住宅における賃貸借契約は、いわゆる契約自由の原則により、貸す側と借りる側の双方の合意に基づいて行われるものですが、退去時において、貸した側と借りた側のどちらの負担で原状回復を行うことが妥当なのかについてトラブルが発生することがあります。

★主なトラブルの例とその原因

- 見積段階の問題
- 引っ越し当日のトラブル
- 実態と異なる広告等のイメージ
- 荷物の損傷や紛失など
- 付帯サービスに関するトラブル

★トラブルを未然に防止するために

原状回復の問題は、賃貸借契約で退去時の問題ととらえられがちですが、入居時の問題ととらえ、損耗等の有無など物件の状況をよく確認しておきます。

また、原状回復などの契約条件を当事者双方がよく確認し、納得したうえで契約をすることが、トラブルを未然に防ぐことにつながります。

ポイント

- 見積書・引越約款は契約書という認識を持つ
- 事業者は複数の見積を取った上で作業員数や補償等、価格以外の条件についてもよく検討し決める
- 引っ越し作業時及び作業終了後すぐに部屋と荷物の状況について点検する
- **トラブルになって困ったら…**
- 消費生活センター等の公的な相談機関に相談する



- ・公益社団法人 全日本トラック協会
かしこい引越～上手な引越のために知っておきたいこと～ http://www.jta.or.jp/yuso/hikkoshi/pdf/kashikoi_hikkoshi2009.pdf
- ・公益社団法人全日本不動産協会東京都本部・公益社団法人不動産保証協会東京都本部
新生活のための不動産便利帳 <http://tokyo.zennichi.or.jp/wp/wp-content/themes/zennichi/guest/images/benricho.pdf>
- ・国土交通省 「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」について http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000020.html
- ・国民生活センター 「引越サービス」に関する相談 http://www.kokusen.go.jp/soudan_topics/data/hikkoshi.html
- ・東京都都市整備局 「賃貸住宅トラブル防止ガイドライン（改訂版）」～概要～ http://www.toshiseibi.metro.tokyo.jp/juutaku_seisaku/tintai/310-3-juutaku.htm



第37回 新宿区くらしを守る消費生活展を開催しました

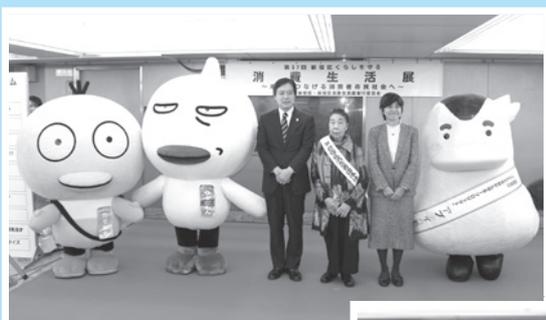
1月22日(金)・23日(土)、新宿駅西口広場イベントコーナーにて「第37回新宿区くらしを守る消費生活展」を開催しました。2日間の期間中約10,000人の方にご来場いただきました。

消費生活展は2年に1度開催しています。今回は、「未来につなげる消費者市民社会へ」をテーマに、消費者団体、消費者庁、大学、民間企業などの協賛団体をあわせ、29団体が参加し、食・環境など消費生活に関する幅広いテーマの展示を行いました。オープニングイベントには、消費者庁の板東長官とシンボルキャラクター「アブナイカモ」も駆けつけてくれました。

ステージイベントでは、西新宿小学校の児童によ

る江戸東京野菜の研究発表や、警視庁のマスコットキャラクターピーポくんによる防犯クイズ、東京都消費者啓発漫才、消費者団体による悪質商法追放ミニコントなどが実施されました。新宿消費生活センターは、関東甲信越悪質商法被害防止共同キャンペーンのキャラクター「ボク、カモかも…」、「相談インコちゃん」と一緒に〇×クイズを行い、家電製品の安全な使用方法について楽しみながら学んでいただきました。

厳しい寒さの中、様々な年代の方にご来場いただき、安心な消費生活や消費者市民社会に関心を持っていただくきっかけとなりました。



オープニングイベント
人物:右から、消費者庁板東長官、新宿区消費者団体連絡会鍋島会長、新宿区吉住区長。
キャラクター:右から消費者庁「アブナイカモ」、関東甲信越悪質商法被害防止共同キャンペーンキャラクター「ボク、カモかも…」、「オレ、サギだもん」



西新宿小学校の児童による江戸東京野菜に関する研究発表



新宿区消費者団体連絡会による悪質商法追放ミニコント



新宿消費生活センターによる「カモかもと〇×クイズ」

外国人向け消費者トラブル防止パンフレットを発行しました

「消費者トラブルに気を付けましょう！」

新宿区は、区民の約11%が外国人で構成される多文化のまちです。新宿消費生活センターでは、このような地域特性を踏まえ、外国人が巻き込まれやすい消費者トラブルの事例を掲載した啓発パンフレット「消費者トラブルに気を付けましょう！」を英語・中国語・韓国語・ネパール語・ミャンマー語の5か国語で作成し、区立施設や区内の日本語学校等に配布しています。

※配布については、新宿消費生活センターにお問い合わせください。



講座・イベント 情報

新宿区委託 「消費者大学」 講座開講予定

「エネルギー」をテーマに、全6回シリーズで開講予定です。詳しくは4月以降区ホームページに掲載します。



賃貸住宅の退去に関するトラブルに注意

3月は、異動や進学など新生活のスタートにむけた引っ越しのピークシーズンです。消費生活センターには、賃貸住宅の退去時の原状回復費用請求などのトラブルに関する相談が多く寄せられます。気持ちよく新生活を始めるためにも、退去の際は注意が必要です。



先月、4年住んでいた賃貸マンションを退去した。貸主から原状回復費として8万円の請求がきた。敷金から差し引かれるという。契約書では、退去時にハウスクリーニング代を支払うことになっていた。原状回復というのは、どこまで負担すべきか。ハウスクリーニング代も負担すべきか。壁紙も張り替えてほしいといわれたが、1か所だけ傷をつけただけなのに、すべて負担しなければならないか。



原状回復義務とは

賃貸住宅を退去する際、借主は貸主に対し、部屋を元の状態に戻して明け渡さなければなりません。これを原状回復義務といいます。ただし、住宅の設備や内装は、時間の経過とともに経年劣化していきます。また、部屋を普通に使用していても起こる汚れや破損を通常損耗といいます。この経年劣化・通常損耗は家賃に含まれているとされ、借主の原状回復義務には含まないとされています。しかし、その費用負担について、貸主と借主との間でトラブルになることが多いので、国土交通省は「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」で、一般的な基準を示しています。
(http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000020.html)

ハウスクリーニング代を 負担しなければならないか

借主は、退去時に部屋を通常の掃除をして退去すれば、ハウスクリーニング代を負担する必要はないとされていますが、特約（原則と違う約束を特別にすること）をしてハウスクリーニング代は借主が負担するというケースが多くみられます。しかし、特約がすべて有効になるとは限りません。「原状回復をめぐるトラブ

ルとガイドライン」(再改訂版)のQ&Aでは①借主が負担すべき内容・範囲が示されているか②本来借主負担とならない通常損耗分についても負担させるという趣旨や具体的範囲が明記されているか、あるいは口頭で説明されているか③費用として妥当か等の点から有効・無効が判断されるとあります。

壁紙の張替えはどこまで負担すべきか

壁紙を誤って汚したり破ったりした場合、借主の補修負担は、最小限度の㎡単位とされますが、周りの壁紙との差が目立つときは、その一面が借主負担となることもあります。いずれも全額ではなく、壁紙の経年劣化・通常損耗分を差し引いたものが、借主負担となります。

本件では、まず最初に貸主から8万円の請求明細を取り寄せていただき、その後ハウスクリーニング、フローリングの張替えや建具の破損等、1つずつ借主に確認しながら、ガイドラインの考え方を説明した上で貸主と話し合っていました。賃貸住宅を退去する時には、必ず貸主側の立会いを要求し、原状回復の内容に納得できなければ、その場で確認書にサインをしないようにし、消費生活センターにご相談ください。



相談員コラム 若者を中心に人気のシェアハウス ～思っていた楽しい生活と違う!～

最近、シェアハウスに関する相談が増えてきています。シェアハウスとは、数人で、戸建て住宅やマンションの一室を借り、個室は確保しつつ、台所・風呂場・リビングを共同で使用する居住形態です。立地の良い物件を格安で借りることができる、一人暮らしではないので寂しくない等、若者を中心に人気があるようです。しかし、賃貸業の経験のない貸主との直接契約になることも多く「貸主と携帯電話だけでやり取りをし、鍵の受け渡しの時

に1回しか会っていない」「光熱費を含む管理費についても契約書がなく、曖昧なまま入居してしまい、思っていたのと違う」「退去時に高額請求を受けた」などという相談が寄せられています。また、消防法や建築基準法等の基準も守られていないケースもあるようです。契約する時には、部屋の内見やシェアハウスのルール、同居人の様子についてもよく確認し、必ず説明を受けてから契約書を受け取り、慎重に契約をするようにしましょう。

商品の購入・契約などの
トラブルでお困りの
区民の皆様のために

消費生活
相談室

電話番号 03-5273-3830
所在地 新宿区新宿5-18-21 第二分庁舎
相談日 月～金曜日(祝日等を除く)
▶電話相談=午前9時～午後5時 ▶来所相談=午前9時～午後4時30分