

くらしの広場

2025年
春号

No.370号

品川区消費者センター ☎03-6421-6136 品川区西品川1-28-3 中小企業センター4階

「住まい」のトラブル あれこれ

消費者センターには「住まい」に関するトラブルが多数寄せられています。消費者にとって「住まい」は生活の基盤となるものです。トラブルを抱えてしまうと、生活の土台が崩れてしまうことにもなりかねません。

今号では、「住まい」のトラブルを取り上げ、トラブル防止のポイントやトラブル時の対処法などを考えます。



賃貸住宅

● 家賃の値上げ

相談事例

賃貸住宅の契約を更新する際に、家賃を6000円値上げするとの通知が届いた。住み続けるには応じるしかないのか。

アドバイス

最近の経済や社会状況から、家賃の値上げに関する相談が増えています。値上げの通告に対し、借主は必ず従わなければいけない、ということではありません。まずは貸主に、家賃を値上げする理由を尋ね、その理由や新賃料が妥当なのか、不動産情報のポータルサイトなどで周辺の家賃相場を調べるなどし、交渉をしてみるようアドバイスしました。

ポイント

・家賃の増減は法律で認められている

家賃の増減は正当な理由（物価の上昇、周辺相場の変動、固定資産税のアップなど）があれば法律で認められています。

・住み続けたければ選択肢を広げる

値上げに応じるか否かの二択ではなく、値上げ幅を低くしてもらうことや更新料の減額や免除など、柔軟な対応が解決に役立ちます。



● 原状回復義務

相談事例

3年半住んだ賃貸マンションを退去した。部屋はきれいに使用したつもりだったが、管理会社から家賃1か月分の敷金を原状回復に充てると言われた。

アドバイス

原状回復の費用負担の考え方について説明し、請求された費用が負担すべき費用なのか、整理をした上で管理会社と話し合うよう助言しました。

👉 ポイント

・原状回復義務について理解する

借主は退去の時に部屋を元の状態に戻す義務があります。この義務を「原状回復義務」といいます。ただ、元の状態に戻すと言っても、新築のようにきれいにして戻すわけではなく、ふだんの生活の範囲で発生する損傷（壁紙やふすまなどの日焼け、色褪せ、微細な傷等）の修繕費用は賃料に含まれるものとし、貸主の負担とされています。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には、負担割合などの目安が記載されています。退去前に目を通しておくといいでしょう。

*国土交通省のHPを参照

・入居前と退去時に部屋の写真を撮っておく

入居前にあった傷なのに修理費用を請求されたなどのトラブルを避けるためには、入居時と退去時に部屋の写真を撮っておきましょう。日付が入っていると更に安心です。



カメラや
スマホで

写真を撮っておきましょう



日付入りだと更に安心です

💡 住宅の購入や売却

● 投資用マンションの勧誘

相談事例

社用のスマホに、投資用マンションを勧める電話がかかってきてしつこい。やんわり断ってはいるが強引で対応に困り果てている。

アドバイス

興味や関心がなければ毅然とした態度できっぱり断ること、あいまいな態度をとると「手間をかけられた」「社会人として失礼だ」などと揚げ足を取られ、更に断りにくくなってしまふことを伝えました。



👉 ポイント

・「興味はありません」「今後の電話はお断りします」ときっぱり断る

消費者が契約や今後の勧誘を希望しないと意思表示をしたのに、勧誘を続けることは、法律で禁止されています。



興味ありません
今後のお電話は
お断りします

きっぱり断る

・会うことは避ける

「説明するだけ」と言われても、会ってしまうと強引に勧誘されて断りきれないことがあります。

・監督官庁への情報提供や警察へ通報する

悪質な勧誘を受けた場合、業者に免許を与えている行政庁に情報を提供しましょう。また、恐怖を覚えた場合は、すぐに警察へ通報しましょう。

恐怖を覚えたら
警察へ通報を



・不本意な契約をしてしまったら

販売方法によっては*クーリング・オフができる場合があります。迷った場合などは早めに消費者センターへ相談をしてください。

*特定の販売方法などで契約をした場合に、一定期間であれば無条件で契約解除ができる制度

●住宅のリースバック

相談事例

自宅を買い上げ、その後は決められた家賃で住んでいられると電話があった。他社のテレビ広告を見て気になっていたこともあり、来てもらい話を聞いた。メリットはわかったがデメリットはないのか。



アドバイス

良い面だけを強調され、かえって心配になり契約を先送りしたとの相談でした。リースバックのデメリットについても情報を提供し、その点も含め検討するよう助言しました。

👉ポイント

リースバックとは、自宅を不動産業者に売却して代金を受け取り、同時に賃貸借契約を結んで、その後は家賃を払いながら同じ家に住み続けるという不動産取引です。最近はテレビ広告も多いことから、関心を持つ消費者も増えています。メリットばかりが強調されがちですが、デメリットもあることを認識してください。

メリット

- 通常の方法で売却するよりも短期間で売却ができる
- 売却後も住み慣れた自宅に住み続けることができる
- まとまった資金が手に入る
- 固定資産税やマンションの管理費・修繕積立金等は不要（家賃に含まれる）

リースバックの
メリット・デメリットを
知ることが大切です



デメリット

- 売却額が低めになりやすい
- 賃貸借契約の内容によっては、契約期間終了後に退去しなければならない場合もある
- 譲渡所得に税金が生じるケースがある
- 買い戻しの時は売却額より高くなりやすい

まとめ

今回取り上げた「住まい」のトラブルはほんの一例に過ぎません。「住まい」のトラブルは多岐にわたり、またその内容も複雑で契約金額も高額になりやすいことから、解決が難しい傾向にあります。契約はくれぐれも慎重にし、また普段から万が一の場合に備えて情報の収集に努め、対策を考えておくことがトラブルの防止に役立つでしょう。



5月 は「消費者月間」です

今年の
テーマは

「明日の地球を救うため、消費者にできること
グリーン志向消費～どのグリーンにする?～」

気候変動や地球温暖化などの環境問題の影響を感じる現在、どのような消費行動が地球環境にとって良い行動なのか、ご自身の消費行動を振り返り、地球環境に配慮したグリーン志向の消費行動を始めてみましょう。

パネル展を開催します

パネル展のテーマは

「明日の地球を救うため、
消費者にできること グリーン志向消費」



日時：5月16日(金)～30日(金) ※土曜日除く

午前8時30分～午後5時15分

会場：品川区役所本庁舎・第二庁舎3階渡り廊下

総務省やNTTをかたる不審な電話にご注意ください!

総務省やNTTを名乗り、「この電話番号は2時間後に使えなくなる」と告げ、オペレーターへつなぐように誘導する不審な電話に関する相談が寄せられています。総務省やNTTから、自動音声ガイダンスやSMSを使って電話停止に関する連絡をすることは絶対にありません。

不審な電話があった場合には個人情報をお伝えしないでください。また、自動音声ガイダンスが流れた際には、最後まで聞かずに電話を切ってください。

相談事例

その1

総務省を名乗る電話があった。自動音声で「2時間後に電話がとまります。手続きをする人は1番を押してください。」とアナウンスがあった。

その2

NTTドコモを名乗る電話があった。「料金の未納があります。」と自動音声で流れ、生年月日と住所をお伝えしてしまった。

不審に思った場合や困ったときは消費者センターへご相談ください。

困ったらひとりで悩まず

品川区消費者センターへ

品川区西品川1-28-3 中小企業センター4階

無用な不安 無意味だな

☎03-6421-6137

月～金曜日 9時～16時(電話・来所)
第4火曜日 19時まで(16時以降電話のみ)
土曜日 12時30分～16時(電話のみ)
年未年始・祝日はお休みです



交通

東急大井町線

「下神明駅」下車 徒歩2分

JR京浜東北線・りんかい線・東急大井町線

「大井町駅」下車 徒歩15分