



賃貸住宅の「原状回復トラブル」にご注意を！  
 ～入居前から退去する時に備えておきましょう～…………… P 1  
 旅行のネット予約は慎重に！…………… P 2、3  
 ゴキブリ駆除を頼んだら、高額な請求が！  
 ～害虫駆除に関する相談が増えています～…………… P 4

編集・発行 板橋区消費者センター

## 賃貸住宅の「原状回復トラブル」にご注意を！ ～入居前から退去する時に備えておきましょう～



### 相談事例 ①

7年間居住した家賃12万円、敷金24万円、2LDKの賃貸マンションを退去した。管理会社との立ち会いからしばらくたって「クロス張替えと床の修復費用20万円を差し引いて敷金を返金する。」と通知があった。長く住んでいたものでそれなりの汚れはあるが、故意に汚したり穴を開けたことはなく、床の傷は入居時からあったものだ。こちらに責任はないので返金額に納得できない。

### 相談事例 ②

3年前に、入居時に礼金敷金がかからない家賃7万円、1LDKの賃貸アパートに入居し、先月退去した。管理会社からハウスクリーニング代やクロス修復代など20万円の原状回復費用の請求を受けた。高額なので払えない。



### 消費者へのアドバイス

- 契約する前に契約書の記載内容をよく読んで、わからないことはきちんと確認しましょう。
- 入居する前に、物件の状況をよく確認し、写真などに記録しましょう。
- 退去時には精算内容をよく確認し、納得できない点があれば、国土交通省「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考に、貸主側に説明を求めましょう。
- 入居時に礼金敷金のかからないいわゆる「ゼロゼロ物件」は、高額になりがちな初期費用を抑えられるメリットがある反面、退去時の原状回復費用がそのまま請求されるため、まとまった額の支払いが必要となる可能性があるため、注意が必要です。

商品の購入や契約など消費生活にかかわる相談を無料で受け付けています。

## 板橋区消費者センター

まずはお電話を！

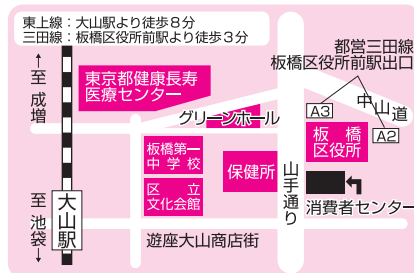
☎ 03-3962-3511 (相談専用)

〈受付時間〉月曜～金曜 9:00～16:30 (祝日・年末年始を除く)

〒173-0004 板橋区板橋2-65-6 板橋区情報処理センター7階

消費者ホットライン ☎ (局番なし) 188

お近くの消費生活相談窓口につながります





## 旅行のネット予約は慎重に！



春の行楽シーズンです♪

自宅にいながら、パソコンやスマートフォンから手軽に旅の手配ができる「旅行予約サイト（※）」。  
国内旅行でも海外旅行でも、航空券やホテル、パック旅行などをインターネットを経由して申し込むことができる数多くの旅行予約サイトが利用されていますが、一方で旅行予約サイトに関するトラブルも起きています。

予約サイトを利用する際の注意点を知り、トラブルのない楽しい旅にしましょう。

※ 旅行予約サイト：OTA（オンライントラベルエージェント）が顧客との窓口として運営するウェブサイト

### 事例



- 1 旅行サイトで海外のホテルを予約したが現地で予約が取れていないと言われた。
- 2 予約中に「エラー」と表示されたためもう一度予約をしたら、二重予約になってしまった。
- 3 ネットで予約した旅行の解約方法が分からないため窓口にお問い合わせたところ、英語でしか対応してくれず、話ができない。

### 旅行予約サイトの4つのタイプ

国内OTAが運営するサイト	日本国内に事業拠点を持つ旅行業者が運営し、旅行業登録をしている。 日本での旅行取引の経験と実績をもっている。
海外OTAが運営するサイト	海外に事業拠点を持ち、日本国内に事業拠点を持たない（またはほとんどない）事業者が運営。 海外のサーバを用いて運営されている。 旅行業登録は義務ではない。
場貸しサイト	宿泊事業者や交通機関、旅行業者などに旅行商品の紹介・申込などに関する情報提供の場としてホームページを提供するサイト。 遷移した先の事業者と旅行者との契約になる。
メタサーチ	旅行比較サイト。国内または海外OTAのサイトや場貸しサイトにある旅行商品の情報を一覧できる。 申込や問い合わせは遷移後の事業者のサイトで行う。

## トラブルに遭わないためのチェックポイント

### 申込み前

旅行サイトの事業者について調べましょう。

- 事業者の名称
- 住所（日本国内か海外か）
- 事業者の代表者・責任者の氏名
- 日本の旅行業登録の有無
- 対応言語（日本語対応が可能か）
- 問合せ受付時間
- 問合せ手段（電話・メール・チャット等での対応が可能か）



### 申込み完了前

□日程・部屋のタイプ等の予約内容、キャンセル料の有無、予約内容の変更ができるか、入力ミスがないかを十分に確認してから予約確定ボタンを押しましょう。

※航空券はパスポートと同じ名前（表記が一致）でないと搭乗ができないので注意。

### 申込み完了後

□予約内容をすぐに確認する。予約内容の誤りに気付いたり、システムエラーが発生して予約内容を確認できない場合には、**早急にサイト運営事業者等に問い合わせましょう。**

□事業者からの予約確認メール等は旅行に携行し、清算が完了し**旅行が終わるまで大切に保管しましょう。**



## トラブルに遭ってしまったときの相談窓口

・まずは、**予約した旅行予約サイトの運営事業者の顧客対応窓口**

・板橋区消費者センター相談専用電話 **03-3962-3511**（相談専用）  
〈受付時間〉月曜～金曜 9:00～16:30  
（祝日・年末年始を除く）

・消費者ホットライン **局番なし 188(いやや!)**  
〈受付時間〉月曜～土曜 9:00～17:00  
日曜・祝日 10:00～16:00

（注意）通話料がかかります。



**困った時はまず相談しましょう。**

## ゴキブリ駆除を頼んだら、高額な請求が！ ～害虫駆除に関する相談が増えています～



ゴキブリを怖がる消費者が夜中にゴキブリが出たので、慌ててインターネットで駆除業者を検索し、24時間対応で「550円～」などのネット広告を見て、電話をして来てもらったら、作業終了後、高額な請求を受けたという相談が増えています。

### トラブルを避けるための消費者センターからのアドバイス

最初に連絡した際に、ネット広告の最低価格をうのみにせず、必ず作業内容や見積額、出張費、キャンセル料などを確認しましょう。大体の相場を聞いておき、作業員が来訪した際も、作業前に見積書をもらい、必ず作業内容と代金の根拠等を確認し、納得ができない場合は断る勇気も必要です。

また、追加の作業を提案された場合も、今すぐ行う必要があるかよく考えて判断しましょう。



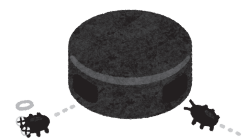
来訪後に、広告の表示額や事前に聞いた金額とかけ離れた高額な請求をされた場合、訪問販売に該当し、クーリング・オフができる可能性もあります。

料金や作業内容に納得できない場合は、その場で支払うのは避け、すぐに消費者センターに相談しましょう。

### 日頃から害虫対策をしておきましょう

突然現れたゴキブリ等に驚き、慌てて駆除業者を探すのではなく、普段から、設置型の罠を置いたり、市販の殺虫剤等を準備しておくことで安心です。

また、家全体の害虫駆除を行いたい場合も、複数の業者に見積もりを依頼し、作業内容や代金を確認してから判断しましょう。



#### 広 告



ちょっとしたお家の困りごと  
シルバーがお手伝いします!!

- ◆お花の水やり ◆電球交換…1,411円
- 部屋の整理・整頓 ○ガラス拭き ○お風呂場の清掃
- お庭の掃除…2時間3,535円より
- ☆下見のうえ、お見積りいたします。先ずはお電話を!!

会 員 集 募

お仕事したい方もお問合せ下さい!

公益社団法人  
板橋区シルバー人材センター  
TEL 3964-0871

#### 板橋区公式 LINE アカウントのご案内

LINE 公式アカウントでは、防災、子育て、ごみ・リサイクルなどの暮らしに関する情報や、イベント情報のほか、受け取りたい情報をカテゴリー別を選択することができます。ぜひ友だち追加してご利用ください。

#### 【ID検索で追加】

LINE アプリのホーム画面の「友だち追加」から「ID 検索」を選択する。  
「@itabashi」と検索し、友だち追加する。

#### 【2次元コード】

