

困ったとき、わからないときは…

相談
しよう!

消費生活センター 県民サービスセンター

気仙沼・本吉圏



気仙沼地方振興事務所
県民サービスセンター

0226-22-7000

仙台弁護士会
気仙沼法律相談センター

0226-22-8222

東部地方振興事務所
登米地域事務所
県民サービスセンター

0220-22-5700

仙台弁護士会
登米法律相談センター

0220-52-2348

東部地方振興事務所
県民サービスセンター

0225-93-5700

仙台弁護士会
石巻法律相談センター

0225-23-5451

栗原圏



北部地方振興事務所
栗原地域事務所
県民サービスセンター

0228-23-5700

北部地方振興事務所
県民サービスセンター

0229-22-5700

仙台弁護士会
古川法律相談センター

0229-22-4611

大崎圏



宮城県消費生活センター

022-261-5161

仙台弁護士会
法律相談センター

022-223-2383

大河原地方振興事務所
県民サービスセンター

0224-52-5700

仙台弁護士会
県南法律相談センター

0224-52-5898

仙南圏



仙台圏

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>



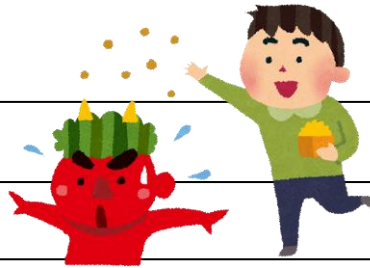
本情報誌についてのお問合せは、宮城県消費生活・文化課相談啓発班まで（電話 022-211-2524）

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 visible, both with large discounts (80% and 90% off). The footer contains contact information and payment methods. Callouts highlight several suspicious elements:

- URL が不自然**: The URL contains unusual symbols and characters.
- 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**: The text uses old-style fonts that are not commonly used in modern e-commerce.
- 極端に値引きされている**: The products are being sold at extremely low prices (80% and 90% off).
- 住所が番地まで記載されていない**: The address information is incomplete, missing the building number.
- 電話番号がなく、連絡先がEメールしかない**: There is no phone number, and the only contact method is email.
- 支払方法が銀行振込のみ**: The only payment method listed is bank transfer.
- 機械翻訳したような不自然な日本語表現がある**: The Japanese text appears unnatural, suggesting it was machine-translated.

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)

- 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。