

くらしのパートナー

■発行/文京区消費生活センター 〒112-8555 東京都文京区春日1-16-21
文京シビックセンター地下2階 TEL 5803-1105 FAX 5803-1342

もくじ

脱毛エステの中途解約 …………… 1
賃貸住宅の退去時のトラブルを回避するために …… 2
文京区商店街連合会からお知らせ …… 4

脱毛エステの 中途解約 ～途中なのに返金されないの?～



事例 2年前に20万円の脱毛エステを契約し、全額前払いした。「月1回通えば1年ぐらいで終わるが、利用期限は特にない。完全に脱毛できるまで通える」と言われた。10回通ったところで引っ越して近所のサロンに移ったが、その後、仕事が忙しくなり一度も行けないままだった。最近、新型コロナウイルス感染症も流行し、行きたくないので解約すると伝えたら「契約期間は1年と契約書に書いてあり、契約は終了している。中途解約ではないので返金はない」と言われた。話が違う。まだ半分ぐらいしか脱毛できていないので、半額返金してほしい。

いわゆるエステの契約は「特定商取引に関する法律」の中の「特定継続的役務提供」の項目で規制されています。美顔や脱毛、痩身などを目的とする施術のうち、**契約期間が1月を超え、金額が5万円を超えるものが対象**です。書面交付義務やクーリング・オフ制度、中途解約制度があり、消費者は8日間のクーリング・オフ期間後も、**利用済み分の代金+2万円（または未利用分の10%のいずれか低い額）**を払えば中途解約ができます。それ以上に払って

た場合は返金を求められます。ただし、契約期間（サービス提供期間）が終わっていれば中途解約はできません。また、「何回でも通える」と言われたのに実際は回数の制限があったというケースもあります。

事業者は契約の内容を正確に説明し、契約書にもその通りに記載する義務があります。期間や回数の制限があるのに「ない」と嘘の説明をして、消費者がそれを信じて契約した場合は取り消し権がありますが、時間が経ってしまうと「言った」「言わない」の争いになり、交渉は難航します。

インターネット広告を見て無料カウンセリングに行き、その場で契約するケースが増えています。契約書は必ずよく見て、期間や回数、単価などが説明や広告の通りに記載されているか、漏れている点はないか確かめましょう。脱毛に限らずエステは体に影響があり、時間も費用も大きな負担となる契約です。契約後に少しでも疑問があれば思い切ってクーリング・オフし、もう一度、事業者や契約内容を見直すのがよいでしょう。

困ったときは消費生活センターへ
TEL 5803-1106

賃貸住宅の退去時のトラブルを回避するために

一般財団法人不動産適正取引推進機構 調査研究部上席主任研究員 中戸 康文

● 最も多い「原状回復費用」に関するトラブル

借主は、賃貸住宅の退去時において、借主の故意・過失等により貸室に生じた損耗等について、原状回復費用を貸主に支払う義務があります。

その金額は、損耗等の状況に応じて、貸主と借主との合意により決めることとなりますが、借主の負担部分について、貸主が過大に判断して多額な費用を借主に請求したり、反対に借主が過少に判断して貸主に主張したりすると、合意ができずトラブルになることがあります。

消費生活センターや当機構の賃貸住宅に関するトラブル相談において、最も多いご相談がこの原状回復費用(敷金精算)に関するものとなっています。

このトラブルを回避するためには、借主が負担すべき範囲について、理解・確認をしたうえで、貸主との退去立会・原状回復費用の負担合意にのぞむことが重要です。

● 原状回復費用の貸主負担・借主負担

原状回復を巡る紛争が少なくないことから、今年4月施行の改正民法は、原状回復費用の負担に関するルールについて、第621条(賃借人の原状回復義務)にて明記をしています。

また、原状回復に関するトラブルの未然防止・円満な解決の参考になるものとして、国土交通省より、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン(再改訂版)平成23年8月」が示されています。原状回復費用の負担区分例や参考裁判例が掲載されており、参考になりますので、退去前にぜひ一読しておきましょう。(ガイドラインは、国土交通省の下記ホームページのリンク先からダウンロードできます。また同ホームページには「ガイドラインに関する解説映像」へのリンク先もあります。)

● 国土交通省ホームページ：https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000020.html

	貸主負担	借主負担
ガイドライン	①建物・設備等の自然的な劣化・損耗等(経年変化) ②借主の通常の使用により生ずる損耗等(通常損耗)	③借主の故意・過失、善管注意義務*違反、その他通常の使用を超えるような使用による損耗等 *善管注意義務(一般的・客観的に要求される程度の注意義務)
例	家具の設置による床、カーペットのへこみ、設置跡、テレビ、冷蔵庫等の後部壁面の黒ずみ(いわゆる電気ヤケ)、等	日常の不適切な手入れもしくは用法違反による設備等の毀損、タバコのヤニ・臭い、飼育ペットによる柱等のキズ・臭い、等

<賃貸借契約の特約について>

賃貸契約書に原状回復費用の負担に関する特約があれば、原則として、貸主・借主が合意した当該特約

に従うこととなります。しかし、最高裁判例(平17・12・16)は、通常損耗にあたる費用を借主負担とする特約が有効となるには、一定の要件が必要としています。ガイドラインには、特約が認められた事例(クリーニング特約等)、否定された事例(通常損耗補修特約等)などが掲載されています。

● 退去と敷金精算の流れ

一般的な転居の流れは、①解約の申入れ(退去通知)、②引越し日の連絡、③引越し・鍵返還・貸室の立会確認、④原状回復費用の連絡、⑤敷金精算、の手順で進みます。

①転居を計画するときは、解約の申入れを解約日より何日前までにする必要があるか、賃貸借契約書を確認してください。即日退去する場合は、当該期間相当の賃料支払いが必要となります。

②解約の申入れを提出し、引越し日が決まったら、貸主(又は管理会社)に引越し日及び退去立会時間の連絡を入れます。(退去立会前に、賃貸借契約書、ガイドラインにて、原状回復費用の借主の負担範囲を確認しておきます。)

③全ての荷物を搬出し貸室を清掃した後、貸主側と貸室の状況の立会確認・鍵の返却を行います。このとき借主の責任となる損耗等があるかどうか、その程度、範囲等を確認しておきます。後日の確認資料として、貸室の写真(損耗等がある部分だけでなく、損耗等がない部分についても)を撮っておくといでしょう。

④原状回復費用の請求明細がきたら内容を確認し、立会時に確認した損耗等か、借主が負担すべき費用か、負担割合は適切であるか等について確認しましょう。貸主の請求に納得できない場合は、借主が適切と思う負担額とその理由を明細書に書き、貸主と話し合しましょう。借主の負担部分に関する主張については、ガイドラインを参考にすると説明がしやすいでしょう。

⑤原状回復費用の合意ができたら、敷金と原状回復費用の精算を行い、敷金残額の返還を受けます。しかし、どうしても話し合いによる解決が難しいときは、裁判所^{*}における民事調停や少額訴訟手続を利用する方法もあります。

※裁判所ホームページ：<https://www.courts.go.jp/index.html>



■原状回復費用に関するご相談窓口

- 文京区消費生活センター(5803-1106) → 消費者トラブル全般(文京区にお住まいの方)
- 東京都賃貸ホットライン(5320-4958) → 原状回復に関するトラブルなど(電話による事前予約制)
- (-財)不動産適正取引推進機構(0570-021-030) → ガイドラインの考え方に関することなど(電話相談のみ)

文京区商店街連合会 から お知らせ

文京区・文京区商店街連合会では、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた区内商店を支援するため、新たに2つの商店街活性化プロジェクトを実施いたします。区民のみなさんにもメリットがある取組です。ぜひご活用ください。

新・文京ソコチカラ 宅配プロジェクト

▼ホームページは
コチラ



実施中
令和3年3月まで

文京区の出前はひと味違う！対象店舗のお弁当・日用品・医薬品を
送料無料でご自宅までお届け！出前館と連携して区内最短20分でお
弁当・お惣菜を当日配送！

日用品・食材・医薬品はベテラン便が配送！詳しくは「文ソコ」で検索！

▼このポスターが目印



お弁当・お惣菜



出前館がお弁当・お惣菜をお届けします！

配送無料 店舗	新・文京ソコチカラウェブ サイト掲載飲食店舗
購入・配送 依頼	出前館のウェブサイト またはアプリ
配送可能 時間	出前館登録の各店舗営業 時間内
配送担当	出前館スタッフ

日用品・医薬品など



有限会社 **ベテラン便**
チョウドイ配送

バイク便「ベテラン便」が日用品や医薬品等をお届けします！

配送無料 店舗	新・文京ソコチカラウェブサイト 掲載物販店舗・薬局
購入・配送 依頼	新・文京ソコチカラウェブサイト または店頭
配送可能 時間	ベテラン便は翌日の午後配送 (時間指定不可)
配送担当	ベテラン便・商店主

LINE Pay で支払って

最大10%ポイント還元 キャンペーン

▼ホームページは
コチラ



**11月25日(水)
スタート**

文京区商店街連合会では、新型コロナウイルス感染症の影響による
商店活性化策として、「新しい生活様式」「非接触」による決済を推進す
る**LINE Pay (ラインペイ)**を活用したキャッシュレス還元キャン
ペーンを実施します。**LINE Payをお使いの方であれば、どなたでも対象となります。**

▼このポスターが目印



●**内容**：期間中、左のポスター掲載店舗で、LINE Payによる支払いを利用すると、利用額の**10%**または**2%**のLINEポイントを還元します。

※チャージ&ペイ及びクレジットカード連携による支払いは還元対象となりませんのでご注意ください。

●**実施期間**：令和2年11月25日(水)から令和3年3月31日(水)まで

●**ポイント還元率**：個人商店・小規模店舗・医療機関など：**10%**還元／その他の店舗：**2%**還元
※対象店舗および店舗ごとのポイント還元率はホームページでお知らせします

●**還元上限額**：①10%対象店舗：9,000円相当のLINEポイント還元を上限(1ユーザーあたり)
②2%対象店舗：1,000円相当のLINEポイント還元を上限(1ユーザーあたり)
※予定額に達し次第終了予定。

●**お問合わせ**：LINE Payポイント還元キャンペーン 事務局

☎03-6737-9319 午前10時～午後4時(土・日・祝および年末年始を除く)

文京区消費生活センター

〒112-8555

東京都文京区春日1-16-21

文京シビックセンター地下2階

TEL 5803-1105 / FAX 5803-1342

相談専用 TEL 5803-1106

受付時間 9:30～16:00(月～金 ※祝日・年末年始を除く)

文京シビックセンター 最寄駅

- 地下鉄
東京メトロ丸ノ内線・南北線
→後樂園 下車
都営三田線・大江戸線
→春日 下車
- 都営バス
→春日駅前 下車
- 文京区コミュニティバスB-ぐる
→文京シビックセンター下車

