

せたがや

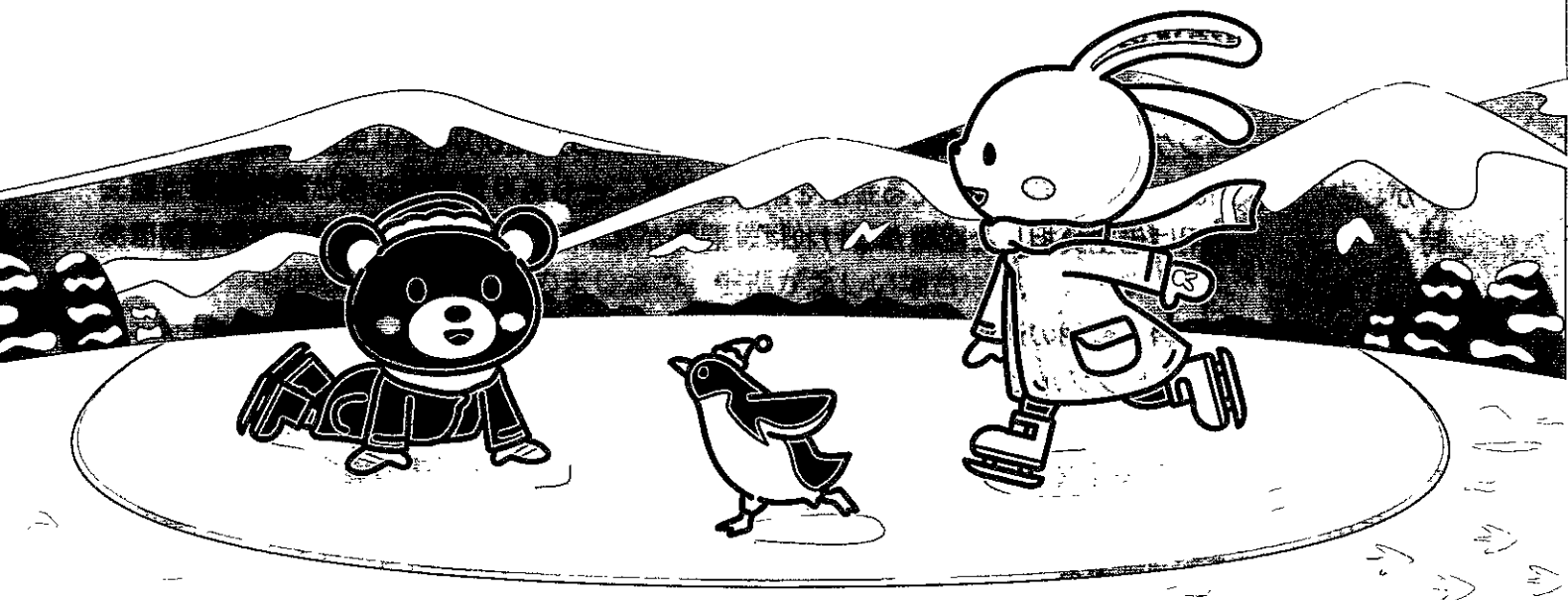
# 消費生活センターだより

p.2~3 | 賃貸住宅に関するトラブルにご注意ください!

p.4 | 年末年始に気をつけたいこと

p.5 | 知らない電話番号、非通知設定からの不審な電話に注意!

p.6 | エンカルヨラム  
せたがやそだちを未来へつなぐ  
～地域で食べきる、優しい選択～  
その香り、困っている人もいます



## 世田谷区消費生活センター 相談窓口のご案内

### 消費生活相談事例FAQ

世田谷区公式HP → Q 検索メニュー → ページIDから探す → 1129



### 相談専用電話

☎ 03-3410-6522

### 高齢者(65歳以上)専用電話

☎ 03-5486-6501

相談日時 ※祝・休日、年末年始を除く

まずはお電話でご相談ください。

月曜～金曜(電話・来所) 午前9時～午後4時30分  
土曜(電話のみ) 午前9時～午後3時30分

日曜・祝日は消費者ホットライン

☎188 午前10時～午後4時(国民生活センター) ※年末年始を除く



世田谷区消費生活センター  
(三軒茶屋分行舎3階)  
世田谷区太子堂2-16-7

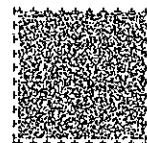


世田谷線「三軒茶屋駅」徒歩3分  
田園都市線「三軒茶屋駅」北口A徒歩1分  
バス すべて「三軒茶屋」バス停より下車

## 回覧

ホームページでの情報提供 <https://www.city.setagaya.lg.jp/>

世田谷区公式HP → Q 検索メニュー → ページIDから探す → 11540 → 消費生活



# 賃貸住宅に関するトラブルに ご注意ください！



## 賃貸住宅退去時の高額請求について

賃貸住宅から退去する際、多くの入居者が直面するのが「高額な退去費用」の請求です。賃貸住宅の敷金・原状回復に関する、国民生活センターへの相談件数は、令和6年度は約13,000件にのぼり、深刻な問題となっています。東京都では「東京都賃貸住宅紛争防止条例（通称：東京ルール）」が施行されていますが、これを無視した請求も見受けられます。

### よくある高額請求の具体例と注意点

#### ○部屋のクリーニング代の不当請求

部屋のクリーニング代は、2024年現在の相場は概ね1㎡あたり1,200円～1,500円程度が目安ですが、中には1㎡あたり2,000円を超える金額を請求されることもあります。なお、契約書に「退去時クリーニング費用は借主負担」と記載がなければ、過失がない限りクリーニング代の支払義務はありません。

#### ●クロス（壁紙）貼替え費用の過剰請求

「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」（国土交通省住宅局）では、クロスの耐用年数を6年としており、汚れや傷んだ部分のみを1面単位で負担するのが原則です。それにもかかわらず、耐用年数を考慮せず部屋全体の張替え費用を請求されることがあります。その場合は、具体的な根拠の提示を求めてください。

#### ○床の損傷に関する過剰請求

通常、床の傷はリペア業者による部分補修で対応可能で、規模にもよりますが3～6万円程度が目安です。しかし、床全体の張替え（25万円以上）など過剰な請求がなされるケースがあります。軽微な傷まで全面張替えを前提に高額請求された場合は、部分補修で直せないか確認してください。

### 入居者ができる対策と交渉のポイント

○入居時に室内状態を写真で記録しておく、退去時の損耗が「通常使用によるもの」か「入居者の過失」かを判断する材料になります。

○契約書の特約を確認してください。「クリーニング代は借主負担」といった特約がある場合でも、金額が不当に高額であれば無効とされる判例もあります。

○原状回復費用の請求に納得できない場合は、見積書の内訳の提示を求めることが有効です。明細が不明確なまま高額な請求をしてくるケースは少なくありません。東京都内であれば「東京ルール」に基づいて話し合いをしていきます。法的なルールや相場を把握しておくことで、高額請求に対抗することができるでしょう。



## 更新時の家賃値上げについて

物価上昇や建築費・固定資産税の高騰を背景に、更新時の家賃値上げを求められる入居者が急増しています。とはいえ、すべての値上げが妥当とは限りません。

### 必要な値上げ

新築物件の家賃高騰に連動して中古物件も上がりつつあり、特に2LDK・3LDKなどの広めタイプや築浅物件で値上げが目立ちます。オーナー側も固定資産税、共用部の光熱費、原状回復費用・リフォーム費用の上昇に直面しているため、更新時に一定の値上げをするケースは珍しくありません。

目安は「5%前後」、多く見ても「10%程度」が上限です。提示がこの範囲で、周辺相場やコスト上昇の根拠が説明されるなら、大家さんとの関係性や住み心地を重視して受け入れる選択肢もあるでしょう。

もちろん、値上がりしていない地域や物件（間取り）もありますので、お断りすることも選択肢の1つです。

### 不当な値上げ

退去誘導を目的とした20%以上もの大幅値上げは、不当請求に当たる可能性が高い水準です。

まずは相場資料（近隣同種物件の成約・募集賃料）、税金・維持費の上昇根拠などの提示を求めましょう。根拠が乏しい場合は、粘り強く交渉を行います。（例：家賃据え置き～5%値上げまで、段階的値上げなど）

なお、入居者が値上げに同意しないことを理由に、オーナー側が「更新しない」とすることはできません。

必要な値上げか、不当な値上げかの判断基準は、前回更新以降の相場やコストの変化幅であり、そこを大きく超える改定は妥当性に欠けます。



### まとめ

根拠に乏しい請求には、資料開示の要求→冷静な交渉→公共自治体の住まい相談や専門家に相談という順で対応をしてください。

やり取りはメール等で記録しておきましょう。また、感情的に対立せず、根拠ベースで話し合っ、安心して住み続けられる条件を勝ち取りましょう。

執筆 （公社）東京都宅地建物取引業協会 第十ブロック世田谷区支部  
世田谷区支部常任幹事 石川 和寿

お問い合わせ 住まいサポートセンター

電話：6379-1420 FAX：6379-4233

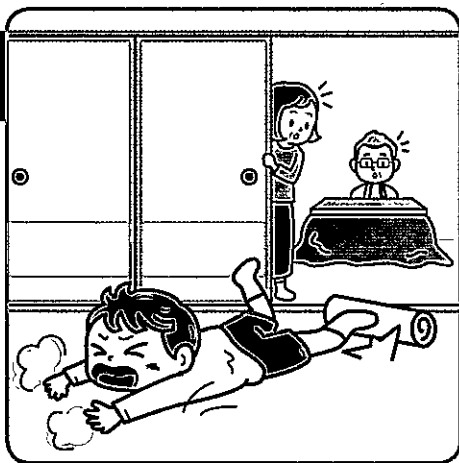
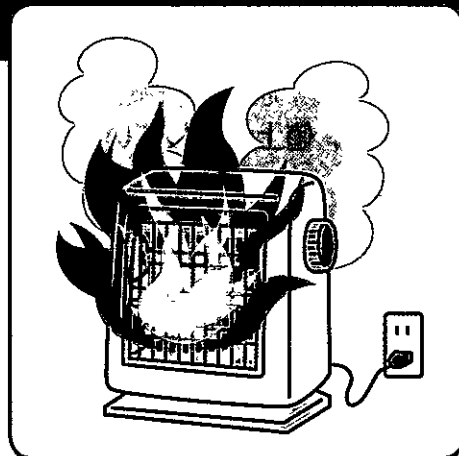
受付時間：月～金曜日 午前8時30分～午後5時（祝日・年末年始を除く）

# 年末年始に気をつけたいこと

冬を迎え、これから暖房器具を使う機会が増えます。また、帰省シーズンには、慣れない場所に行ったり、ご家族と久しぶりに会う方も多いのではないのでしょうか。この時期に増える事故があります。年末年始にぜひ気をつけていただきたいことをご紹介します。楽しい年末年始にするために、安全に気をつけて過ごしましょう。

## 暖房器具による火災事故に注意

- 火災事故は毎年起こっています。  
安全のためには日々の点検が大切です！
- ・リコール対象になっていないか
- ・電源コードやプラグが破損していないか
- ・コンセントがたこ足配線になっていないか
- ・ほこりがたまっていないか
- ・暖房器具の近くに可燃物がないか



## 帰省先での子どもの事故に注意

- 普段、子どもが居住していない帰省先では、子どもの事故防止対策がとられていないことがあります。
- 帰省先では子どもにとって危険なものが無いか確認しましょう。
- 周囲の大人は子どもの行動に気を配りましょう。

## 家族の様子に変化はありませんか？

- 年末年始、久しぶりに顔を合わせる家族の様子や、帰省先の家の状況に「変化」はありませんか？
- 家族が集まるこの機会に、消費者トラブルの防止や早期発見に努めましょう。
- 投資や儲け話を聞いたら、まずは疑いましょう。



# 知らない電話番号、非通知設定からの 不審な電話に注意！

海外からの知らない国際電話(※)、国の行政機関や電話会社などをかたる自動音声ガイダンスなどの不審な電話、非通知設定からの着信が増えています。

※電話番号の先頭に「+」がついているときは国際電話からの着信です。

下の表は世田谷区での不審な電話に関する相談件数です。

|      | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度<br>(9月末時点) |
|------|-------|-------|------------------|
| 相談件数 | 39件   | 238件  | 75件              |

知らない電話番号だ！  
どうしよう？



## 不審な電話に関する相談内容

- 1 固定電話に事業者から電話があり出たところ、未納料金があると言われ個人情報を伝えてしまった。個人情報は悪用されないか。
- 2 携帯電話に海外からの不審な着信があり電話を取ってしまった。料金は請求されないか。

## 不審な電話に騙されないための対策！

### ●知らない番号からの電話は出ない、折り返さないようにしましょう！

心当たりのない電話は詐欺の電話である可能性が高いです。

知らない番号からの電話には出ない、また、折り返しの電話をしないようにしましょう。

### ●個人情報は絶対に伝えないようにしましょう！

非通知や知らない番号からの電話に万が一出ってしまった場合、個人情報を絶対に伝えず、すぐに電話を切ってください。

### ●国際電話を利用しない方は、利用休止申請等をしましょう！

固定電話は国際電話の利用の休止ができます。

利用休止は、国際電話不取扱受付センター（0120-210-364）にお問い合わせください。

携帯電話は携帯電話端末によっては発着信の設定が可能です。また、携帯電話会社が提供するサービスの利用も検討しましょう。



知らない電話番号  
には出ない！  
折り返さない！

不安に思った場合はすぐに  
消費生活センター  
☎03-3410-6522 に  
相談しましょう！