



消費生活相談員の仕事

消費者は事業者に比べ情報力、交渉力、専門的な知識において不十分なことから、消費生活相談の窓口が設けられています。

消費生活相談員は、消費者から寄せられる商品やサービスに関する事業者への苦情について公正な立場で相談にあたっています。具体的な相談処理の方法は次のようなものです。

- ① 相談者が自分で問題の解決ができるよう、自主交渉のための助言をする（助言）→相談事例 1
- ② 若者や高齢者など、社会経験や判断能力が不十分であるため、事業者との交渉が困難な場合は、間に入って解決に向けて交渉をあっせんする。（あっせん）→相談事例 2
- ③ 苦情や被害の発生を未然に防止するための情報を提供する。（情報提供）→相談事例 3
- ④ より適切な相談機関を紹介する（他機関を紹介）→相談事例 4

相談事例 1 60代女性 賃貸マンションの修繕費用

10年前に契約した賃貸マンションを退去した。畳や建具、カーペット、クロスの張り替え代など修理費用として52万円を請求された。契約時に敷金として、28万円を預けていたが、返金されず、24万円の追加請求を受けた。契約書に原状回復義務の記載があると管理会社に言われた。

【相談の結果】①助言

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」によれば、借主は、故意または過失、通常の使用の範囲を超える使用方法によって発生した汚損、破損の場合に原状回復費用を負担すればよく、経年変化や、通常の使用によって発生した部分の修繕については貸主負担になるとされています。

特約があっても、説明された上で承諾した特約でなければ合意は成立していないという判例が出ています。

以上の助言をもとに、相談者が自主交渉した結果、修理費用が5万円に減額され、敷金から修理費用が差し引かれた金額が返金されたと報告がありました。

広告

お困りですか？
お聞きしたいね

境界問題の専門家である
土地家屋調査士と、
法律の専門家である
弁護士が協働して、
土地境界のトラブル解決の
お手伝いをいたします。
いちど相談してみませんか。

<http://www.adr-kyoto.com>

お申し込み
お問い合わせは ☎ **075-221-5258**

京都境界問題解決支援センター 京都市中京区竹園町通部4丁目東入船町439 FAX 075-221-6258
京都市中京区竹園町通部4丁目東入船町439 FAX 075-221-6258

広告

法的トラブルの解決は、まず電話から

法制度や適切な相談窓口
を紹介します。

0503383-5433

平日/9:00~12:00 13:00~16:00

京都市中京区河原町三条上ル
京都朝日会館9階

法テラス 京都

「法テラス」は総合法律支援法に基づき設立された公的な法人です。

