

賃貸住宅  
における

# 退去時費用 などのトラブルについて

札幌市消費者センターには「賃貸住宅における退去時の費用請求」に関わる相談が多く寄せられています。そういったトラブルを未然に防ぐ方法などについて、札幌市市民文化局市民生活部消費生活課に話を聞きました。

## Q どんな相談が多いですか？

A 例えば「5年入居していた賃貸アパートから退去したところ、壁紙の張り替えのため敷金は返せないと言われた」「退去時、規定のハウスクリーニング料を支払ったが、追加で費用を請求された」「冷蔵庫裏の壁紙の黒ずみ（電気焼け）や、家具の設置による床のへこみの修繕について費用を請求された」「ペット特約を根拠に高額な費用を請求された」といった内容の相談が多いです。



## Q 復旧費用は誰が負担するのですか？

A 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」によると、貸す側が負担すべきものには、畳の変色や家具の設置によるへこみ、日照による壁紙の変色など、経年劣化や通常使用による摩耗などが該当します。また、借りる側が負担すべきものは、飲み物などをこぼしたことによる床の染みやカビ、家具の移動でできた傷、掃除を怠ったことによる風呂やトイレなどのカビや水あかなど、故意や過失、注意義務違反による損耗や毀損などが該当します。



国土交通省  
原状回復をめぐる  
トラブルとガイドライン



## Q トラブルを防ぐポイントを教えてください

札幌市消費者教育  
イメージキャラクター「しろくま」



A 契約前に必ず、契約書や重要事項説明書の内容、入退去時にかかる費用や特約を確認してください。入居時には、壁紙や床の傷などを撮影して写真に残しておくとい良いでしょう。退去時には、必ず双方一緒に立ち会いをして修繕箇所を確認します。納得できない内容のままサインをしないでください。万が一、トラブルに遭ったときは相談窓口などを活用しましょう。また最近では、引っ越しに伴い使用しなくなった家財道具などを処分する際の、不用品回収に関する相談も増えています。定額パックのはずが当日追加料金を請求されたなどの事例です。こちらも必ず事前に契約内容を書面で確認し、作業時は家族や友人などにも立ち会ってもらい一人で対応しないようにしましょう。



YouTubeで  
ショートムービー公開中

「消費者トラブル いやや!!  
賃貸物件に関する  
トラブル篇 (33秒)」



トラブルに遭ってしまったときの相談窓口

札幌市の  
相談窓口

- 消費者ホットライン Tel.188 (土日祝対応)
- 札幌市消費者センター  
(札幌市北区北8条西3丁目 札幌エルプラザ2階)  
電話相談 (平日9時~19時) 011-728-2121

インター  
ネット  
相談



取材協力

札幌市市民文化局市民生活部消費生活課  
【Xで最新情報配信中】  
しろくま@札幌市消費者センター (公式)

