

# 敷金ゼロ広告は問題あり その1

神奈川県は、ある大手管理会社について「広告表記等について消費者が誤認するおそれがあるため改善が求められる」などとした報告書をまとめ、先月（平成17年3月）公開した。この管理会社は会員システムを採用しているが、その入会者から「入会金の返還についてトラブルになっている」と県に訴えがあったことからこの会社の「敷金・礼金ゼロ」などの広告手法や契約手法について調査に乗り出していたものだ。報告書について検証する。

## ◎ 入居前に解約も清掃費用を請求

この「会員制賃貸アパートの解約に係る紛争事件報告書」をまとめたのは、神奈川県消費者被害救済委員会である。【消費者の被害に係る紛争に関し、あっせんまたは調停を行うことを目的とし、必要に応じて県知事により招集される組織】委員会に持ち込まれたトラブルの経緯を見てみる事にする。

申立人（以下Aさん）が平成16年3月28日に賃貸アパート業者（以下B社）の支店を訪れたことから始まる。B社は「敷金・礼金ゼロ」ということを大々的に宣伝しており、Aさんも「B社なら安く入居できる」と考えたという。

B社は会員制度を採用しており、4月20日より入居することで契約したAさんに対し、入会金・年間費、4月20日～5月31日までの部屋利用料など合計21万2710円を請求、Aさんもこれを支払った。（詳細については※参照）

ところが、Aさんは事情があり入居をキャンセル、4月15日に解約を申し出た。それに対しB社は

「解約申し出から1ヶ月後以降の部屋代は日割り計算で返金するが、それ以外は返金できない」と説明。

5月15日～5月31日の17日分の3万2,360円が戻ってくることとなった。しかし「未徴収の清掃代2万9,400円があるので返金額は差し引き2,960円になる」と言ってきたという。

Aさんは「新築物件で未入居なのに、なぜ清掃代が必要なのか」と主張

したが「ルールで定められている」と聞き入れられず、結局6月21日

に2,960円支払われたのみであったという。

## ◎ 後日業者側から返還の申し入れ

疑問をもったAさんは、市に相談をし、B社本社あてに文書で再度解約を申し出たところ、「部屋の実利用がなかった」として合計8万1,280円を返金するとの回答があった。

B社によれば「カギの引き渡しは物件を保管する営業店舗が行うため、退室通知書を受けた管理センターでは、営業店舗がカギを引き渡しているのかが直ちにわからなかった」と、当初清掃費用を請求した理由を説明している。

それに対しAさんは「市に相談して文書を出すと、簡単に対応が変わるなどB社の対応は不誠実」と感じ、委員会に解決を求めたという。

後日、委員会はAさん・B社から双方から数回事情聴取を行い、その後、B社より委員会に対し

### 「入居契約時に説明等が不足していた。入会金・年会費を返還する」

との解決提案があった。

Aさんも「解約申し出より1ヶ月間のお部屋の利用料については支払う」と納得し、結局16万1,480円を返金する、として両者が合意した。

「B社より契約時の説明、苦情処理体制などについて聴取を進めていくなかで

### 『B社のシステムは消費者に誤認を与えかねず改善が求められる』

ということが分かってきたのです。」(神奈川県消費生活課) それは入会金や年間費が実際に礼金と同じ性格にあることや苦情処理体制の不備である。

次回のUSAGI通信では、上記の問題点(B社のシステム)をご紹介します。

※

Aさんが入居時に支払った金額	
入会金	105,000円
年会費	25,200円
保険等サービス代	25,000円
抗菌施工代	15,750円
部屋利用料(4月日割り)	21,630円
(5月分)	59,000円
布団代	11,130円
キャッシュバック	-50,000円
計	212,710円