

## 相 談 事 例

ID： 03-01-041

### 相談タイトル

### 賃貸住宅契約時の不動産会社の対応について

#### Q：ご相談内容

賃貸物件の契約時に不動産会社の担当に何度も金額を間違えられ、不信感が募っている。  
退去時のクリーニング代について、当初の説明と契約書に相違があるなど、各所で金額的な間違いがあった。契約書には署名・捺印してしまったが、その前にも一度間違いがあり業者に対し信頼が持てない。どうしたらよいのか。

#### A：回答

退去時のルームクリーニング代については、契約書に特約として追加されることが多いものです。事前に支払うものに関しては、部屋の広さ等で業者が決めた金額があるかもしれませんが確認してみてください。基準となるものがあるのならば、その提示を求め、当初の説明に誤解を招くようなことがあったことを根拠に減額の交渉をしても良いと考えます。個別の契約行為に基づく交渉ですので、減額できるかは回答することが難しいものとなります。今後の対策としては、協議を行ったことについて口頭での約束ではなく、書面で記録として残すことが良いと思います。退去時の原状回復に関するトラブルも多いことを考えると、今から入居時の各部写真を撮っておくなど、退去時のトラブルを減らすよう努めておくことも必要と考えます。今後も長く住み続ける予定であれば、不動産業者との関係性を悪くすることは好ましくないため、円満解決できるよう相談者も一定の妥協点を持ちつつ、交渉することが良いと考えます。