

## 身近なトラブルQ&A



法的トラブルでお困りの方  
迷わず法テラスにお電話ください。

法テラス・サポートダイヤル おなやみなし  
☎ 0570-078374

全国どこからでもお問合せを受け付けています。  
平日9:00～21:00 土曜日9:00～17:00(祝日・年末年始を除く)  
※[0570]はナビダイヤルの番号です。固定電話であれば、全国どこからでも、3分9.35円(税込)で通話することができます。  
※IP電話やプリペイド携帯からは、03-6745-5600にお電話ください。  
※ホームページでは、チャットでのお問合せや、メール専用入力フォームにてメールでのお問合せも受け付けています。

法テラスは国が設立した公的な法人です。  
法テラス・ホームページ <https://www.houterasu.or.jp/>

### Q7 弁護士・司法書士に相談・依頼したいと考えています。どのような費用がどれくらいかかるのですか？

一般的に、弁護士や司法書士に支払う費用としては、**法律相談料、着手金、報酬金、手数料、日当、顧問料**等があります。また、手続に応じて印紙代や郵便切手代等の実費も必要となるのが一般的です。

これらの費用は、個々の弁護士・司法書士がその基準を定めており、標準価格はありませんので、依頼を考えている弁護士・司法書士に直接問い合わせる必要があります。ただし、おおよその目安を知りたいときには、日本弁護士連合会や日本司法書士会連合会がそれぞれ取りまとめた公表している報酬に関するアンケート結果等が目安として参考になると思われます。

また、法テラスでは、無料の法律相談を行ったり、弁護士・司法書士の費用や裁判にかかる費用等を立て替えたりする、**民事法律扶助**の制度を設けています。この制度を利用するには、収入や資産が一定の基準以内であること、勝訴の見込みがないとはいえないことなどの要件を満たす必要があります。実際に法テラスが立て替える費用や返済方法は、事件の内容や経済状況等に応じ、審査を行って決定します。

### Q8 法律相談は、どんなところでできますか？

全国各地の弁護士会・司法書士会は、相談センターを設置するなどして、法律相談を受け付けています。

日本弁護士連合会や日本司法書士会連合会のホームページでは、それぞれ弁護士・司法書士を検索することができます。事務所によっては、自らホームページを開設し、取扱分野や法律相談の受付方法を案内しているところもあります。また、地方公共団体、各種支援団体等においても、法律相談会を企画・実施するなどしている場合があります。

法テラスにおいても、民事法律扶助制度の要件を満たす方等に対して無料の法律相談を行っています。1回30分程度を目安として、同一問題につき3回まで相談が可能です。法テラスのご利用を希望される場合には、相談できる窓口をご案内しますので、**法テラス・サポートダイヤル(0570-078374おなやみなし)**にご連絡ください。また、法テラスのホームページからも検索ができます。

きる場合があります。

身の危険を感じる内容の投稿がある場合は最寄りの警察へ相談してください。誹謗中傷や名誉棄損に関する投稿への対応や削除方法等については、違法・有害情報相談センターや弁護士等に相談しましょう。

悪質な誹謗中傷については、投稿者に対して民事、刑事の両方で責任を追及できる可能性があるため、証拠となる投稿の内容、URL等をスクリーンショット等で保存して、警察や弁護士に相談するとよいでしょう。

### Q6 発信者情報開示請求に係る意見照会書が届きました。どうすればよいのでしょうか？

あなたが、インターネットの掲示板やSNS上などで他人の権利を侵害する可能性のある投稿を行った場合、権利を侵害された人がプロバイダに対して発信者情報開示請求を行う可能性があります。

発信者情報開示請求を受けたプロバイダは、投稿の発信者に「発信者情報開示請求に係る意見照会書」を送付します。

投稿の発信者が開示請求に同意すると、発信者の氏名、住所、電話番号、メールアドレス等の情報が請求者に対して開示されます。その後は、民事的な損害賠償請求や、場合によっては刑事告訴がなされると考えられますが、他人の権利を侵害したことを認めることで示談による早期解決が可能となる場合があります。

投稿の発信者が開示請求に同意しない場合は、発信者から提出された書類を基に、プロバイダが発信者情報の開示・不開示を判断します。プロバイダが不開示の判断をすると、次に請求者はプロバイダに対して、発信者情報開示請求訴訟等を提起することになります。

なお、何も回答しない場合は、投稿の発信者が意見照会書の内容に反論したいことがあったとしても、プロバイダの判断により発信者情報が開示される可能性があります。

発信者情報開示請求に係る意見照会書が届いた場合は、身に覚えがあってもなくても慎重に対応する必要がありますので、届いた書面を持参して弁護士に相談するとよいでしょう。

## Q1 借借書を作らずに、友人にお金を貸しました。 このような契約は無効ですか？

金銭の貸し借りについての契約(金銭消費貸借契約)は、借借書を作っていないでも成立します。

もっとも、契約後において、借主が貸金を返還しない、又は契約そのものを否定するなどの問題が生じた場合には、お金を取り戻す訴訟等を行うために契約が成立したことの証拠が必要となります。その際、借借書は有力な証拠となりますので、金銭消費貸借契約を行う際には借借書を作成した方がよいでしょう。

なお、借借書がない場合でも、お金の貸し借りの場に居合わせた知人の証言やメール等の他の証拠によって金銭消費貸借契約の成立を証明することができる場合もあります。詳しくは弁護士や司法書士等に相談するとよいでしょう。

## Q2 隣人の騒音に迷惑しています。 どのような解決方法がありますか？

隣人との関係ですので、交渉の方法には配慮が必要ですが、次のような解決方法が考えられます。

まず、マンション内の隣人の場合には、マンションの管理組合や管理会社に、そうでない場合には地域の自治体等に相談し、話し合いをする方法があります。区分所有のマンションの場合、住民(区分所有者)は、建物の管理又は使用に関して区分所有者の共同の利益に反する行為を法律で禁止されていますから、同じマンションの他の住民からも同様の苦情が多く出ているときは、規約で騒音防止のルールを定めることも一案でしょう。民事調停の手続を利用して話し合いをする方法もあります。

また、隣家の騒音が夜中においても相当大きいなど、一般人が我慢すべきであると考えられる範囲(受忍限度)を超える場合には裁判を起し、騒音の原因となっている行為の差止めや騒音防止措置を求めることが考えられます。騒音によって何らかの損害が出ている場合には、損害賠償を請求することも考えられます。緊急を要する場合には、警察への通報も考えられます。

判決を得るまでには相当の時間がかかることもありますので、当面の措置として裁判所に仮処分(例えば、裁判の決着がつくまで、相手方に騒音の原因となっている行為を止めるよう命令すること)の申立てをすることも考えられます。

その他、境界や敷地に関する問題等、近隣トラブルの解決については、弁護士・司法書士等に相談するとよいでしょう。

## Q3 賃借していたアパートから退去する際、部屋の汚れやキズ等の修繕費用を敷金から差し引かれました。 仕方がないのですか？

賃借人は、賃貸借契約終了時に、賃借物件を賃貸借契約開始時の状態に回復させる義務(原状回復義務)を負っています。この原状回復義務の対象となる損傷には、賃借人が契約により定められた使用方法に従い、社会通念上通常の使用方法によって生じた損耗や経年変化は含まれません。そのため、原状回復義務=「新品の状態に戻す」という意味ではありません。

原状回復義務の範囲については、国土交通省から「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」という一般的な基準が公表されていますが、具体的には当事者間の契約の内容や個別の事情によることとなりますので、詳しくは弁護士や司法書士に相談するとよいでしょう。相談の際は、賃貸借契約書や重要事項説明書、差し引かれた敷金の内訳がわかる書類、入居時と退去時に撮影した写真や備品の修理代、クリーニング代等の見積書等を準備するとよいでしょう。

## Q4 身に覚えのない費用の支払を求める書面やメールが届きました。どうすればいいですか？

実在する企業や公的機関からの書面・メールであるかのよう装った請求であっても、全く身に覚えがない場合は架空請求である可能性があります。架空請求の場合には、記載されている電話番号に連絡したり、URLをクリックするなどの対応をしてはなりません。こうした架空請求の手口としては実在する企業や公的機関(税務署、日本年金機構等)の名称を使って偽装したりすることもあるようです。ただし、知らない名前の会社であっても、過去に利用した金融業者が委託した債権回収会社等である可能性もありますので、注意が必要です。

架空請求と思われる書面やメール(SMSや電話等も含む)が届いた場合、記載された連絡先に不用意に連絡を取ってしまうと、より詳しい個人情報や相手方に知られてしまう可能性があり危険です。書面・メール等に記載された連絡先には決して連絡せず、最寄りの消費生活センター又は弁護士や司法書士に相談しましょう。

コラム:裁判所から訴状が郵送されてきた場合は？

架空請求と異なり、裁判所から実際に訴状等の書類が郵送されてきたときには、たとえ相手方の主張に全く根拠がないと思うときでも対応する必要があります。裁判を放っておいて反論しない場合、裁判所は、あなたが相手方の主張を認めたものとして、相手方を勝たせる判決を出すことが一般的であるためです。

相手方の主張を認めることができない場合には、答弁書を提出して争う必要があります。また、相手方の主張する事実関係を認めざるを得ないときでも、安易にあきらめて放置することは避けるべきです。例えばお金を借りた事実自体は間違いなくとも、利率が法律の上限よりも高い場合には相手方の主張する金額が認められないことがあります。相手方の主張を全く争えないときでも、分割払を認めてもらう、減額してもらうなど、希望に沿った和解ができる可能性もあります。

その一方で、身に覚えのない訴状等が届いたときには、まず裁判所に確認すべきです。偽の訴状等に偽の裁判所の連絡先が記載されている場合もありますので、届いた訴状等に記載された電話番号等でなく、自身で調べた裁判所の連絡先に対して連絡するよう注意しましょう。

正規の裁判である場合には、弁護士に相談だけでもすることをお勧めします(相談をしたからといって必ず依頼しなければならないということはありません)。なお、簡易裁判所での一部の裁判については、簡易裁判所の代理権を有する司法書士に相談・依頼することもできます。

## Q5 インターネット上で誹謗中傷を受けています。 投稿の削除や、投稿者の特定はできるのでしょうか？

インターネット上に自身の権利を侵害する情報の投稿(プライバシー侵害、名誉毀損等)があった場合は、本人(本人が未成年者等であれば親権者等の法定代理人)からその投稿が行われた掲示板等の管理者等に対し、削除の依頼、請求をすることによってその投稿が削除される場合があります。任意の削除が期待できない場合は、裁判所の利用を検討することになります。

また、プロバイダ等に対して発信者情報開示請求を行うか、裁判所に対して発信者情報開示命令を申し立てることで、投稿者の情報(住所、氏名、電話番号等)を知ることがで