

“消費者のための 貸貸住宅契約・解約トラブル110番”

相談等の収集結果概況

消費者機構日本では、2月3日(土)、4日(日)の両日、「消費者のための 貸貸住宅契約・解約トラブル110番」を実施しました。

2日間合わせた相談・情報提供は153件と、大変多くの方から電話等をいただきました。

寄せられた相談等の153件のうち、貸貸借住宅に関する相談等で消費者(借借人)から寄せられたものは124件、

貸主から寄せられたものは24件、店舗の貸貸借契約に関する相談は3件、貸貸住宅以外の相談等で消費者から寄せられたものは2件(売買契約・介護施設の入居契約)でした。

貸貸住宅に関する相談等で消費者から寄せられた124件についての概況は以下のとおりです。



110番の当日の様子

【相談等の概況】

1. 相談分類

相談の分類は苦情が106件と圧倒的に多く、全体の86%を占めました。続いて問合せ15件、情報提供3件でした。

2. 相談者の属性

- ・ 相談者の性別は男性65件、女性59件と、ほぼ半数でした。
- ・ 相談者の年代で一番多かったのは、50代の36件で全体の29%、続いて30代、40代がそれぞれ26件、60代が20件でした。未成年者からの相談はありませんでした。
- ・ 相談者の職業は給与生活者が最も多く69件で全体の56%、続いて家事従事者の23件、無職の14件、自営業者の12件でした。

3. 契約当事者の属性

- ・ 相談者が契約当事者本人であるものが一番多く85件で全体の69%を占めました。続いて、契約当事者が相談者の子であるものが21件、契約当事

者が相談者のその他の親族であるものが6件でした。

- ・ 契約当事者の年代は、30代が最も多く34件で全体の27%、続いて20代の21件、40代、50代の各19件でした。

4. 契約のきっかけ

契約に至ったきっかけは、店頭とするものが53件で全体の43%、続いてその他が35件、不明が27件でした。インターネットHPとするものは5件、住宅情報誌とするものは1件でした。

5. 物件

相談等の対象となった賃貸住宅は、マンションが51件、アパートが51件と同数で、両物件で全体の82%を占めました。そのほか、一軒屋（借家）が10件、公営住宅が2件でした。

6. 契約状態

相談等の対象となった物件の契約状態は、契約中とするものが最も多く79件で全体の64%、続いて解約済みとするものが26件で全体の21%、解約交渉中とするものは11件でした。契約前とする物件の相談等も5件ありました。

7. 契約金額（家賃）

- ・ 受け付けた相談等のうち、家賃（1ヶ月）の契約金額について確認できたのは63件でした。そのうち、最も高額な家賃は14万9800円、低額は2万1千円で、平均は約7万円でした。
- ・ 子供の大学4年間の賃貸住宅の家賃約350万円を契約金額とし、信販会社とクレジット契約を結んだとの相談等も寄せられました。

8. 入居時の支払金額（家賃除く）

<敷金>

受け付けた相談等のうち、入居時に支払った敷金について確認できたのは70件でした。そのうち、最も高額な敷金は75万円、低額は4万2千円でした。平均は約18万8千円でした。

<礼金>

受け付けた相談等のうち、入居時に支払った礼金について確認できたのは29件でした。そのうち、最も高額な礼金は30万円、低額は3万円でした。

<保証金>

受け付けた相談等のうち、入居時に支払った保証金について確認できたのは7件でした。そのうち、最も高額な保証金は100万円で、最低が5万7

千円でした。保証金を支払ったとする7件のうち、6件は関西地方からの相談等でした。

9. 相談内容（マルチカウント）

相談内容は修繕費に関するものが最多で32件、続いて原状回復に関するものが31件、敷金返還に関するものが24件、対応に関するものが18件でした。

10. 110番を知った情報源

110番を知った情報源はテレビが87件で全体の70%、新聞が16件で13%、その他が12件、インターネットが3件でした。

【特徴的な事例】

<原状回復に関するもの>

- 入居中のマンションを退去したい。リフォームが行われていない状態の物件に入居したのに、契約書には、退去時には全室の壁紙・フローリングなどを新しくするよう規定がある。応じなければならないか。
- 家族がひとりで1年半住んでいた賃貸マンションを退去したら、支払った敷金以上の高額な原状回復の費用を請求された。週の半分はマンションを不在にしていたし、たばこも吸わない。請求額に納得できない。

<修繕費に関するもの>

- 入居している賃貸住宅の給湯器が不調だが修繕費は負担する必要があるか。
- 屋根が雨漏りするので、大家に修理を依頼したが応じてくれない。前回の更新の際、家の造作の修理は入居者が負担するとされた。普通はどうか。

<敷金返還・償却・保証金に関するもの>

- 息子がマンションを退去する。入居時に床や壁の修理にあてるから敷金は一切返さないと言われた。入居時、床に傷はあったし、壁紙も新しくなかった。敷金の半分ぐらいは返してほしい。
- 賃貸マンションを退去する旨貸主に伝えたら、2ヶ月分は償却すると言われた。子供はいるが、物件は汚していない。タバコも吸わない。敷金は戻らないのか。
- 入居中の賃貸マンションの引越しを考えている。入居時に保証金70万円を支払ったが、退去時に半分以上の金額が引かれる契約になっている。引かれたお金は戻らないか。

<更新に関するもの>

- 賃貸住宅の更新に際して、更新料以外に更新手数料を請求されている。納得できない。

○賃貸住宅の契約の更新をする。この間、貸主が変わり、更新にあたって送られてきた契約書を見ると、借主に不利な条文がいくつも見られる。納得いかないので、これまでの契約内容で更新したい。

＜事業者の対応に関するもの＞

○インターネットを見て仲介業者に「閑静な住宅街」を希望した。“希望の物件”とのことだったので契約し、入居したら、近くに工場等があり閑静な場所ではなかった。退去時の敷金もなかなか返還してくれなかった。

＜その他＞

○大家の都合で20年近く住んだ借家を退去してほしいと言われている。前回の契約更新の際、立ち退きとなった場合でも移転料は請求しないとの特約事項が契約書に入れられた。この特約は有効か。

上記の相談等の概況が示すように、賃貸住宅のトラブルは原状回復や敷金精算、修繕に関するものなど様々です。

賃貸住宅のトラブルの現状を受け、東京都では平成16年に賃貸住宅紛争防止条例を施行し、あわせて『賃貸住宅トラブル防止ガイドライン』を作成しました。

ガイドラインでは、賃貸住宅のトラブルを防止するために知ってもらいたい退去時の復旧や入居中の修繕に関する費用負担の原則や、契約や住まい方で注意すべきことについて説明しています。

ガイドライン等の詳しい内容をお知りになりたい方は、[こちら](#)（東京都都市整備局の賃貸住宅トラブル防止ガイドライン～概要～にリンクします）をご参照下さい。

尚、今後、賃貸住宅のトラブルで相談等を希望する方は、

○お近くの消費生活センター 消費生活センターの検索は[こちら](#)

（国民生活センターのサイトへ移動します。同センターのホームページは[こちら](#)）

○東京都 賃貸ホットライン 03-5320-4958

（受付：月～金 午前9時～午後5時）

○（財）不動産適正取引推進機構 03-3435-8111

（受付：月～金 午前9時30分～午後5時30分）

○（財）日本消費者協会 03-5282-5319

（受付：月～金 午前10時～12時 午後1時～3時）

等の相談窓口にご連絡下さい。

この110番は、消費者支援基金の助成を受けて実施しました。