

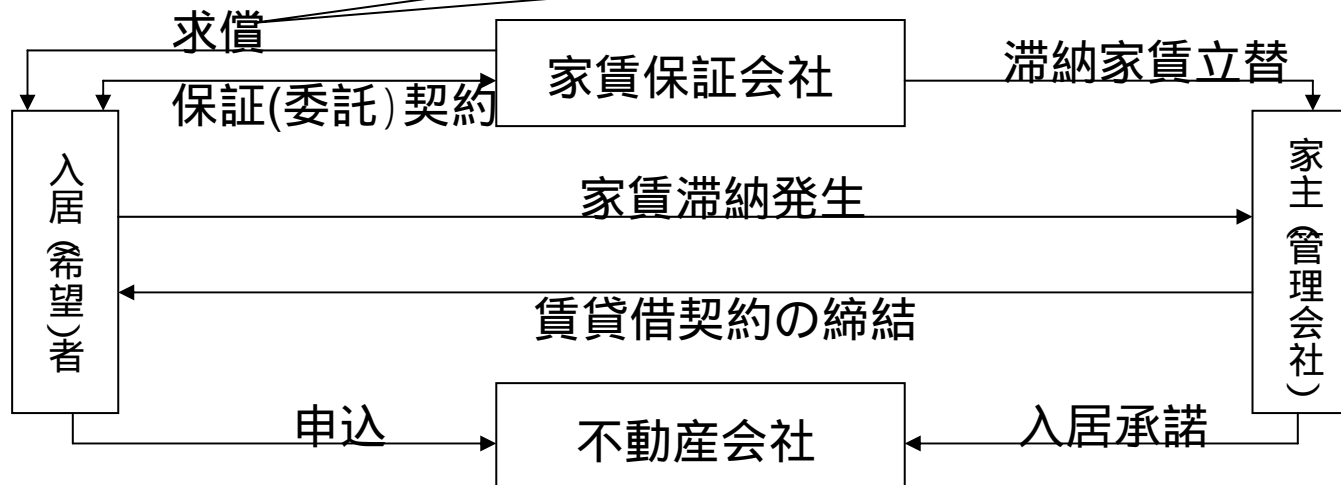
**家賃保証等をめぐる
消費者トラブルの防止について**

**東京都都市整備局住宅政策推進部
平成21年5月12日**

家賃保証をめぐるトラブルについて

家賃保証の仕組み

東京都消費生活条例に違反するおそれのある事例



主な相談事例

- ・戸建て賃貸住宅の家賃を1か月滞納。保証会社から夜中に取り立てに来て、その都度訪問料を課せられる。
- ・家賃滞納で保証会社が立替払いをしたときに、返金するまで1日に何回も電話されたり、ドアに貼紙をされたりしたので、別の保証会社と契約したい。
- ・賃貸アパートの家賃を2か月滞納。保証会社が立て替えているが、本日中に払わないなら出て行け、ドアの鍵を換えると言われた。

(参考)家賃保証をめぐる消費者トラブルに関わる相談件数

年度別相談件数

年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
相談件数	22	34	42	67	167

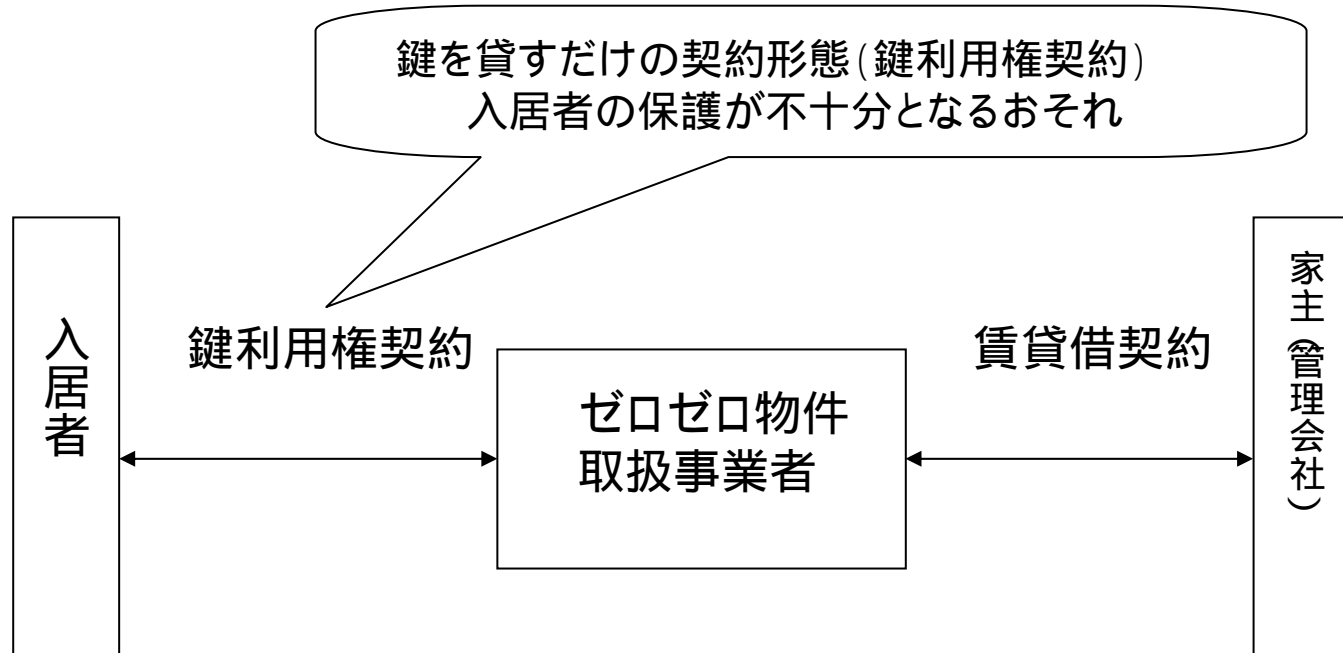
都内の消費生活センターに寄せられた相談件数
平成20年度は平成21年4月21日現在の速報値
全てが家賃保証会社の悪質な行為に関する相談ではない。

平成20年度の月別相談件数(平成21年4月21日現在の速報値)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
相談件数	7	1	6	10	9	16	36	24	14	20	20	4	167

ゼロゼロ物件を巡るトラブルについて

トラブル事例のスキーム



主な相談事例

- ・家賃が一日遅れただけで、部屋の鍵を交換
- ・部屋に無断侵入し、家賃を督促
- ・部屋内の私物を無断処分

東京都消費生活条例(抄)

- **第8条(知事に対する申出)**

都民は、この条例の定め違反する事業活動により、又はこの条例に定める措置がとられていないため、消費者の権利が侵されている疑いのあるときは、知事に対しその旨を申し出て、適切な措置をとるべきことを求めることができる。

知事は、前項の規定による申出があったときは必要な調査を行い、その申出の内容が事実であると認めるときはこの条例に基づく措置その他適切な措置をとるものとする。

- **第25条(不適正な取引行為の禁止)**

知事は、事業者が消費者との間で行う取引に関して、次のいずれかに該当する行為を、不適正な取引行為として規則で定めることができる。

四 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、又は困惑させる等不当な手段を用いて、消費者又はその関係人に契約(契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。)に基づく債務の履行を迫り、又は当該債務の履行をさせること。

事業者は、消費者と取引を行うに当たり、前項の規定により定められた不適正な取引を行ってはならない。

- **第48条(指導及び勧告)**

知事は、(中略)第25条第2項の規定に違反している事業者があるときは、その者に対し、当該違反をしている事項を是正するように指導し、及び勧告することができる。

東京都消費生活対策推進会議の設置 (平成20年10月)

- **目的**

東京都消費生活基本計画関連施策の着実な推進
消費生活行政に関する緊急対策の各局横断的な調整
消費生活行政に関する課題と情報の共有

- **構成**

座長 生活文化スポーツ局長
委員 基本計画関連施策所管局企画担当部長級職員

- **特別対策班の設置**

消費生活上の緊急課題等に迅速に対応するため、関係各局の課長級職員からなる特別対策班を、課題ごとに時限的に設置

各局の行政処分権限等を有機的に発動し、法の包囲網を構築

消費者問題について新たな課題や事案が発生した際の関係各局の機動的連携

今回の対応として、敷金・礼金の支払いを必要としない等の賃貸契約問題に関する特別対策班を設置

家賃保証をめぐる消費者トラブルの防止について (家賃保証関係団体への要請、平成21年2月)

財団法人日本賃貸住宅管理協会 殿

東京都生活文化スポーツ局
消費生活部長 清宮 眞知子

家賃保証をめぐる消費者トラブルの防止について(要請)

平素は東京都の消費生活行政に御協力いただき、有難うございます。
東京都は、都民の消費生活に関して、いち早く消費者の権利を確立し、事業者や消費者団体とも連携して都民の消費生活の安定と向上に取り組んでいるところです。

近年、都内の消費生活センターには、滞納家賃の取立て等に関して消費者から相談や苦情が多数寄せられています。

このため、家賃保証の関係事業者に対し、民法、借地借家法、消費者契約法及び東京都消費生活条例等を遵守すること並びに下記の点に留意することを周知するよう、要請します。

記

- 1 契約に際しての書面に、消費者契約法に定める利率を超える違約金など、消費者契約法の趣旨に反する条項を定めないこと
- 2 契約に際しての書面に、契約の履行を迫るため、例えばドアロック、鍵交換、荷物の搬出などの違法な自力救済を行うとの趣旨を記載しないこと
- 3 契約内容の実現において、違法な自力救済を行わないこと
- 4 契約内容について、消費者にわかりやすく丁寧な説明を行うこと
- 5 やむをえず家賃が滞納された場合に、深夜に及ぶ執拗な督促など、消費者である賃借人の平穏な生活を侵害するような行為を行わないこと

なお、今後、家賃保証契約において東京都消費生活条例に違反する行為がある場合は、適正に対処していくこととしますので、その旨、申し添えます。