

紛争の事後処理について

平成21年6月8日
国土交通省住宅局
住宅総合整備課

・ 第三者による紛争の解決について

1. 賃貸住宅に関する相談件数等	3
2. 民間賃貸住宅に関するトラブル・紛争が発生した場合の相談窓口・解決手段	5
3. 少額訴訟の件数と内訳	6
4. 認証紛争解決事業者一覧	7
5. 適格消費者団体一覧	8
6. 国民生活センター紛争解決委員会によるADR	9
7. 原状回復・敷金返還をめぐるトラブルの内容等	11
8. 紛争処理についてのアンケート調査結果	15
9. 住宅性能表示制度による住宅の紛争処理の仕組み	22
10. 指定住宅紛争処理機関における紛争処理実施状況(評価住宅の紛争処理)	23
11. 現状の課題と検討の方向性(論点整理)	24

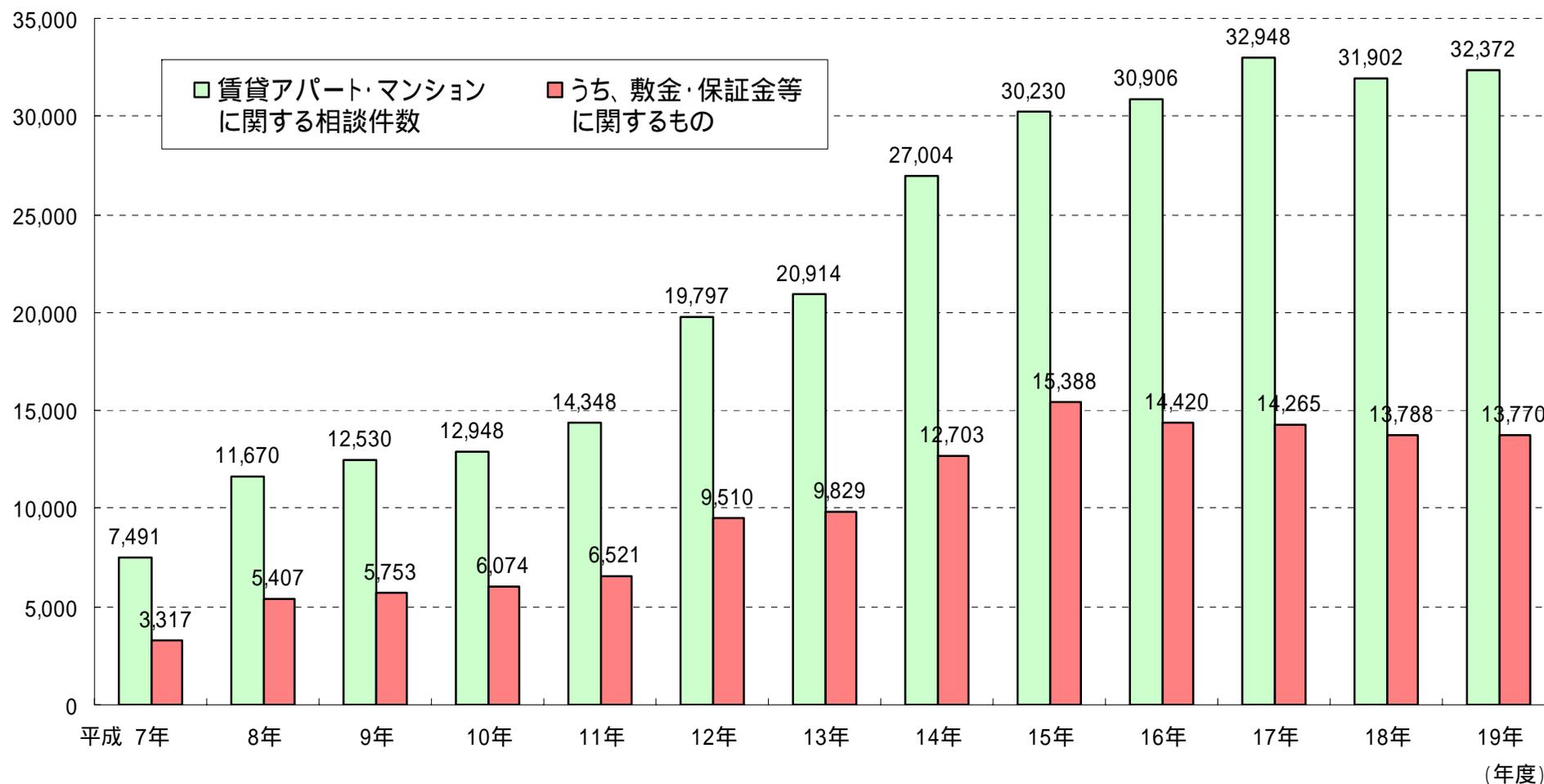
・ 損失・負担等を防止又はカバーする仕組みについて

1. 入居者の過失等による修繕(原状回復)の発生についてのアンケート調査結果	27
2. 原状回復に関する保証についてのアンケート調査結果	32
3. 家賃債務保証契約における保証範囲(原状回復費用)	37
4. 家賃債務保証における保証範囲・保証限度額	39
5. 入居者の死亡・行方不明時の残置物の処理についてのアンケート調査結果	40
6. 東京都あんしん入居制度の概要等	41
7. 現状の課題と検討の方向性(論点整理)	42

. 第三者による紛争の解決について

1. 賃貸住宅に関する相談件数等

賃貸アパート・マンションに関する相談件数(全国)

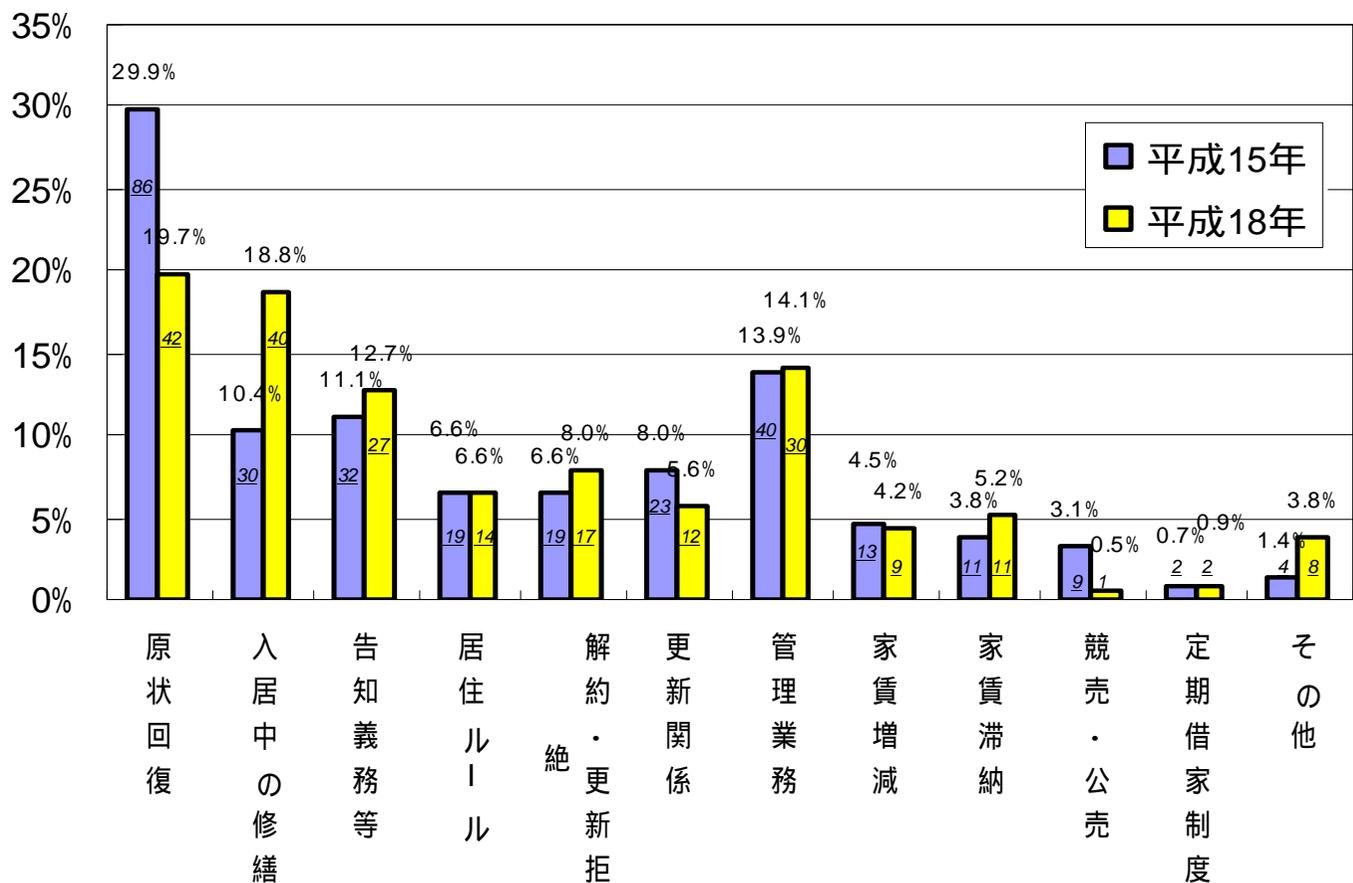


出典:独立行政法人国民生活センター資料
* 全国の消費生活センターに寄せられた相談の件数

1. 賃貸住宅に関する相談件数等

相談内容としては、「原状回復」「入居中の修理」等が多い状況。

賃貸住宅に関する消費者相談内容



資料：(財)日本賃貸住宅管理協会「消費者電話相談事業報告」
 * 相談部に寄せられた相談の件数(下線の数字は相談件数(単位:件))

訴訟、少額訴訟(民事訴訟法)

民事調停(民事調停法)

仲裁手続(仲裁法)

法テラス(日本司法支援センター)

各弁護士会の法律相談センター・紛争解決センター等

各司法書士会の総合相談センター等

認証紛争解決事業者(裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律)

適格消費者団体(消費者契約法)

(独)国民生活センター(独立行政法人国民生活センター法)

各地方公共団体の消費生活センター

各地方公共団体の住宅主管部局・宅地建物取引業主管部局

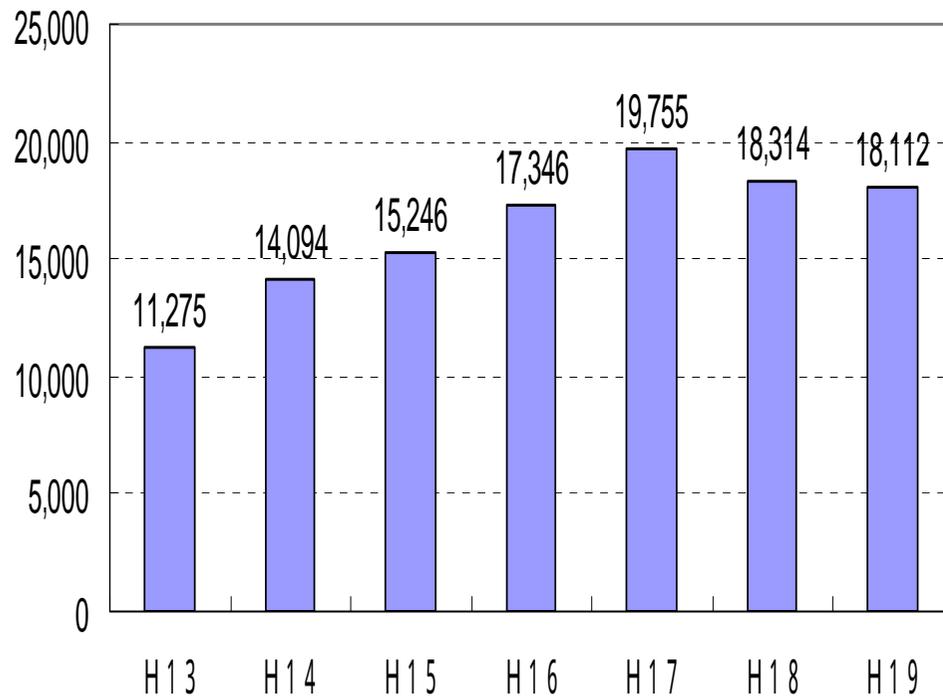
関係団体の相談窓口

- ・(財)日本賃貸住宅管理協会
- ・(財)不動産適正取引推進機構
- ・(社)全国賃貸住宅経営協会
- ・(社)全国宅地建物取引業協会連合会
- ・(社)(各都道府県)宅地建物取引業協会
- ・(社)全日本不動産協会
- ・(社)不動産流通経営協会

3. 少額訴訟の件数と内訳

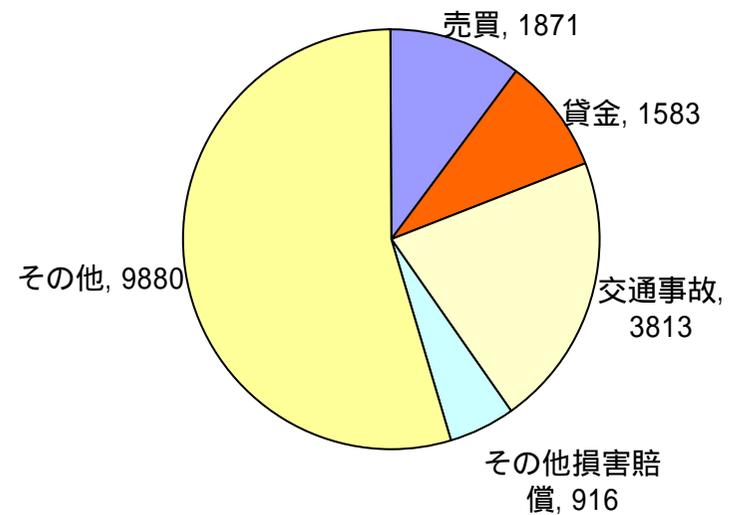
少額訴訟の件数は、近年は横ばい傾向にある。

少額訴訟の件数



資料：最高裁「司法統計」

少額訴訟の内訳 (H19年度)



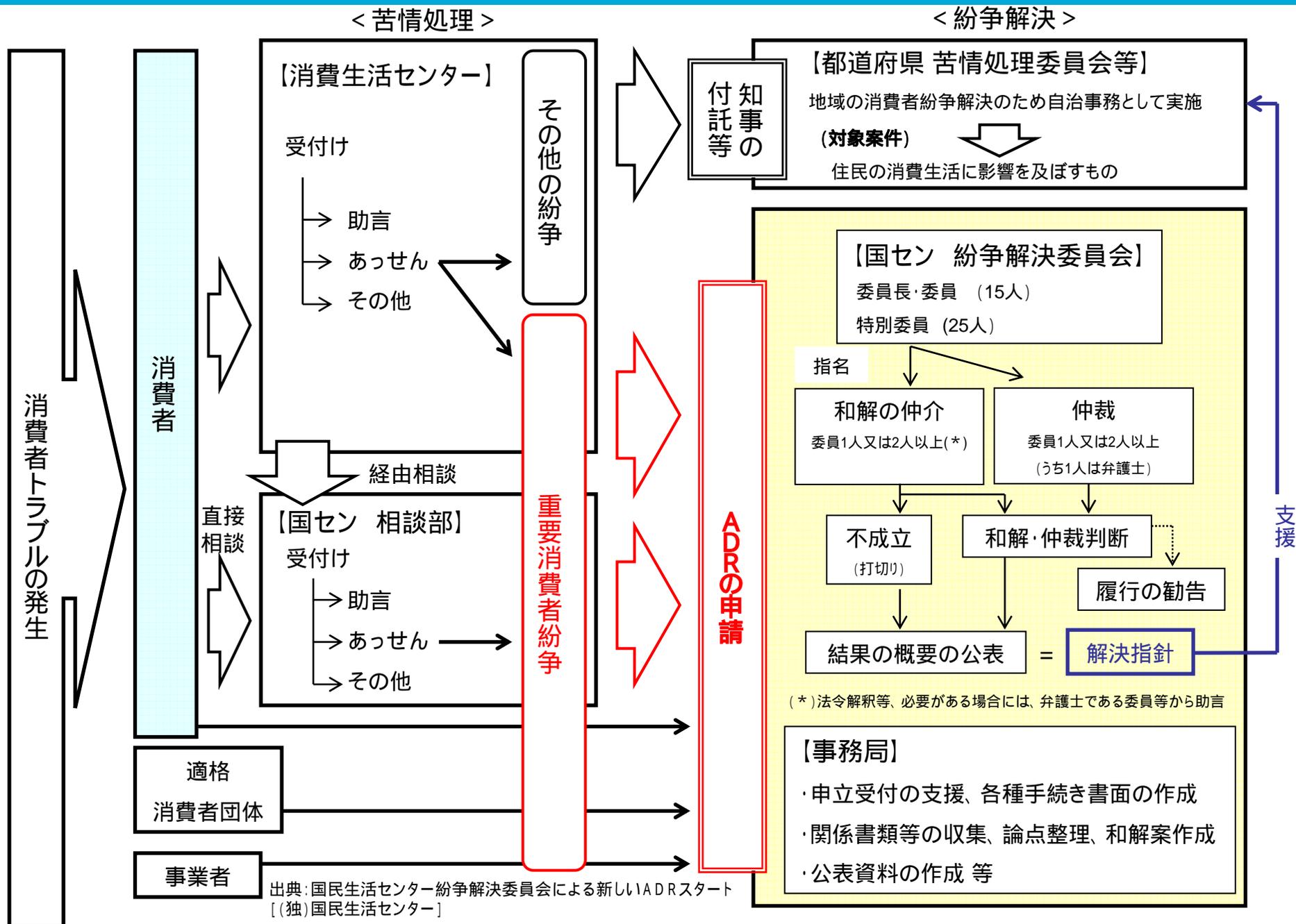
4. 認証紛争解決事業者一覧

認証番号	認証紛争解決事業者名	取扱う紛争の範囲	住所	連絡先電話番号
1	日本スポーツ仲裁機構	スポーツに関する紛争	東京都渋谷区神南2丁目1番1号 国立代々木競技場内	(03)5465-1415
2	大阪弁護士会	民事に関する紛争(全般)	大阪市北区西天満一丁目12番5号	(06)6364-1802
3	財団法人 家電製品協会	製造物責任等に関する紛争	東京都港区愛宕一丁目1番11号 虎ノ門八束ビル	(03)3433-8081
4	財団法人 自動車製造物責任相談センター	製造物責任等に関する紛争	東京都港区虎ノ門1丁目19番5号 虎ノ門1丁目森ビル	0120-028-222
5	京都弁護士会	民事に関する紛争(全般)	京都市中京区富小路通丸太町下ル榎屋町1番地	(075)231-2383
6	大阪土地家屋調査士会	土地の境界に関する紛争	大阪市中央区北新町3番5号	(06)6942-8750
7	社団法人 日本商事仲裁協会	商事紛争	東京都千代田区有楽町一丁目9番1号 日比谷サンケイビル4階	(03)3287-3061
8	愛媛県土地家屋調査士会	土地の境界に関する紛争	愛媛県松山市南江戸一丁目4番14号	0120-24-1103 (089)943-6785
9	横浜弁護士会	民事に関する紛争(全般)	横浜市中区日本大通9番地	(045)211-7716
10	社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会	特定商取引に関する紛争	東京都目黒区中根2丁目13番18号(第百生命都立大学駅前ビル)	(03)5729-3711
11	財団法人 全国中小企業取引振興協会	下請取引等に関する紛争	東京都中央区新川2丁目1番9号	(03)5541-6655
12	愛知県弁護士会	民事に関する紛争(全般)	愛知県名古屋市中区三の丸一丁目4番2号	(052)203-1651
13	京都府社会保険労務士会	労働関係紛争	京都市上京区今出川通り新町西入ル弁財天町332番地	(075)417-1881
14	神奈川県司法書士会	民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下のものに限り。)	横浜市中区吉浜町1番地	(045)641-1372
15	日本証券業協会	金融商品の取引に関する紛争	東京都中央区日本橋茅場町一丁目5番8号	(03)3667-8451
16	財団法人 東京都中小企業振興公社	下請取引等に関する紛争	東京都千代田区神田佐久間町1丁目9番地 東京都産業労働局秋葉原庁舎	(03)3251-9390
17	全国社会保険労務士会連合会	労働関係紛争	東京都中央区日本橋本石町3丁目2番12号 社会保険労務士会館	(03)6225-4887
18	財団法人 ソフトウェア情報センター	ソフトウェアに関する紛争	東京都港区虎ノ門5丁目1番4号	(03)3437-3071
19	社団法人 日本産業カウンセラー協会	労働関係紛争 夫婦関係等に関する紛争	東京都港区芝大門一丁目1番35号	(03)3438-4568
20	兵庫県弁護士会	民事に関する紛争(全般)	神戸市中央区橋通1丁目4番3号	(078)341-7061
21	事業再生実務家協会	事業再生に関する紛争	東京都新宿区荒木町2番地3 きんざいセミナーハウス4階	(03)5363-6110
22	東京司法書士会	民事に関する紛争(全般)	東京都新宿区本塩町9番地3	(03)3353-8844
23	特定非営利活動法人 福岡マンション管理組合連合会	マンションに関する紛争	福岡市中央区大名二丁目8番18号	(092)752-1555
24	沖縄県社会保険労務士会	労働関係紛争	沖縄県那覇市松山二丁目1番12号 玉キ米屋ビル6階	(098)863-3180
25	静岡県司法書士会	民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下のものに限り。)	静岡市駿河区福川一丁目1番1号	(054)289-3700
26	滋賀県司法書士会	民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下のものに限り。)	滋賀県大津市未広町7番5号	(077)525-1093
27	社団法人 家庭問題情報センター	夫婦関係等に関する紛争	東京都豊島区東池袋3丁目1番1号 サンシャイン605階	(03)3971-3741
28	鹿児島県社会保険労務士会	労働関係紛争	鹿児島県鹿児島市下荒田三丁目44番18号 のせビル2階	(099)257-4827
29	滋賀県土地家屋調査士会	土地の境界に関する紛争	滋賀県大津市未広町7番5号	(077)525-0923
30	東京都行政書士会	外国人の職場環境等に関する紛争 自転車事故に関する紛争 愛護動物に関する紛争 敷金返還等に関する紛争	東京都目黒区青葉台三丁目1番6号	(03)3477-2881

5. 適格消費者団体一覧

適格消費者団体の名称	適格消費者団体の住所	差止請求関係業務を行う事務所の所在地	認定をした日
特定非営利活動法人消費者機構日本	東京都千代田区六番町15番地 主婦会館プラザエフ6階	東京都千代田区六番町15番地 主婦会館プラザエフ6階	平成19年8月23日
特定非営利活動法人消費者支援機構関西	大阪府大阪市中央区大手前1丁目7番31号 大阪マーチャンダイズ・マートビル1階 大阪府消費生活センター内	大阪府大阪市中央区大手前1丁目7番31号 大阪マーチャンダイズ・マートビル1階 大阪府消費生活センター内	平成19年8月23日
社団法人全国消費生活相談員協会	東京都港区高輪3丁目13番地22号 国民生活センター内	東京都港区高輪3丁目13番地22号国民生活センター内 大阪府大阪市中央区北浜2丁目6番26号大阪グリーンビルディング内	平成19年11月9日
特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク	京都市中京区烏丸通二条下ル秋野々町529番地ヒロセビル5階	京都市中京区烏丸通二条下ル秋野々町529番地ヒロセビル5階	平成19年12月25日
特定非営利活動法人消費者ネット広島	広島市中区上八丁堀7番1号ハイオス広島312号	広島市中区上八丁堀7番1号ハイオス広島312号	平成20年1月29日
特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット	神戸市中央区元町通6丁目7番10号元町関西ビル3階	神戸市中央区元町通6丁目7番10号元町関西ビル3階	平成20年5月28日
特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会	さいたま市浦和区岸町7丁目11番5号	さいたま市浦和区岸町7丁目11番5号	平成21年3月5日

6. 国民生活センター紛争解決委員会によるADR



6. 国民生活センター紛争解決委員会によるADR

「重要消費者紛争」 = 「国民生活の安定及び向上を図る上でその解決が**全国的に重要**であるもの」

センター法
内閣府令

第1条第1号
同種の被害が相当多数の者に及び、又は及ぶおそれがある事件に係る消費者紛争

第1条第2号
国民の生命、身体又は財産に**重大な危害**を及ぼし、又は及ぼすおそれがある事件に係る消費者紛争

第1条第3号
1、2号のほか、**争点が多数であり、又は錯綜しているなど事件が複雑であることその他の事情**により紛争解決委員会が実施する解決のための手続による**ことが適当であると認められる消費者紛争**

国民生活センターによる指定

(1) 消費者契約の締結の勧誘、商品等の表示などに関して、広域的かつ相当多数発生し、又は発生するおそれのある紛争

(2) 商品等の内容に関して広域的かつ相当多数発生している又は発生するおそれのある紛争

(3) 事業者が定めた約款等の契約条項に関して広域的かつ相当多数発生し、又は発生するおそれのある紛争

(1) 生命又は身体に対する重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある事故又は取引に関する紛争

(2) 財産に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある事故又は取引に関する紛争

(1) 専門的知見が必要な紛争

(2) インターネット取引等新たな販売方法であるなどにより争点の整理が必要な取引に関する紛争

(3) 新たな商品等であるなどにより争点の整理が必要な紛争

[事例]

* 賃貸住宅における退去時の原状回復義務に関する規定に関する紛争

出典: 国民生活センター紛争解決委員会による新しいADRスタート
[(独)国民生活センター]

7. 原状回復・敷金返還をめぐるトラブルの内容等

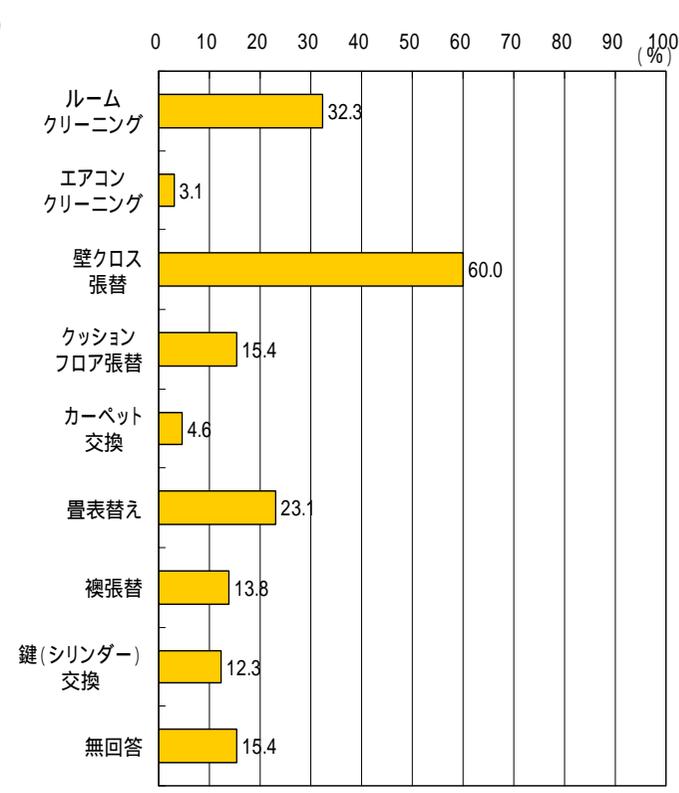
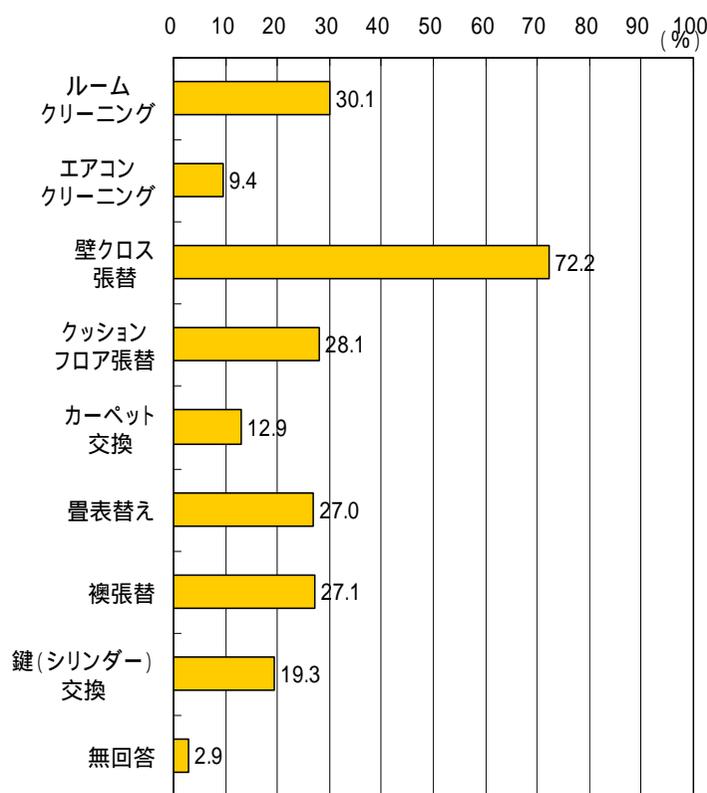
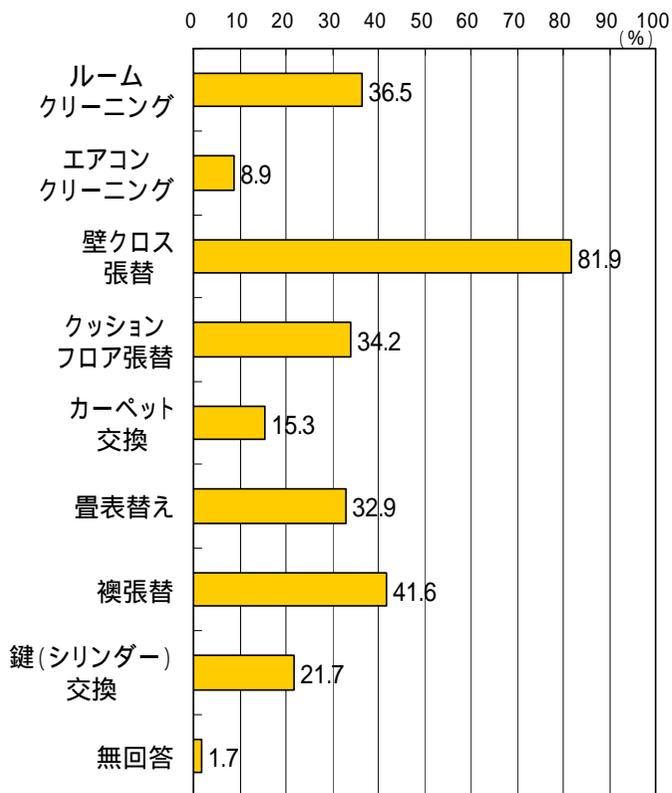
入居者の過失等による修繕が発生することが多い箇所

不動産業者

家主

入居者

設問: 入居者のせいであるとして支払った修繕費用は、どのような箇所について発生したのか

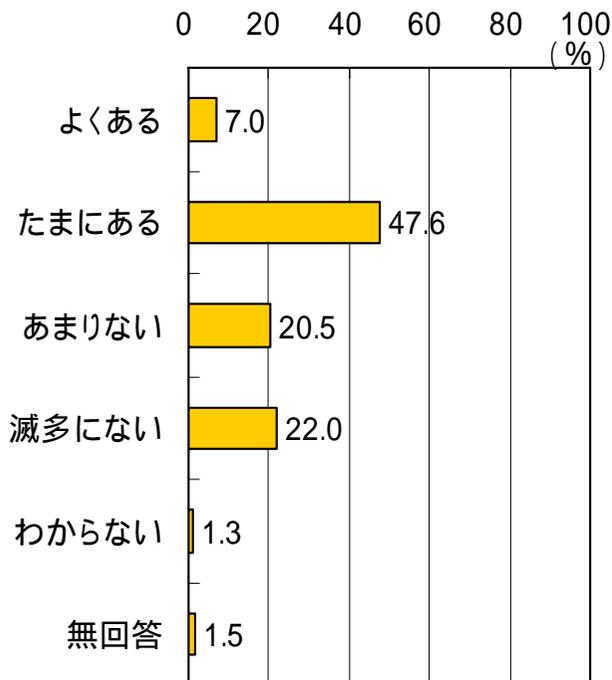


出典: 民間賃貸住宅市場の実態調査[平成20年(財)日本賃貸住宅管理協会]

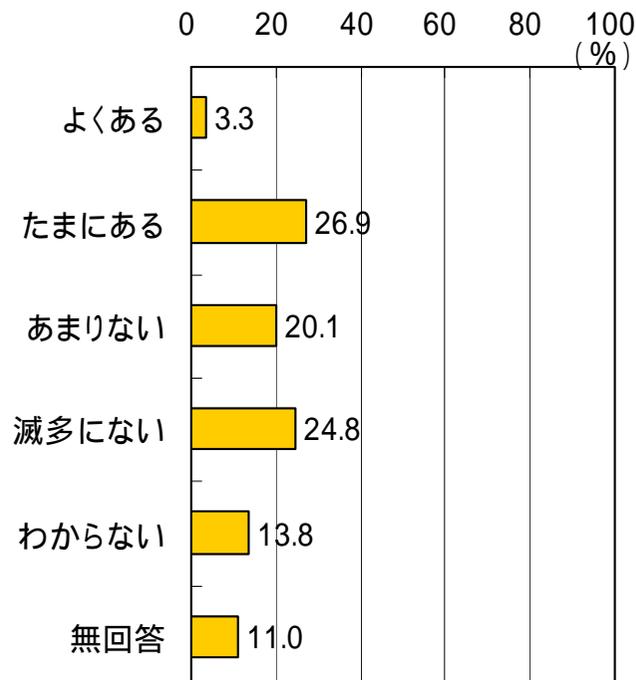
7. 原状回復・敷金返還をめぐるトラブルの内容等

ペットやタバコのおいに起因する入退去時のトラブル発生状況

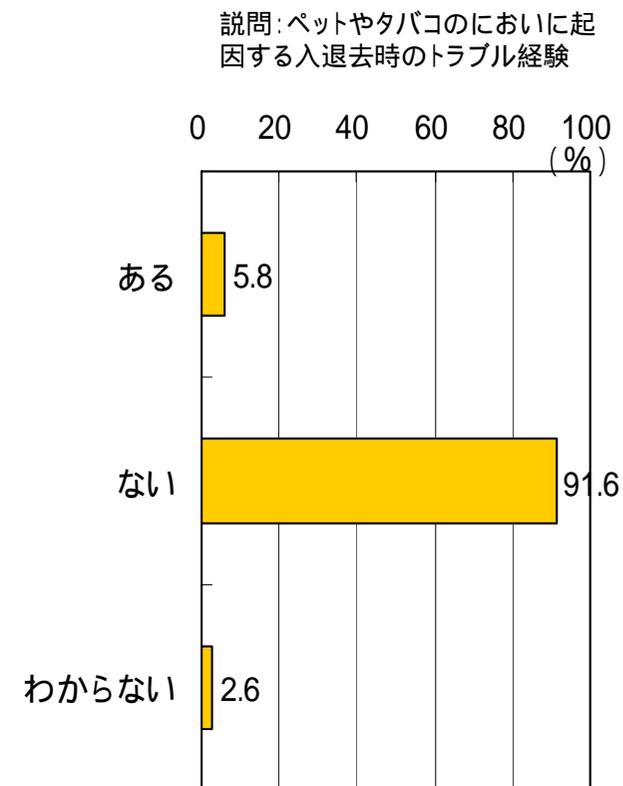
不動産業者



家主



入居者



出典: 民間賃貸住宅市場の実態調査[平成20年(財)日本賃貸住宅管理協会]

箇所ごとの具体的な事例等((財)日本賃貸住宅管理協会への相談事例等から)

ルームクリーニング

- ・ルームクリーニング費用は賃借人の負担とすると契約書に記載してあったが、賃借人からルームクリーニング費用を負担する義務はないと主張されている(管理会社)。

壁クロス張替

- ・ペットの臭いがするという事で張替費用を請求された(入居者)。
- ・入居中から結露がひどく、カビにより黒ずんでいるクロスの張替費用を請求された(入居者)。
- ・エアコン取り付け跡を理由にクロスの全面張替費用を請求された(入居者)。
- ・クロスの一部を傷つけたところ、同じクロスが廃番だからと全面張替費用を請求された(入居者)。
- ・8年9月入居。クロスの張替費用は、残存価値以上に負担するのは納得がいかない(入居者)。

クッションフロア、カーペット、フローリング張替

- ・地震で置物が落ちた際にできたキズの修繕費を払う必要があるか(入居者)。
- ・目視では近くに寄らないと分からない程度の床の凹みについて負担を求められた(入居者)。
- ・入居者が部屋をゴミだらけにしており、フローリングがかびていた。フローリングは新品ではないが、全額請求できるか(家主)。
- ・洗濯機の下に防水パンを置いていなかったため、床が痛み、全面張替(6畳分)を請求された(入居者)。

襖張替

- ・襖を1枚やぶったが、他の3枚分の張替費用も請求された（入居者）。

鍵(シリンダー)交換

- ・シリンダー交換費用を負担したが、次の入居者のための費用を、なぜ自分が負担しなければならないのか納得できない(入居者)。

その他

- ・ペットが傷つけたドアの交換費用を請求された（入居者）。
- ・掛け時計を壁に掛けた際の釘穴の補修費用を請求された（入居者）。
- ・ペット可の特約があり、ペットの爪跡部分を全額賃借人負担で請求したところ、拒否された（管理会社）。
- ・ペット不可の物件でペットを飼っていたときの負担割合はどうなるのか（入居者）。
- ・立ち会いのときの負担箇所と明細が異なる（入居者）。
- ・脱衣所、トイレの床が抜け落ち、壁は水を吸ってはがれ落ちて黒カビ（原因は風呂場のタイル割れで床下に水が流れ込んでいたこと）。2年前から異常があったようだが、借主から連絡がなかった。異常を知りながら連絡をしなかった借主の責任を問えるか（管理会社）。

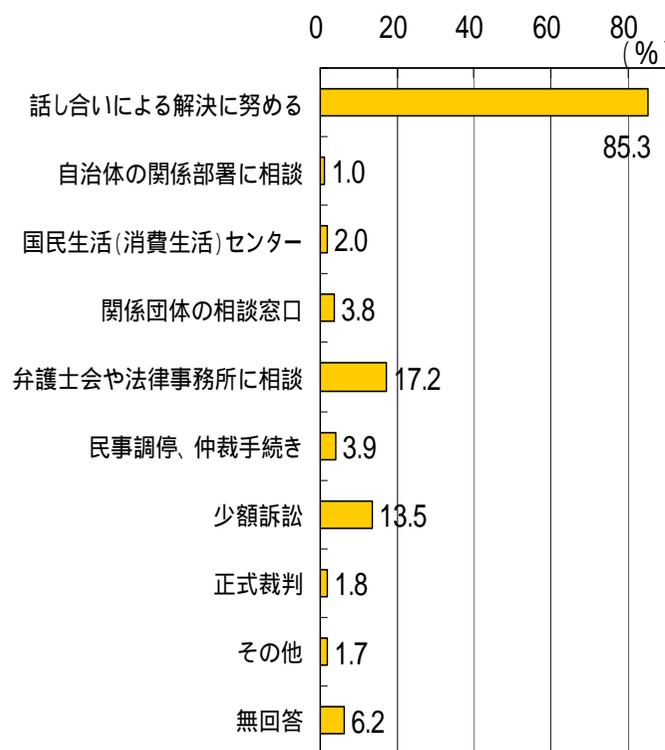
敷金返還について

- ・6か月過ぎても敷金が返還されない（入居者）。
- ・5年前に退去した入居者から敷金返還請求がきた（管理会社）。

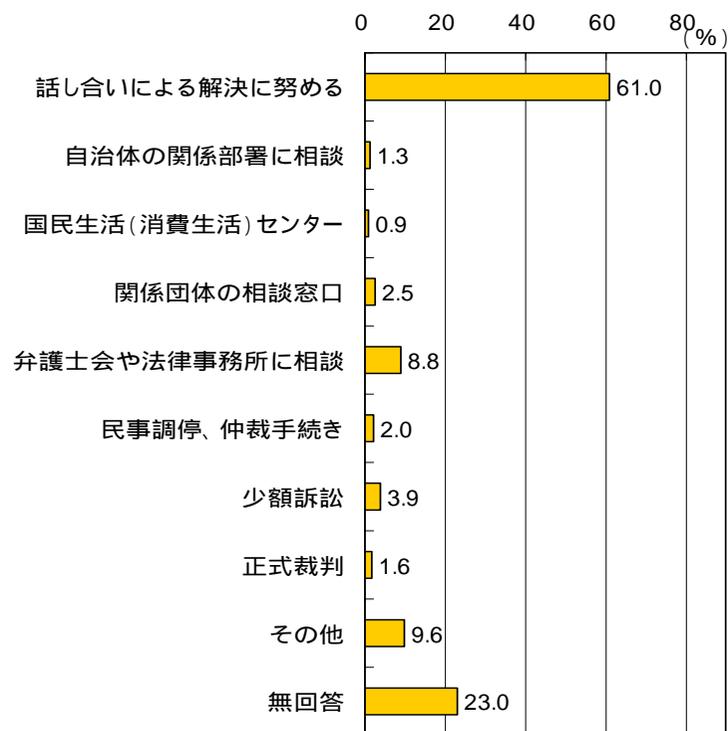
8. 紛争処理についてのアンケート調査結果

原状回復や敷金返還をめぐるトラブルの処理方法

不動産業者

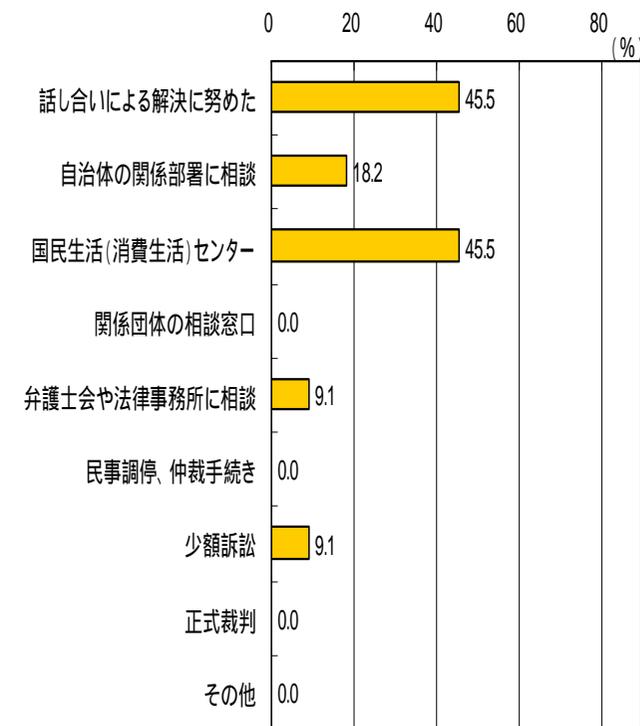


家主



入居者

設問: 退去時のトラブルの処理方法について



トラブルの経験がある11件が対象

出典: 民間賃貸住宅市場の実態調査(不動産業者)
 [平成20年(財)日本賃貸住宅管理協会]
 調査対象: (社)全国宅地建物取引業協会
 (社)全日本不動産協会
 (社)不動産流通経営協会
 (財)日本賃貸住宅管理協会
 配布件数6,376件、回収件数2,318件、回収率36.4%

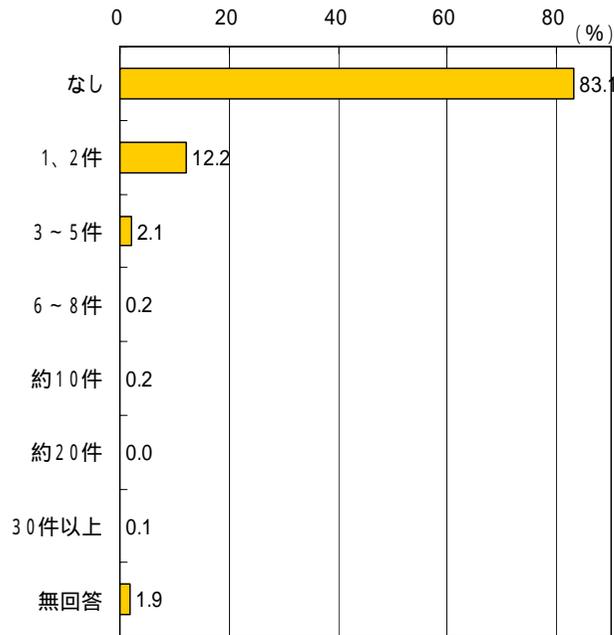
民間賃貸住宅市場の実態調査(家主)
 [平成20年(財)日本賃貸住宅管理協会]
 調査対象: 賃貸住宅を経営する家主
 ((社)全国賃貸住宅経営協会の会員)
 配布件数3,000件、回収件数1,277件、回収率42.6%

民間賃貸住宅市場の実態調査(入居者)
 [平成20年(財)日本賃貸住宅管理協会]
 調査対象: 平成19年4月から8月までの間に
 賃貸住宅から退去した消費者
 インターネット調査
 回答数309件

8. 紛争処理についてのアンケート調査結果

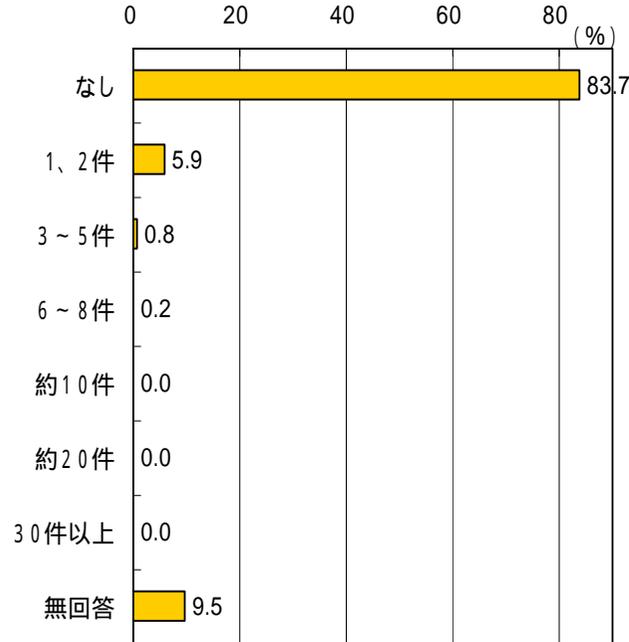
原状回復に関する少額訴訟件数等

不動産業者



:過去1年間の件数

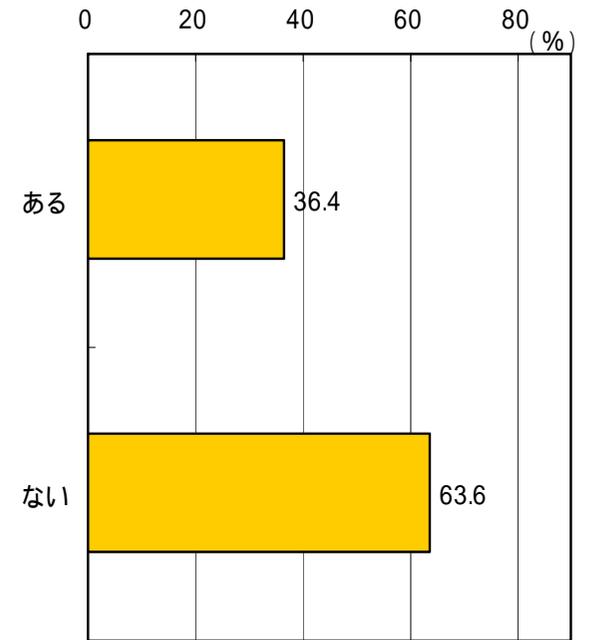
家主



:過去1年間の件数

入居者

設問: 退去時の原状回復に関して、少額訴訟の経験



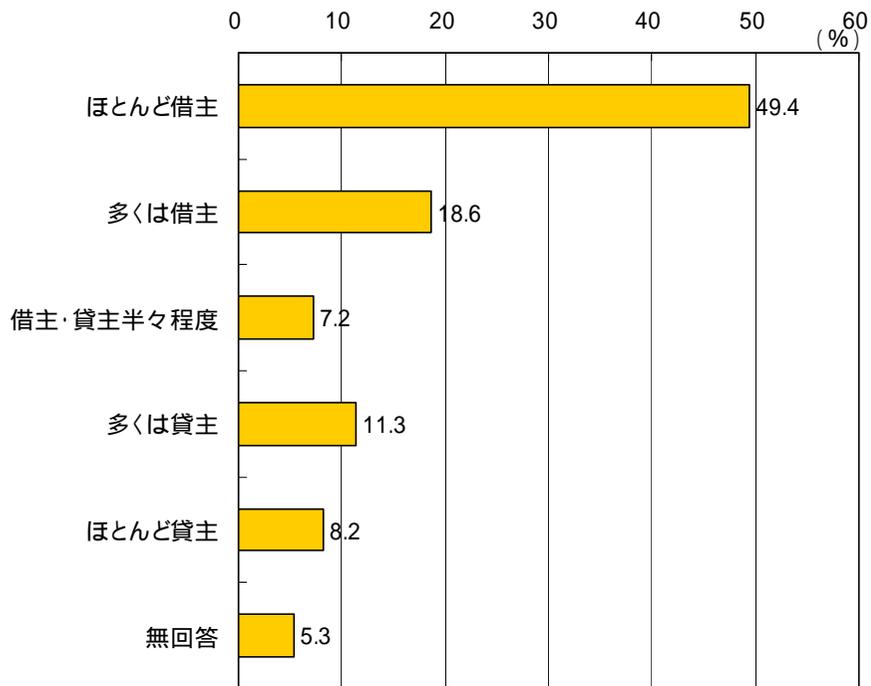
トラブルの経験がある11件が対象

出典: 民間賃貸住宅市場の実態調査[平成20年(財)日本賃貸住宅管理協会]

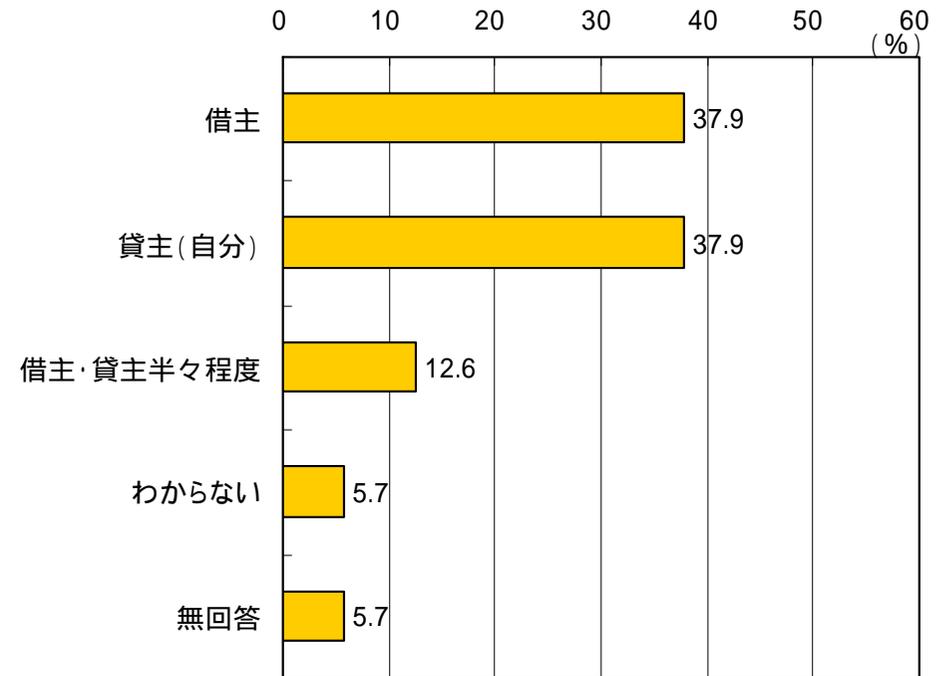
8. 紛争処理についてのアンケート調査結果

少額訴訟の原告

不動産業者



家主

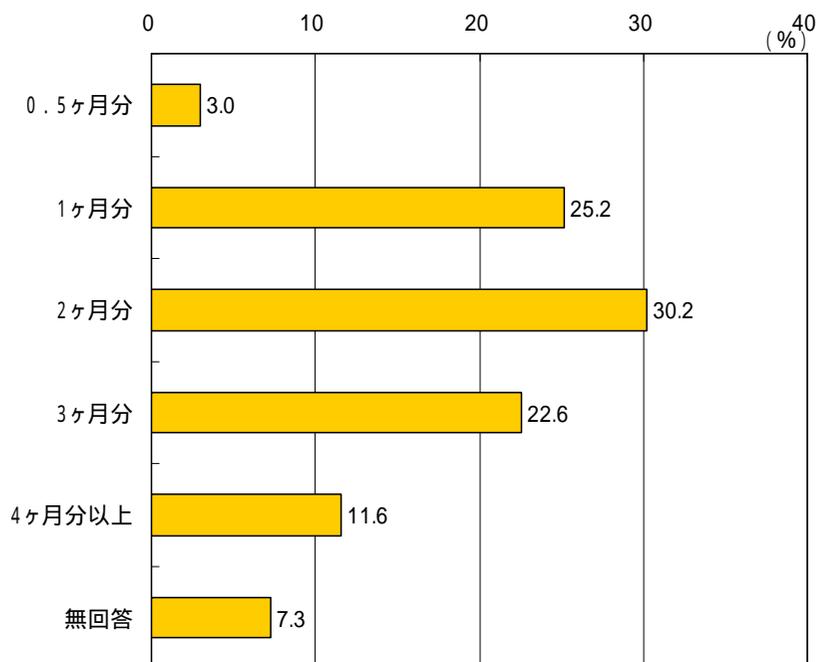


出典：民間賃貸住宅市場の実態調査[平成20年(財)日本賃貸住宅管理協会]

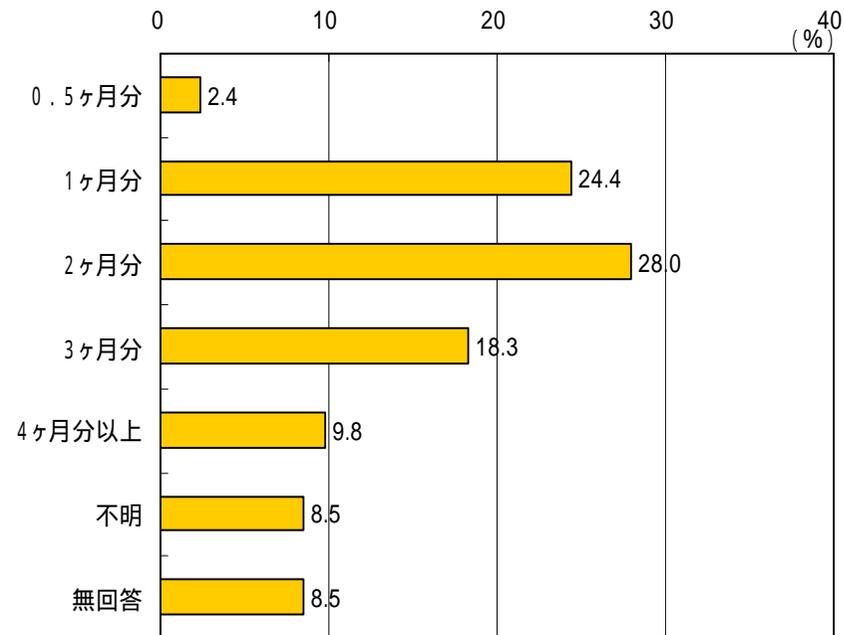
8. 紛争処理についてのアンケート調査結果

少額訴訟での訴えの金額(月額家賃換算)

不動産業者



家主

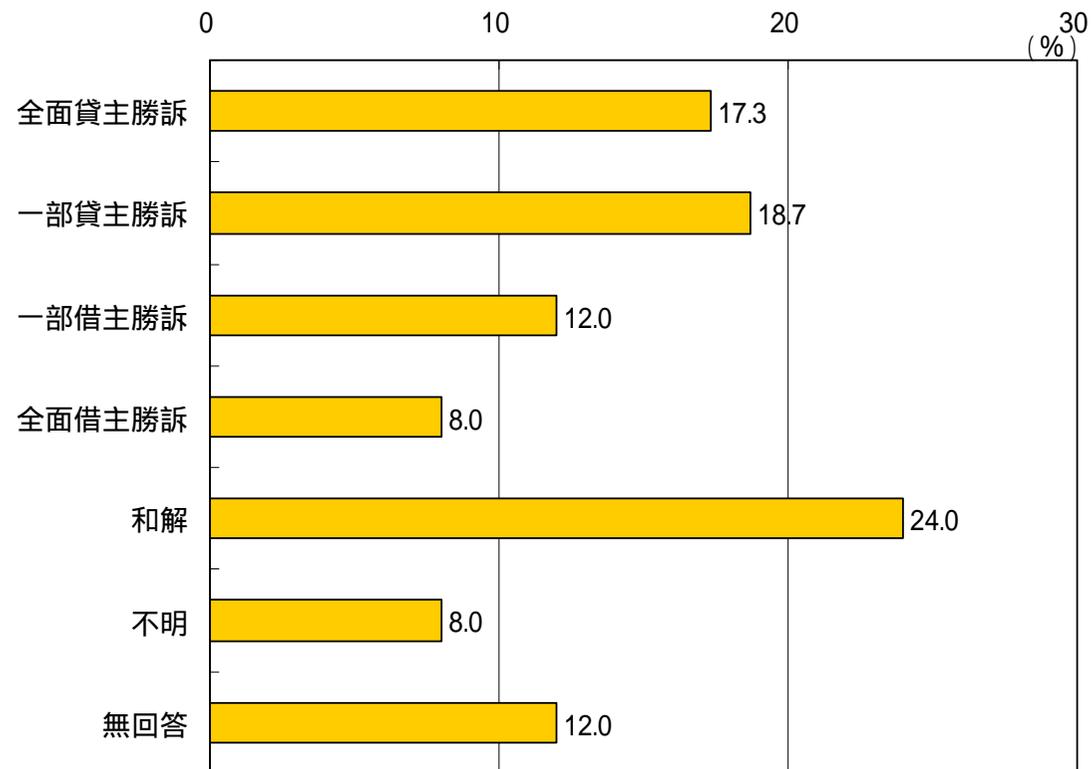


出典: 民間賃貸住宅市場の実態調査[平成20年(財)日本賃貸住宅管理協会]

8. 紛争処理についてのアンケート調査結果

少額訴訟の結果

家主

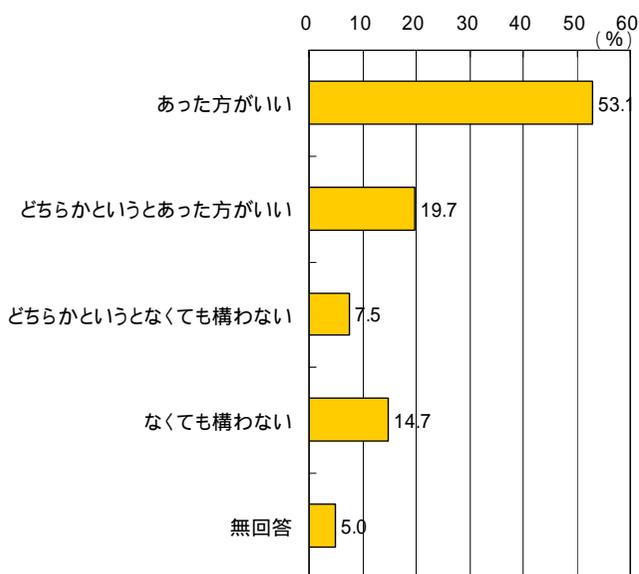


出典：民間賃貸住宅市場の実態調査[平成20年(財)日本賃貸住宅管理協会]

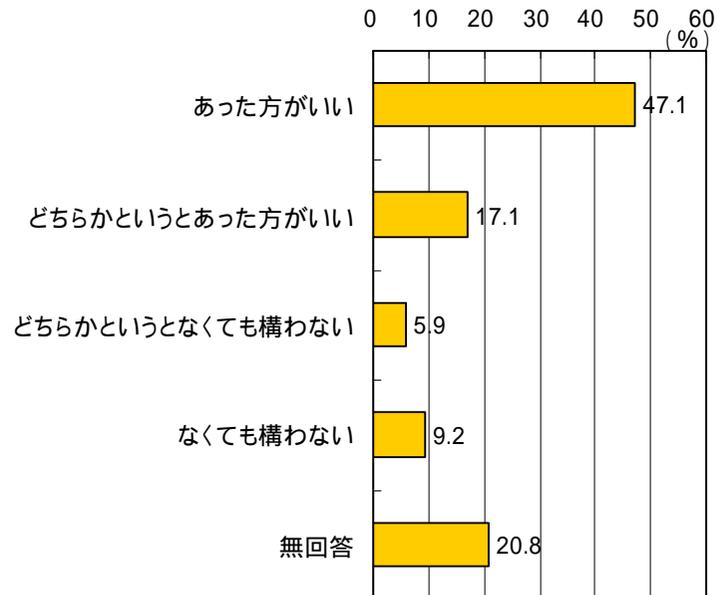
8. 紛争処理についてのアンケート調査結果

トラブルを処理する公的機関の必要性

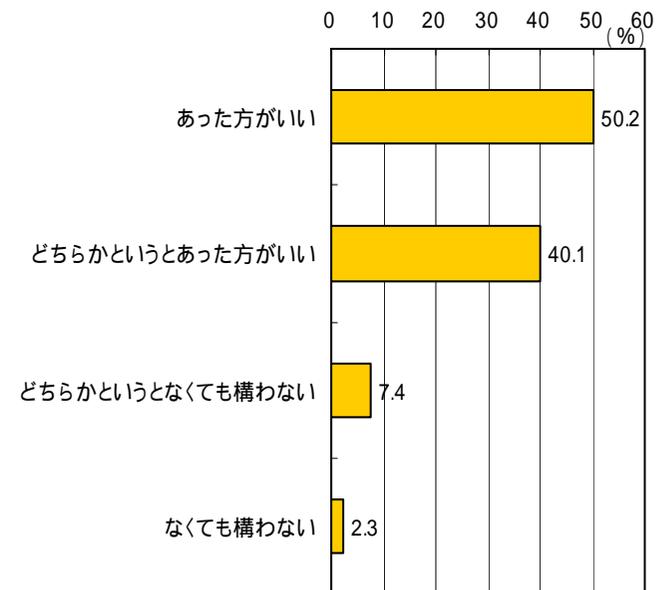
不動産業者



家主



入居者

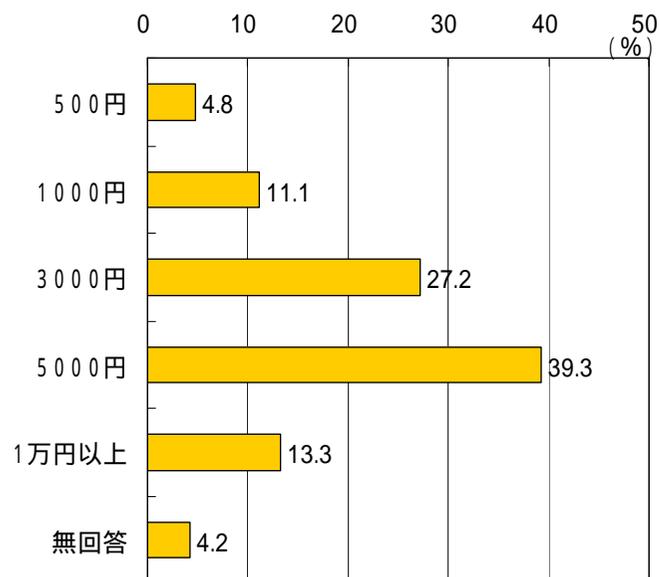


出典：民間賃貸住宅市場の実態調査[平成20年(財)日本賃貸住宅管理協会]

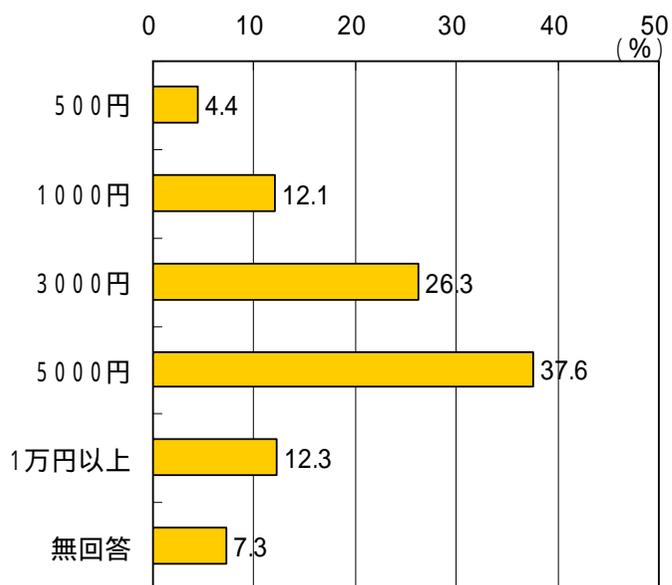
8. 紛争処理についてのアンケート調査結果

公的機関を利用するための手数料として妥当だと思う金額

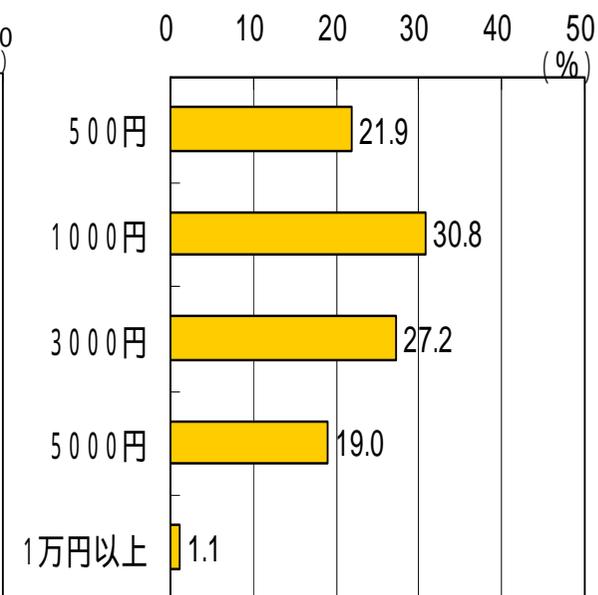
不動産業者



家主

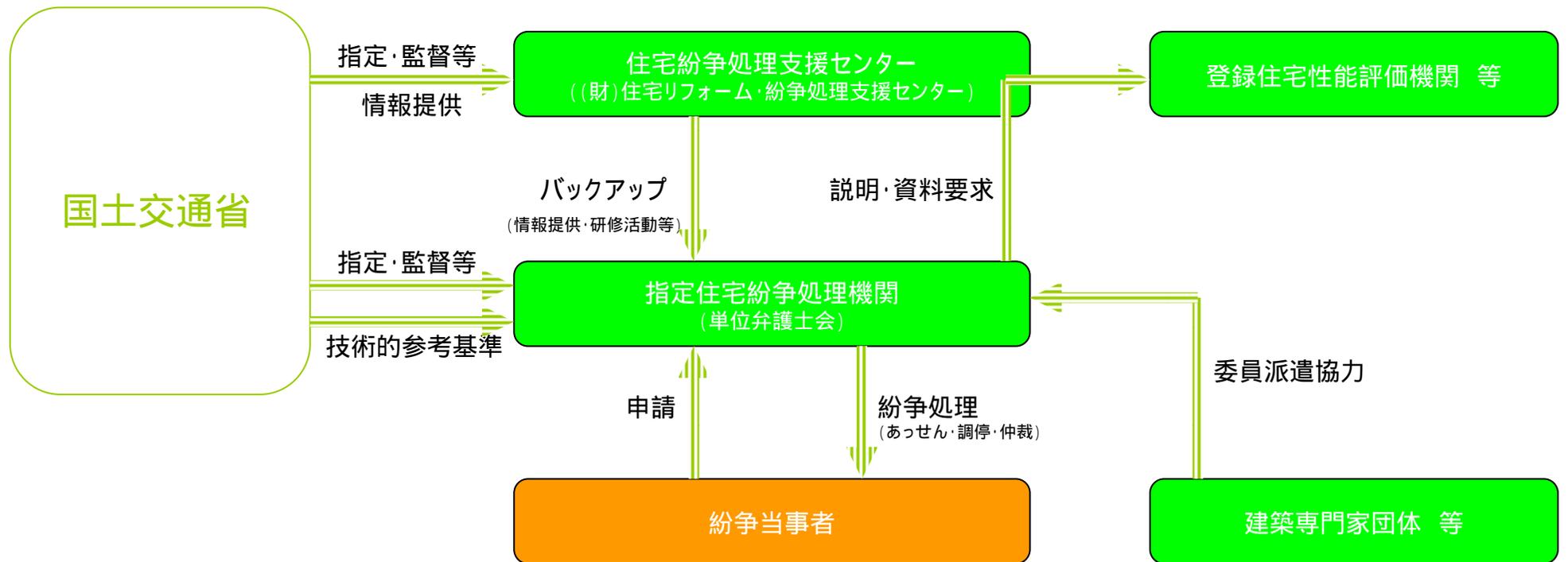


入居者



出典：民間賃貸住宅市場の実態調査[平成20年(財)日本賃貸住宅管理協会]

9. 住宅性能表示制度による住宅の紛争処理の仕組み 国土交通省



出典: (財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターのwebsite

10. 指定住宅紛争処理機関における紛争処理実施状況 (評価住宅の紛争処理)

紛争処理件数 (2009年4月30日現在)																(参考) 建設住宅性能 評価書(新築住 宅)交付戸数 (2009年3月末現 在)
	あっせん					調停					仲裁					
	申請	成立	打ち 切り	取下 げ	係属 中	申請	成立	打ち 切り	取下 げ	係属 中	申請	成立	打ち 切り	取下 げ	係属 中	
2000年度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	78
2001年度	-	-	-	-	-	1	1	0	0	0	-	-	-	-	-	15,088
2002年度	-	-	-	-	-	6	4	1	1	0	-	-	-	-	-	47,867
2003年度	1	1	0	0	0	16	7	7	2	0	-	-	-	-	-	83,649
2004年度	-	-	-	-	-	17	10	5	2	0	-	-	-	-	-	110,092
2005年度	-	-	-	-	-	32	23	6	3	0	-	-	-	-	-	118,399
2006年度	-	-	-	-	-	22	11	11	0	0	1	0	0	1	0	148,875
2007年度	-	-	-	-	-	28	11	17	0	0	-	-	-	-	-	204,228
2008年度	4	2	1	0	1	29	10	7	1	11	-	-	-	-	-	192,493
2009年度	-	-	-	-	-	3	0	0	0	3	-	-	-	-	-	
累計	5	3	1	0	1	154	77	54	9	14	1	0	0	1	0	

出典：(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターのwebsite等

1.1. 現状の課題と検討の方向性(論点整理)

現状の課題

原状回復等を巡るトラブルについては、認証紛争解決事業者も増加してきており、また、国民生活センターによるADR制度も開始されたが、

- ・ 賃貸借契約を巡る紛争は件数も多いこと
- ・ 地域を問わず全国遍く起こりうるものであること
- ・ 借地借家法など不動産の賃貸借契約に特有の法制度があること
- ・ 原状回復など設備等に関する知識も必要なこと
- ・ 比較的少額な紛争が多いこと
- ・ 公的な紛争処理機関へのニーズが高いこと

に鑑みると、現在の紛争処理の仕組みだけでは不十分ではないか。

検討の方向性

原状回復や敷金返還等に代表される賃貸住宅に関する紛争は、専門性が高いことから、賃貸住宅に関する独自の紛争処理機関が必要ではないか。

また、賃貸住宅に関する紛争が地域を問わないものであることや、比較的少額な紛争が多いことから低コストで利用可能なものとするためには、全国をカバーする公的な機関として設ける必要があるのではないか。

検討に当たっての課題

新たな紛争処理機関に関しては、次の点について、更に検討が必要ではないか。

対象とする紛争の範囲について

- ・全ての民間賃貸住宅を対象とするのか。その場合、紛争処理機関の処理能力上の問題が発生するのではないか。
- ・例えば、第2回部会において検討した、原状回復などの契約内容についての情報提供・評価がなされている民間賃貸住宅を対象とすることも考えられるのではないか。その場合、契約内容が明確になっていることから、事実関係の確認が比較的容易であり、迅速かつ低コストでの紛争処理が可能となるのではないか。
- ・取り扱う紛争については、トラブルの多い原状回復や敷金返還、明け渡しなどに限定するのか。または、賃料の増減請求、生活ルールに違反する迷惑行為なども含めるのか。
- ・この点についても、紛争処理機関の処理能力との関係も含めた検討が必要ではないか。

費用について

- ・低コストでの利用を可能とするためには、新たな紛争処理機関の運営費用を賄うための財源の確保についても検討が必要ではないか。

・損失・負担等を防止又はカバーする仕組みについて

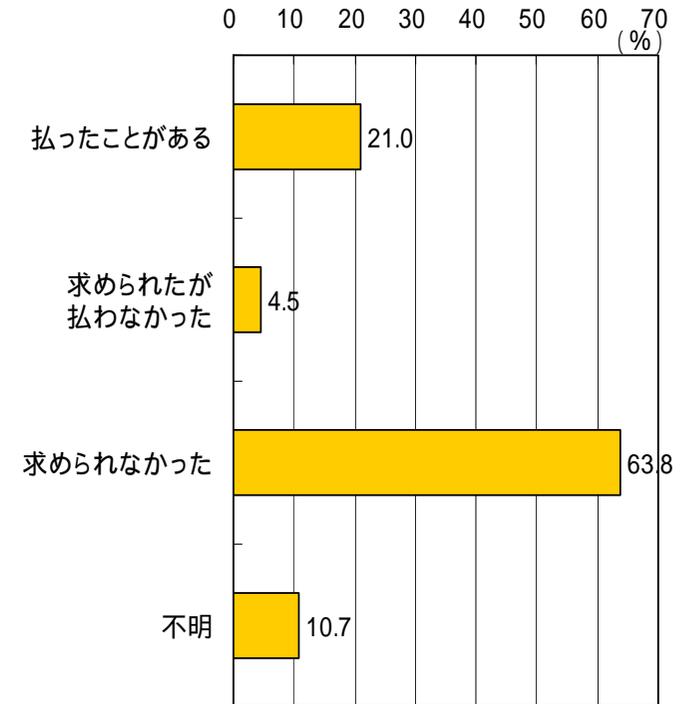
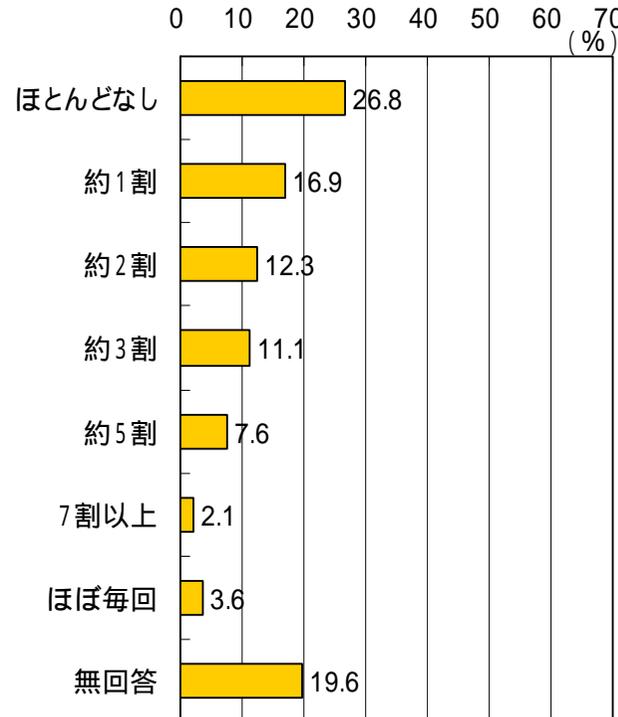
入居者の過失等による修繕(原状回復)の発生割合

不動産業者

家主

入居者

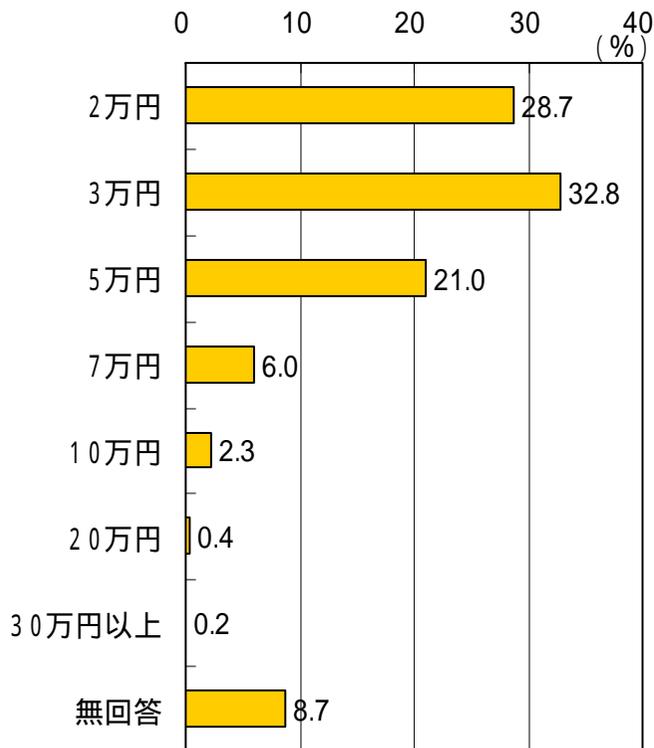
設問: 特約以外に、傷や汚れが生じたのはあなたの責任であるとして、修繕費用を求められて払ったことがあるか



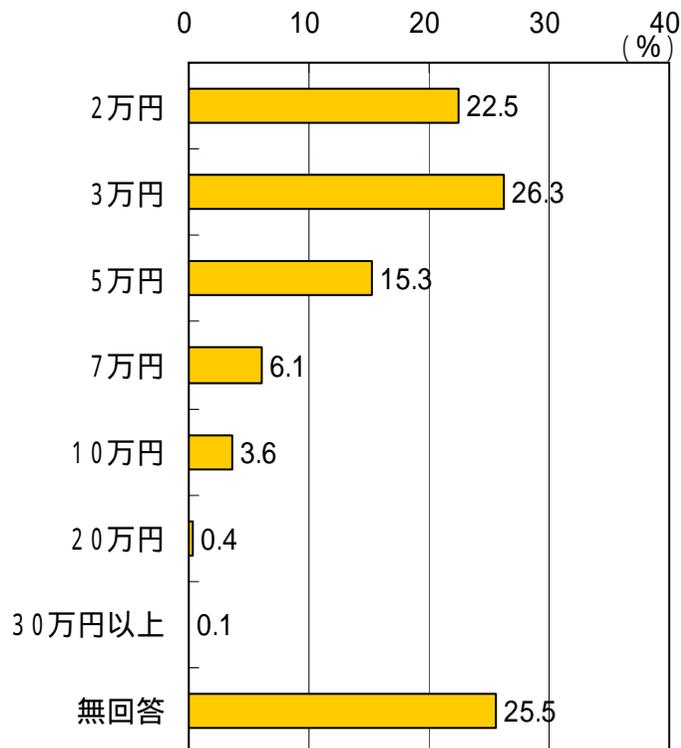
出典: 民間賃貸住宅市場の実態調査[平成20年(財)日本賃貸住宅管理協会]

入居者の過失等による修繕費用(特約条項を原因とする金額は除く)【単身用】

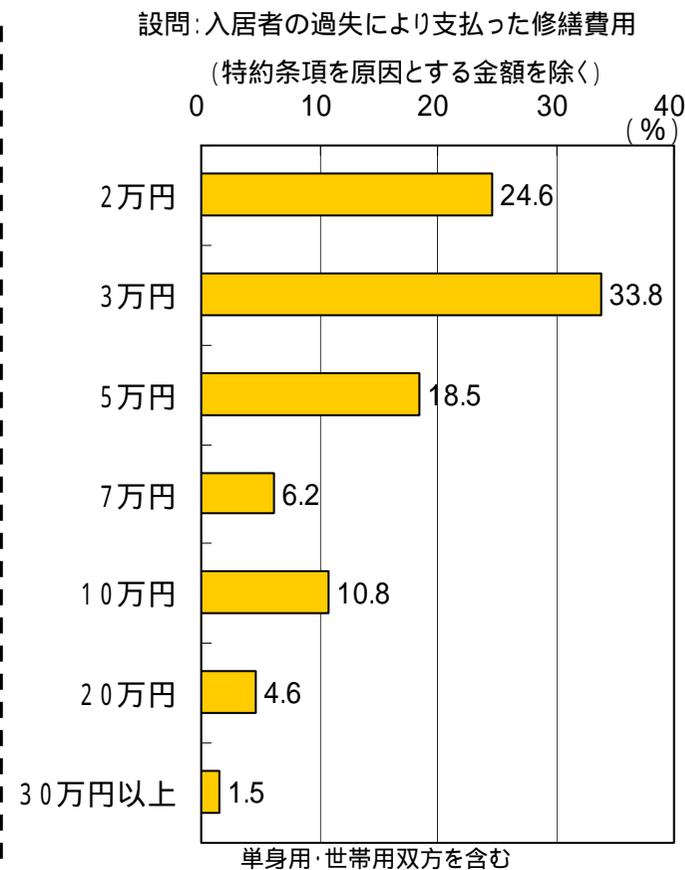
不動産業者



家主



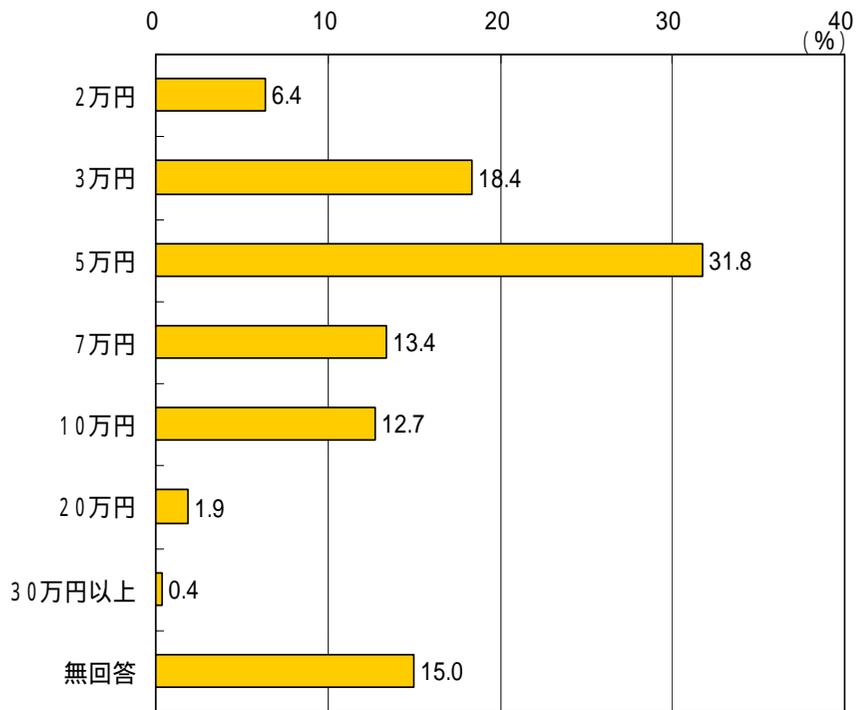
入居者



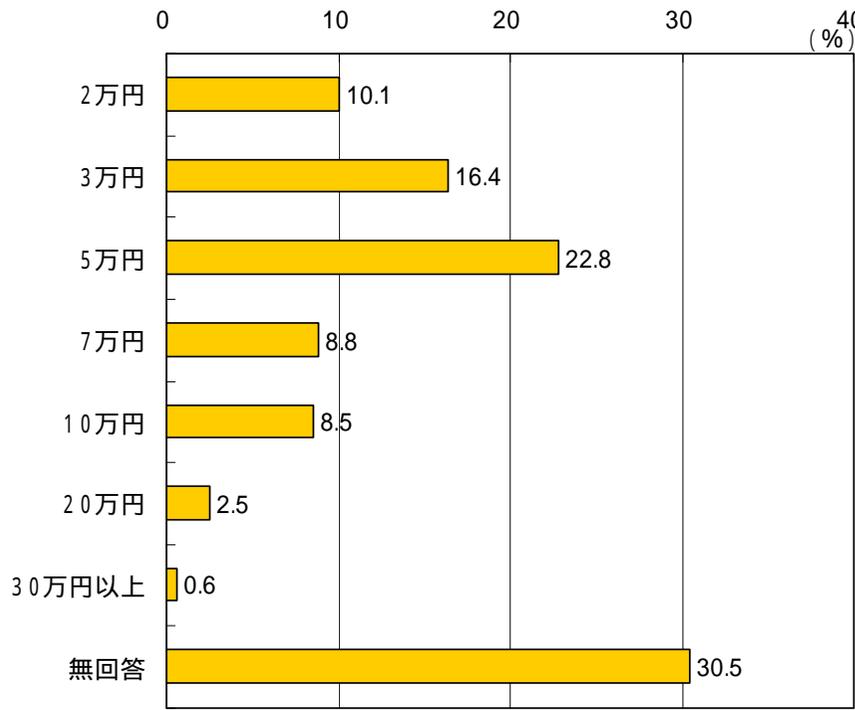
出典: 民間賃貸住宅市場の実態調査[平成20年(財)日本賃貸住宅管理協会]

入居者の過失等による修繕費用(特約条項を原因とする金額は除く)【世帯用】

不動産業者



家主



出典: 民間賃貸住宅市場の実態調査[平成20年(財)日本賃貸住宅管理協会]

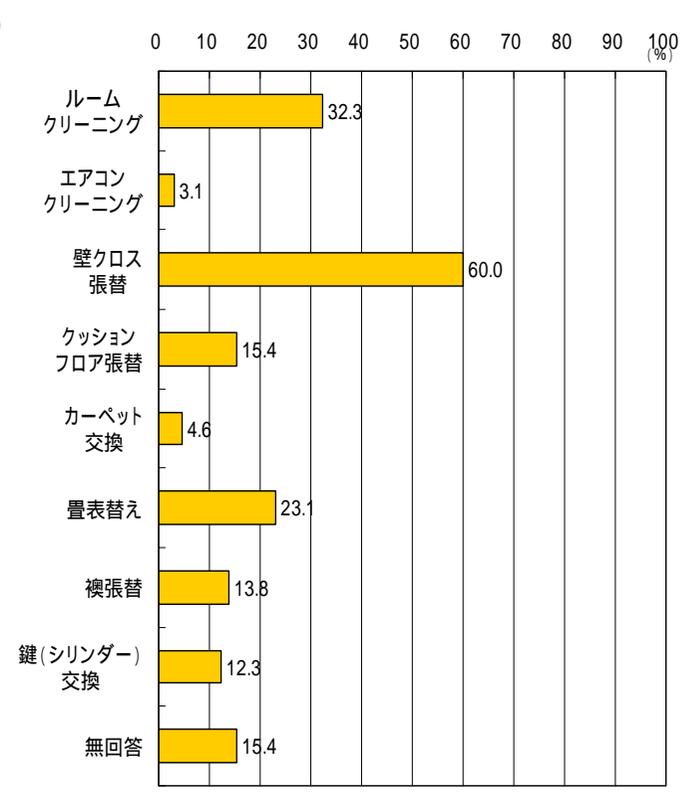
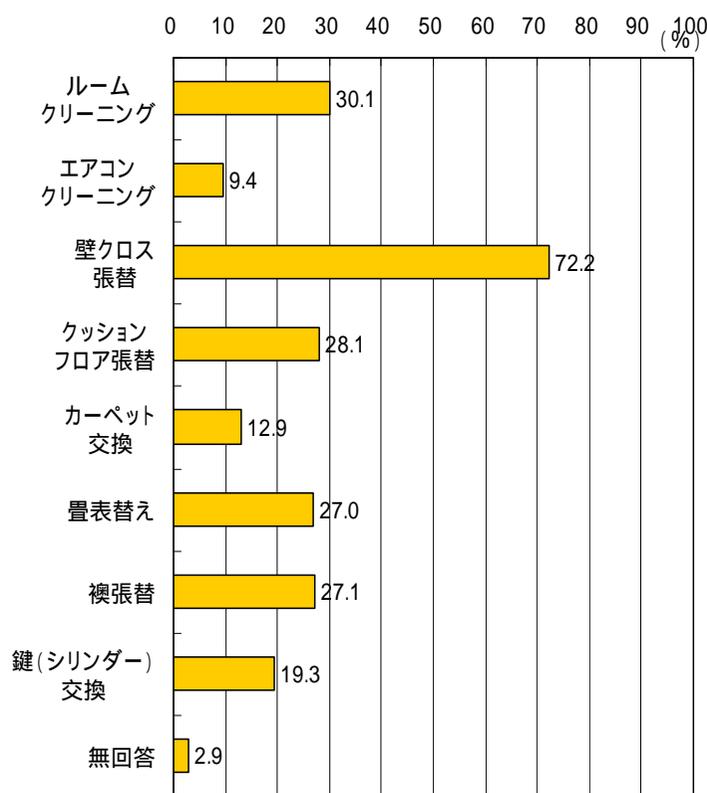
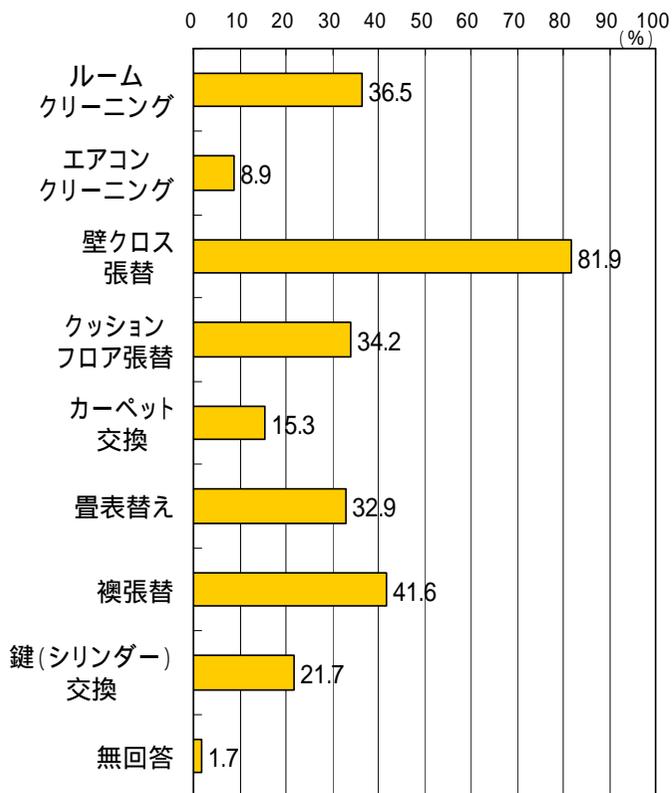
入居者の過失等による修繕が発生することが多い箇所

不動産業者

家主

入居者

設問: 入居者のせいであるとして支払った修繕費用は、どのような箇所について発生したものか



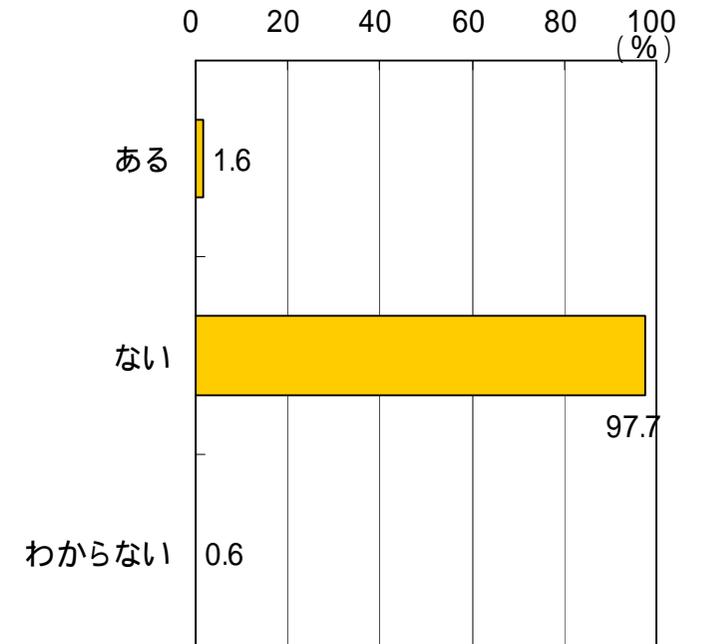
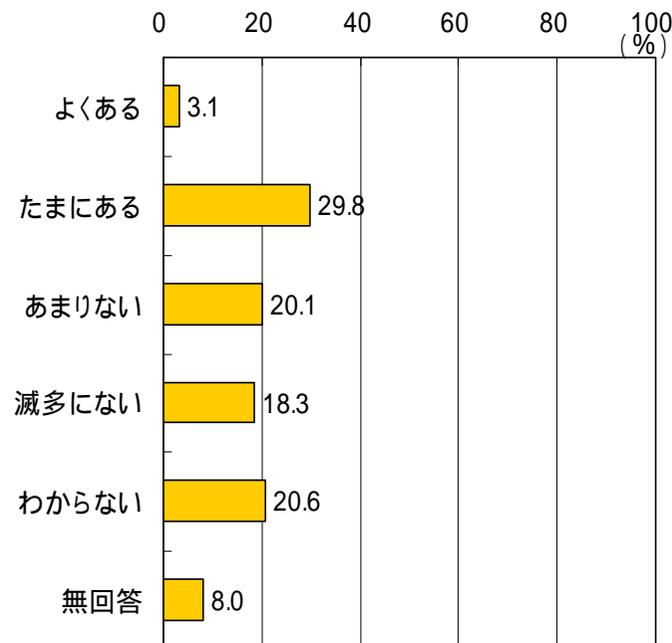
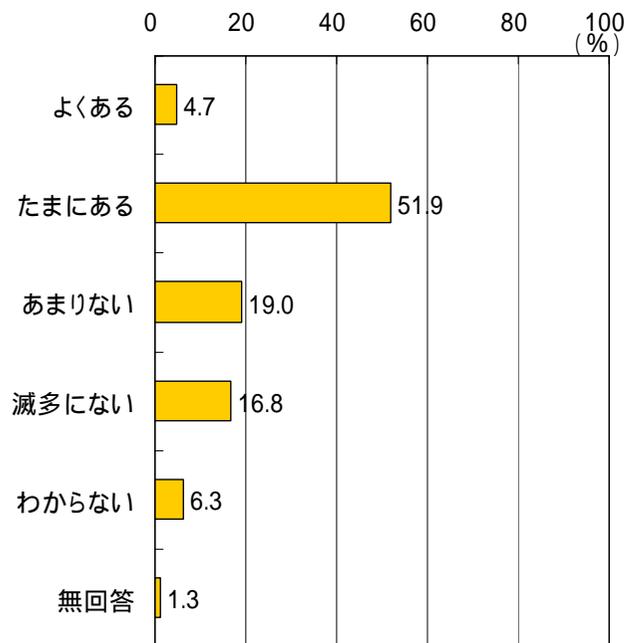
壁に穴を開けるなど明らかな借主責任で賃貸物件に大きな損害が生じた事例

不動産業者

家主

入居者

説問: 壁に穴を開けるなど、入居者の責任で賃貸物件に大きな損害が生じたとして、貸主との間でトラブルになった経験



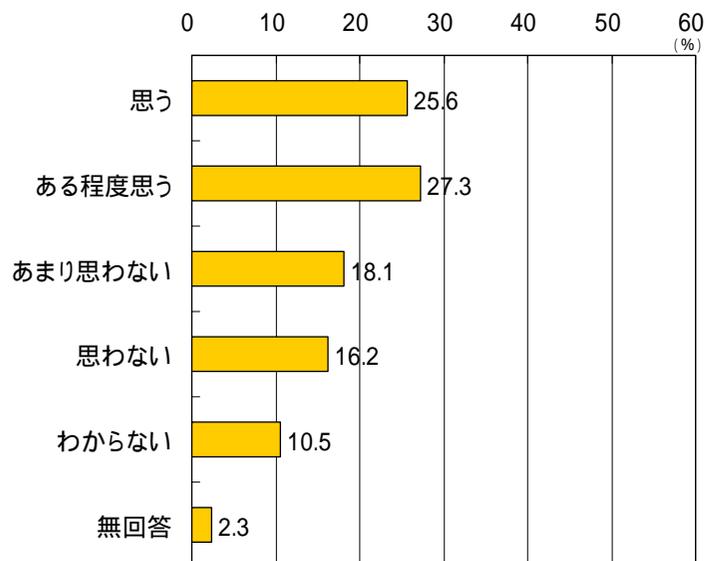
出典: 民間賃貸住宅市場の実態調査[平成20年(財)日本賃貸住宅管理協会]

2. 原状回復に関する保証についてのアンケート調査結果

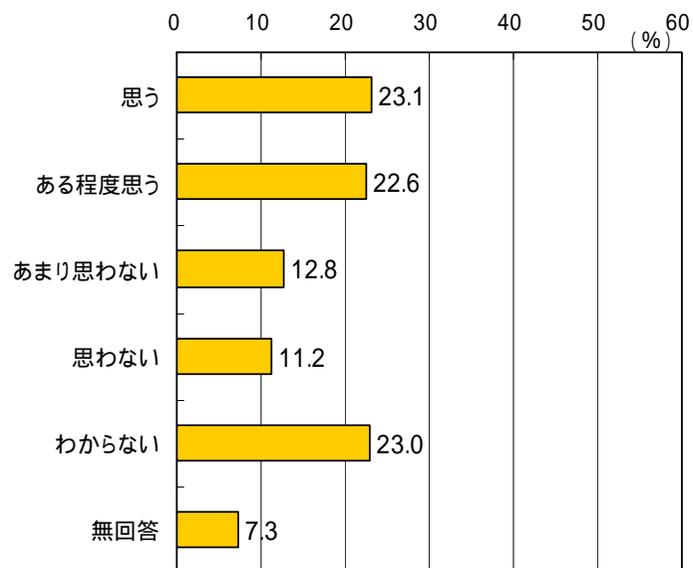
原状回復に関する保証制度()の必要性

設問においては、「借主が保証会社に保証料を払い、原状回復に必要な費用をその会社が負担する制度」

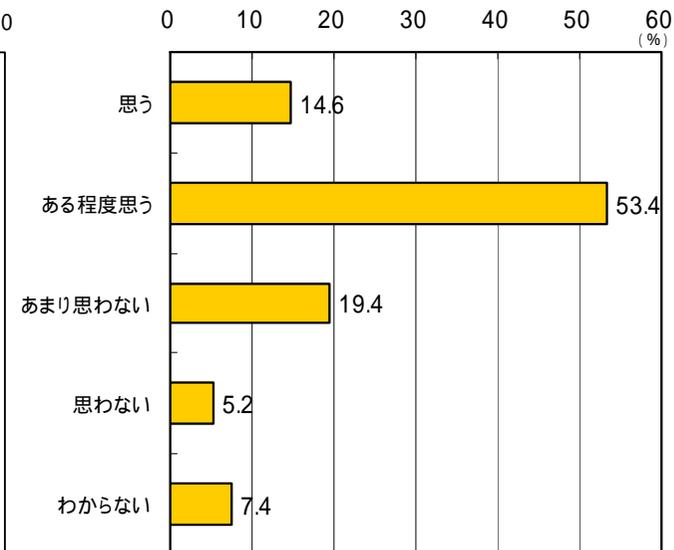
不動産業者



家主



入居者

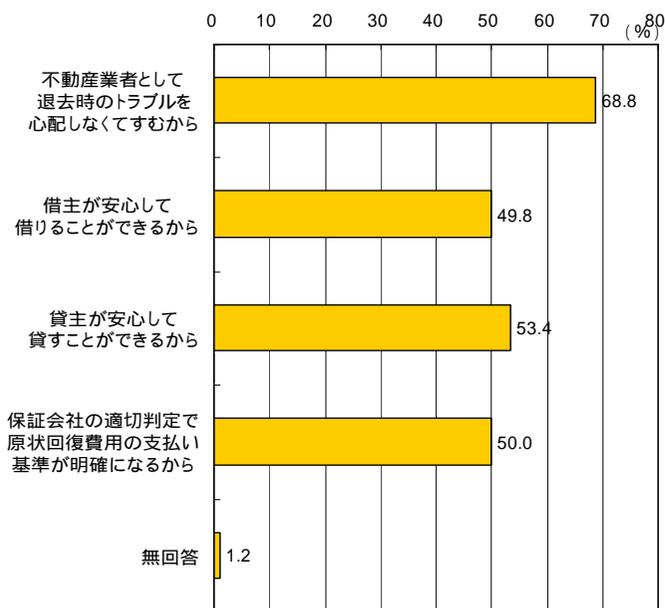


出典：民間賃貸住宅市場の実態調査[平成20年(財)日本賃貸住宅管理協会]

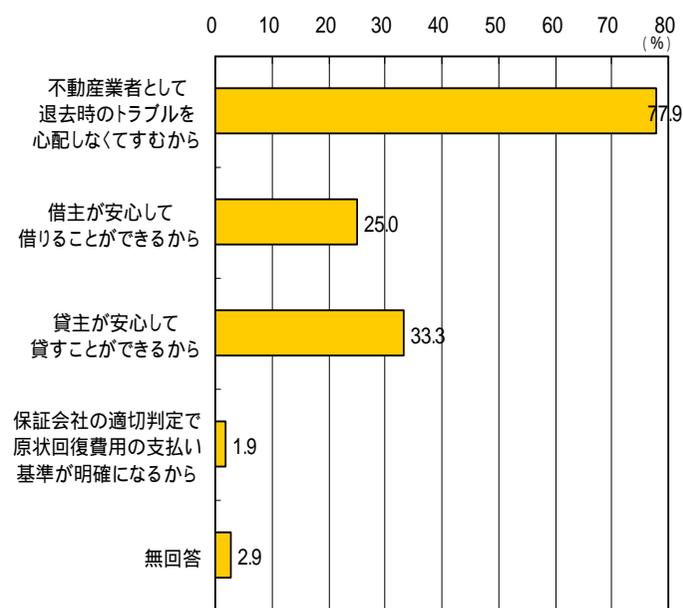
2. 原状回復に関する保証についてのアンケート調査結果

保証制度が必要だと思う理由

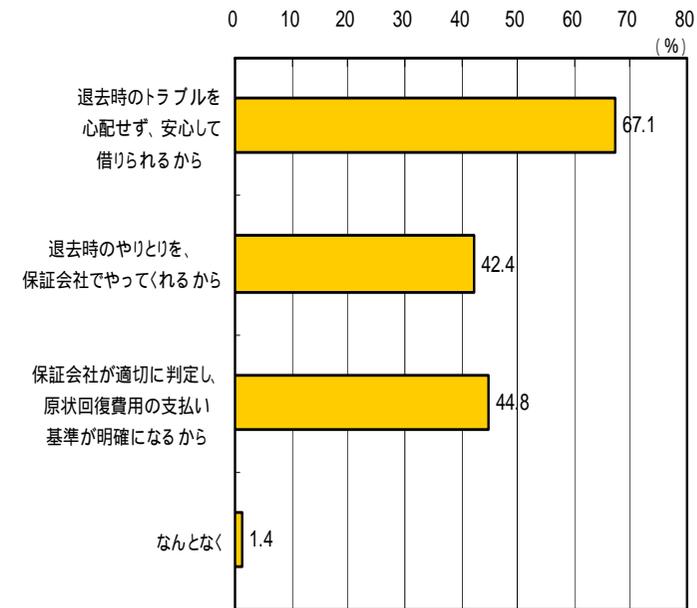
不動産業者



家主



入居者



出典：民間賃貸住宅市場の実態調査[平成20年(財)日本賃貸住宅管理協会]

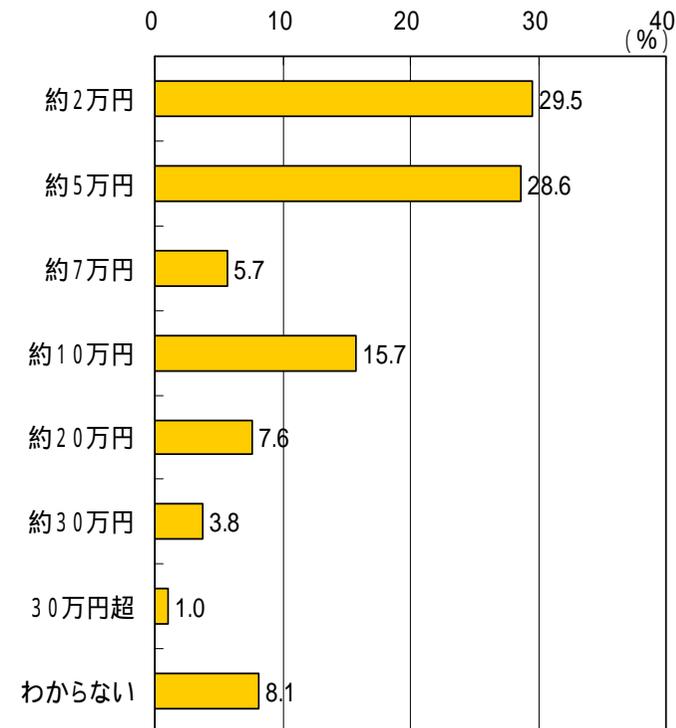
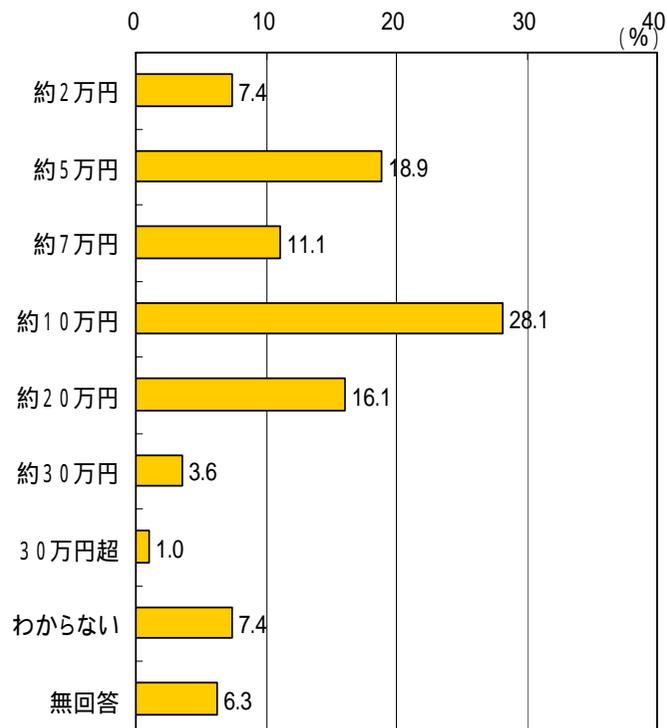
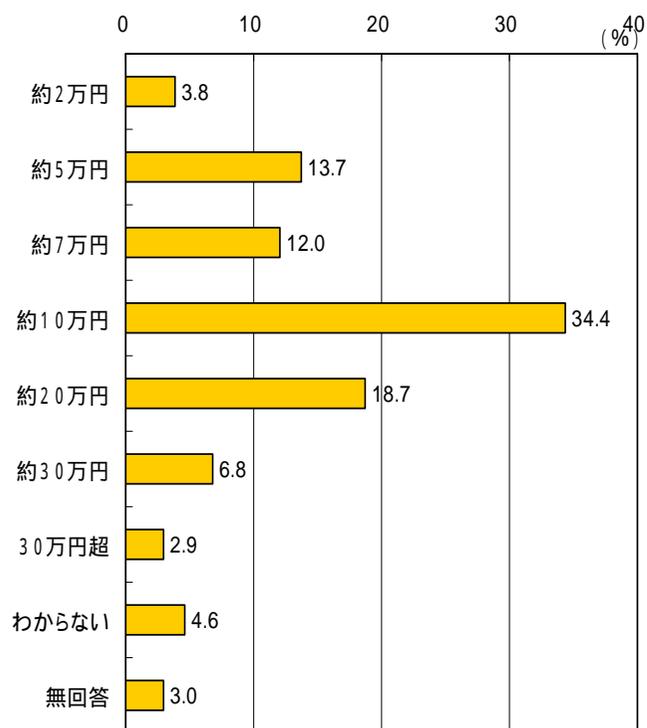
2. 原状回復に関する保証についてのアンケート調査結果

保証で支払われる受当額

不動産業者

家主

入居者

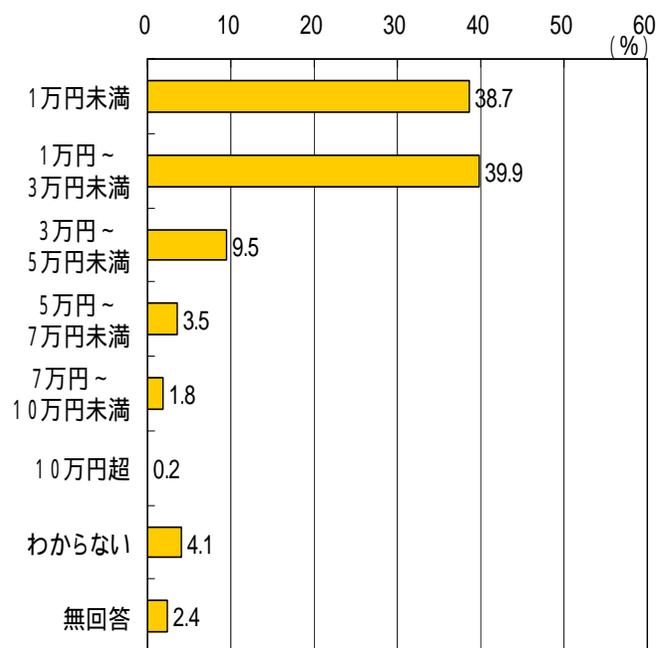


出典：民間賃貸住宅市場の実態調査[平成20年(財)日本賃貸住宅管理協会]

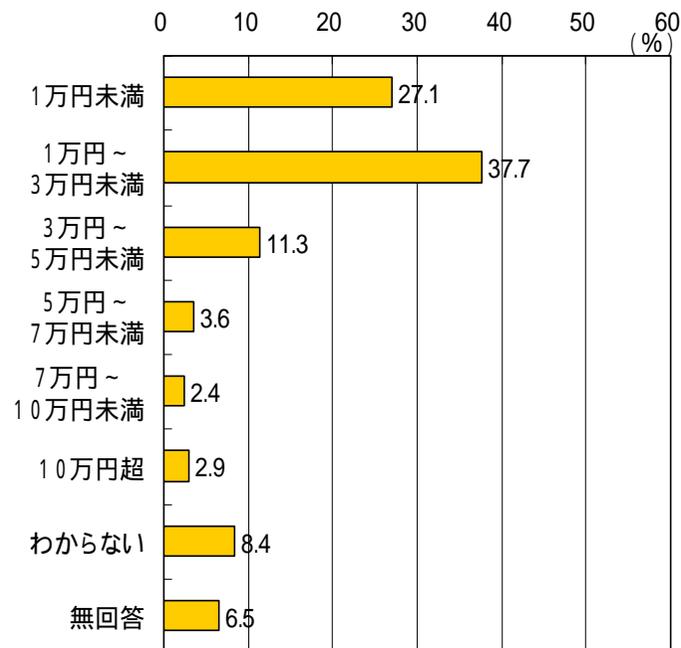
2. 原状回復に関する保証についてのアンケート調査結果

借主が払う保証料の妥当額

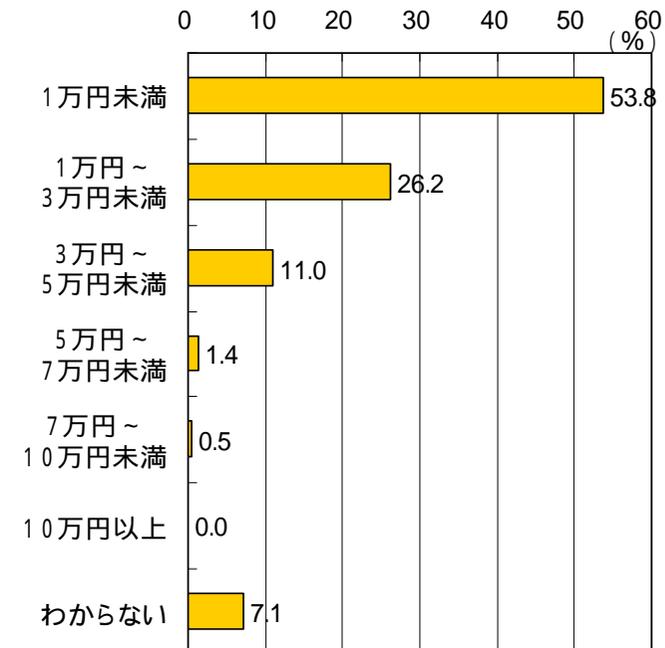
不動産業者



家主



入居者

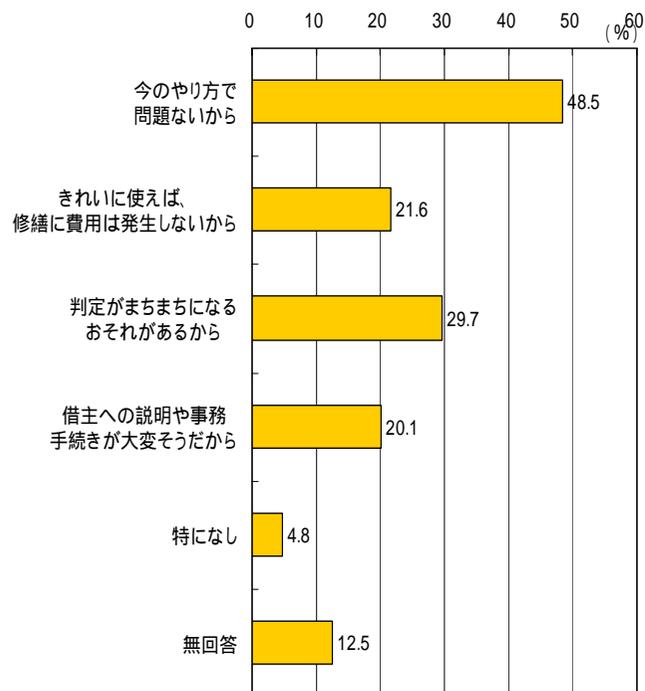


出典：民間賃貸住宅市場の実態調査〔平成20年（財）日本賃貸住宅管理協会〕

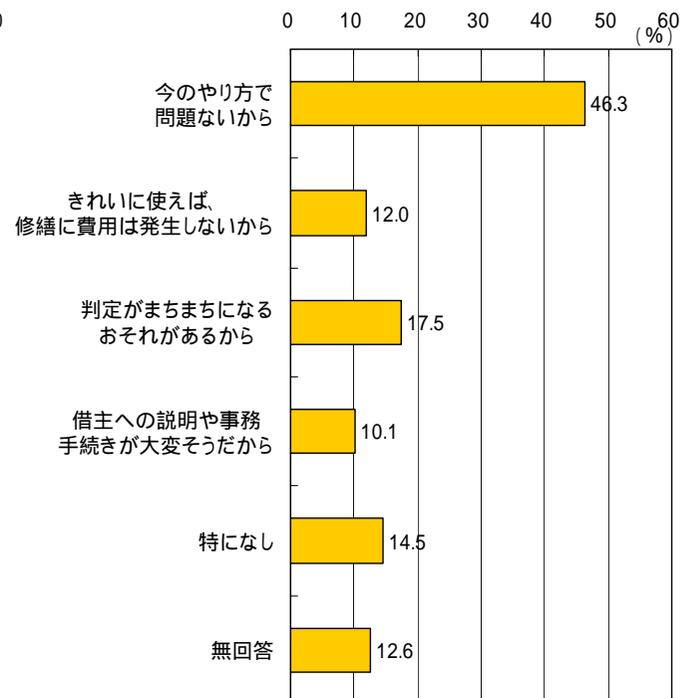
2. 原状回復に関する保証についてのアンケート調査結果

保証制度が必要でない・わからない理由

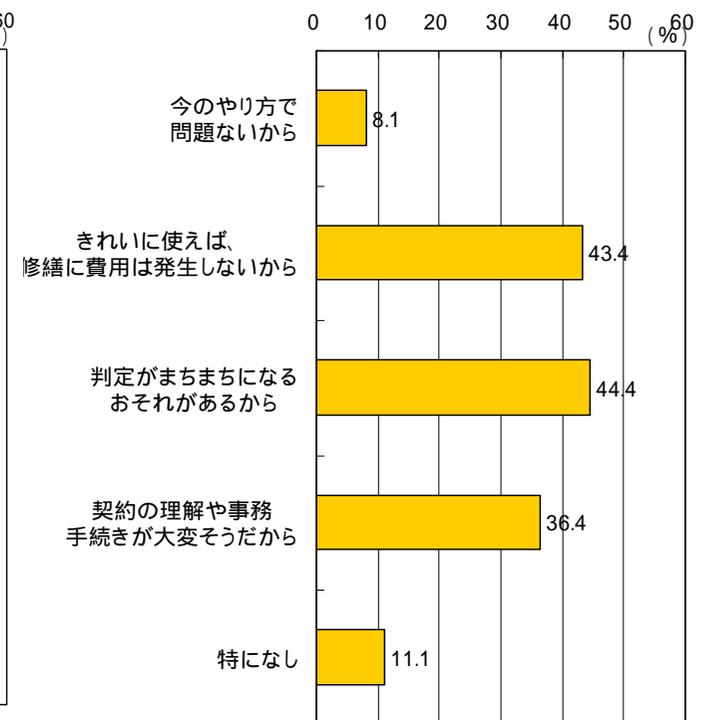
不動産業者



家主



入居者



出典：民間賃貸住宅市場の実態調査〔平成20年（財）日本賃貸住宅管理協会〕

家賃債務保証業務の実態調査()において、契約書の提出があった37社の保証範囲についてみると、そのうち16社において、賃借人の債務となる原状回復費用を保証対象としている。

第1回調査 = (財)日本賃貸住宅管理協会・賃貸保証制度協議会会員29社を対象に、
H20.12 ~ H21.1に実施(契約書提出19社)。

第2回調査 = 上記会員以外の42社を対象に、H21.3に実施(契約書提出18社)。

保証の対象となる「原状回復費用」の具体的内容の例

国土交通省又は東京都の原状回復のガイドラインに準拠して、賃借人が負担する費用としているもの。

のうち、賃借人の故意又は重過失により必要となった費用を除くもの。

経年変化部分の復旧に要する費用を除くとしているもの。

「原状回復費用」とのみ規定しているもの。

保証の対象となるか否かの判断についての規定例

保証会社が判断するとしているもの。

賃借人が認めたものに限るとしているもの。

賃貸人と賃借人が合意した費用としているもの。

特段の規定がないもの。

家賃債務保証契約において原状回復費用も保証対象としている10社()に対するアンケート調査結果によれば、保証する原状回復費用の範囲について意見の相違が発生するケースが多い。

(財)日本賃貸住宅管理協会・賃貸保証制度協議会会員を対象に原状回復費用の保証の実態についてアンケート調査を実施。原状回復費用を保証対象としている会社のうち10社から回答を得た(H21年5月実施)。

保証する原状回復の範囲について、賃貸人、賃借人、保証会社の間で意見が相違することがあるという回答が10社中5社あった。

意見の相違がどの程度の割合で発生するかという問に対しては、10%(2社)、20%(1社)、30%(1社)、100%(1社)であった。

4. 家賃債務保証における保証範囲・保証限度額

家賃債務保証業務の実態調査において、契約書の提出があった37社の保証範囲等についてみると、以下のとおりであった。

滞納賃料等(家賃、共益費、駐車場料金等)以外に保証範囲とするものとしては、賃借人が賃貸人に負う債務のうち次のようなものがあった。

賃貸借契約解除後の明渡し債務不履行により生じた賃料等相当損害金 [27社]

明渡し訴訟その他法的手続きに要する費用(弁護士費用を含む) [30社]

残置物の処理費用 [13社]

ただし、訴訟その他法的手続きに要する費用(弁護士費用を含む)については、賃貸人が保証会社の承諾を得て支出したものに限るなど保証会社の判断を必要とする例が多くあった
[上記30社のうち24社]

保証限度額についてみると、

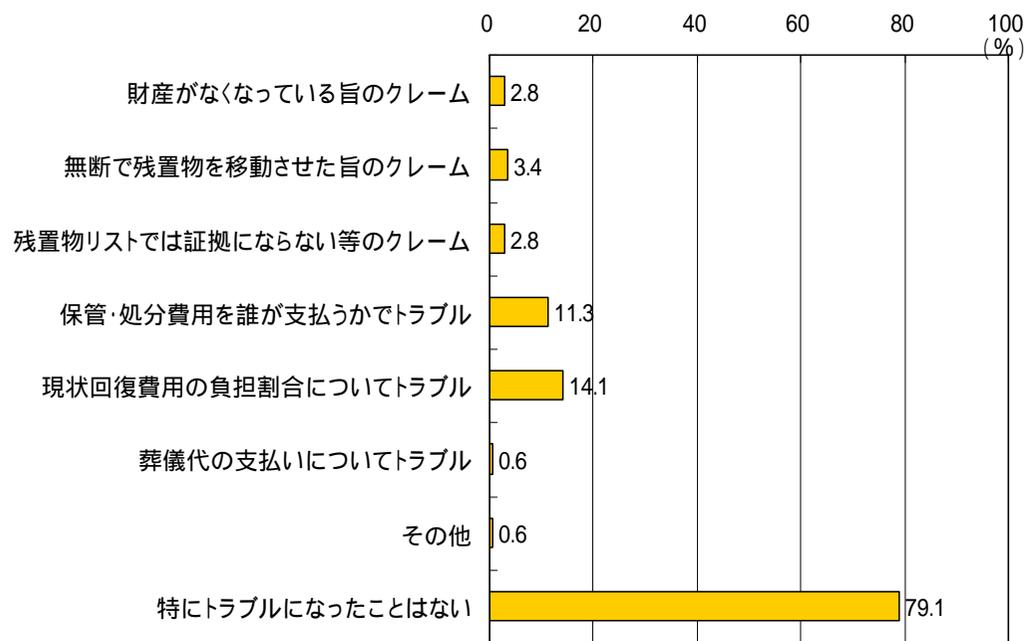
賃料等の3月分とするものから、72月分とするものまで幅が広い。また、明け渡し完了まで無制限とするものもあった。

具体的に多い例としては、10月分(5社)、24月分(8社)、48月分(9社)など。

また、この限度額には、上記の訴訟費用を含まないとするものが多かった。

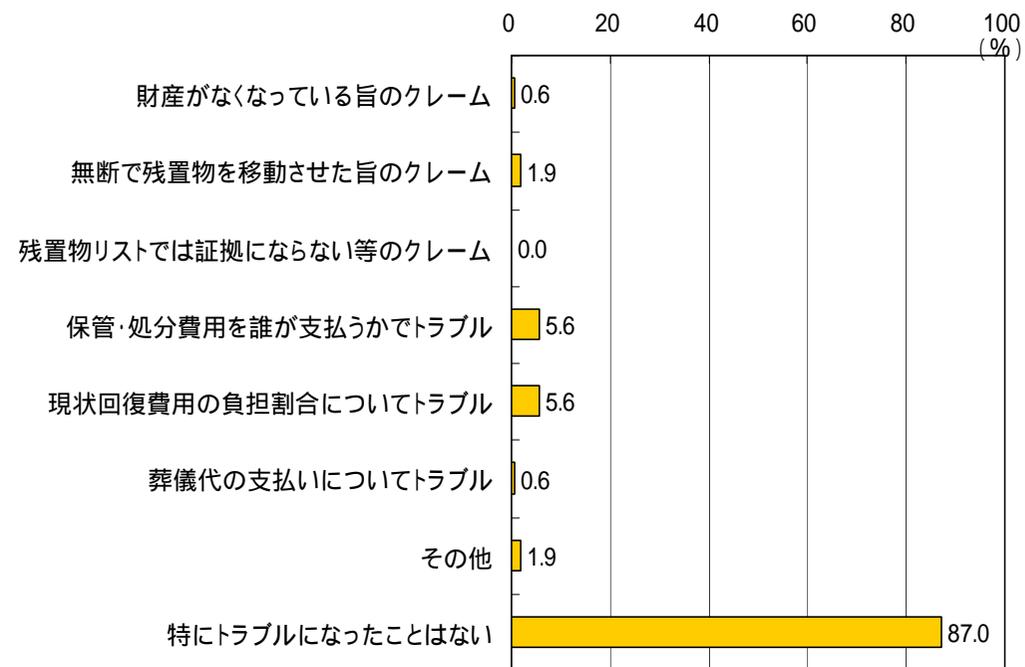
入居者の死亡・行方不明時の残置物の処理について法定相続人との間で生じたトラブル

不動産業者



出典：民間賃貸住宅に係る実態調査（不動産業者）
 [平成19年（財）日本賃貸住宅管理協会]
 調査対象：（財）日本賃貸住宅管理協会の会員
 配布件数：934件 回答件数204件 回収率 21.8%

家主



出典：民間賃貸住宅に係る実態調査（家主）
 [平成19年（財）日本賃貸住宅管理協会]
 調査対象：賃貸住宅を経営する家主
 （（財）日本賃貸住宅管理協会の会員等）
 配布件数：500件 回収件数183件 回収率 36.8%

6. 東京都あんしん入居制度の概要等

1. 制度の概要

毎年の利用料により実施するサービス

A 見守りサービス

緊急時対応サービス

居室内に機械を設置し、受信センターと連動して行うサービスで、一般電話回線が必要です。

専用通報機「緊急ボタン」

お身体の異変等が生じた場合の緊急時に「緊急ボタン」を押すと、受信センターに通報されます。

リズムセンサー(検知器)

設置された機械が一定時間(20時間以上)反応しない場合、受診センターに通報されます。

24時間電話相談

健康相談など、生活に関する相談を24時間フリーダイヤルで受け付けます。(年末年始を除く)

10年間お預かりして実施するサービス

B 葬儀の実施

あらかじめお預かりした費用で、葬儀(死亡診断書の受け取りから遺骨の引渡しまで)を実施します。

C 残存家財の片づけ

あらかじめお預かりした費用で、死亡後に残された家財の片付けを行います。調査時にお伺いする「連絡先」と連絡を取り合って実施します。

利用できる方

東京都内(島しょは除く)の、民間賃貸住宅や公団・公社・都営住宅等に入居される方、若しくは既に入居されている方で、高齢者および障害者(身体障害1級~4級、精神障害1級または2級、知的障害1級または2級)の方が利用できます。障害に応じて、「A見守りサービス」の内容が変わることがありますのでご相談ください。

持ち家にお住まいの高齢者および障害者の方も、「A見守りサービス」が利用できます。

2. 年度別契約実績

契約年度	1コース	2コース	3コース	4コース	5コース	6コース	7コース	計
平成16年度	4	0	1	1	25	2	3	36
平成17年度	5	0	2	2	16	0	1	26
平成18年度	3	0	1	8	18	3	4	37
平成19年度	8	0	2	16	35	3	11	75
平成20年度	8	0	2	9	24	1	10	54
合計	28	0	8	36	118	9	29	228

「A 見守りサービス」が含まれる場合

(契約期間は、1~3コースは10年間、4コースは1年間です)

(消費税込)

コース	サービス内容	ご契約時に必要な費用	費用内訳		
			利用料(年額)	預かり金	事務手数料
1	A 見守りサービス B 葬儀の実施 C 残存家財の片付け	549,750	44,100	450,000	55,650
2	A 見守りサービス B 葬儀の実施	399,750	44,100	300,000	55,650
3	A 見守りサービス C 残存家財の片付け	249,750	44,100	150,000	55,650
4	A 見守りサービス	50,400 (年額)	44,100	—	6,300 (年額)

※「A 見守りサービス(24時間対応)」は、1年更新のため、毎年費用がかかります(下線部分)。

※コース1、2、3の事務手数料は契約時のみで、コース4の事務手数料は毎年必要となります。

※コース1、2、3を選択した方は契約期間満了時に、事務手数料をお支払いいただく、11日目以降も継続できます。

「A 見守りサービス」が含まれない場合

(契約期間は、5~7コースいずれも10年間です)

(夫婦・親子等連名による申込みもできます。連名の場合の費用は、[]内です)

(消費税込)

コース	サービス内容	ご契約時に必要な費用	費用内訳		
			調査費	預かり金	事務手数料
5	B 葬儀の実施 C 残存家財の片付け	555,000 [881,250]	52,500 [78,750]	450,000 [750,000]	52,500
6	B 葬儀の実施	405,000 [731,250]	52,500 [78,750]	300,000 [600,000]	52,500
7	C 残存家財の片付け	255,000	52,500	150,000	52,500

※調査費とは、契約直後とその後2年に一度行う調査等(連絡先や家財内蔵などの確認)にかかる諸費用です。

※契約期間満了時に、調査費と事務手数料をお支払いいただく、11日目以降も継続できます。

(件)

現状の課題

原状回復に関する保証制度のニーズが一定程度存在する。しかし、現時点においては、家賃債務保証契約において原状回復費用も対象となっている例があるものの、ニーズに応えるような保証や保険は十分に提供されていないのではないか。

原状回復費用も対象としている例でも、賃貸人と借入人のいずれが負担すべき費用かという点についての判断が難しいという実態がある。

家賃の滞納に関しては、家賃債務保証サービスが相当程度普及してきているが、その保証内容は各社様々であり、滞納が発生した場合における賃貸人のニーズに十分応えるものとなっていない例があるのではないか。

高齢の入居者等が死亡した場合についても、現時点においては、賃貸人の負担等をカバーする仕組みが十分に存在しないのではないか。

検討の方向性と検討に当たっての課題

原状回復に関する保証・保険について

アンケート調査結果をみても、少額で低負担の保証制度については一定のニーズが存在する。

また、原状回復についての保証や保険については、賃貸人・借入人の双方にとって次のような利点があると考えられる。

- ・ 第三者（保証会社や保険会社）が査定をすることで公平な判断が期待できる
- ・ 借入人にとっては、保証料・保険料の支払いだけで済み、予期しないような修繕費用の請求を免れることができる
- ・ 賃貸人にとっては、借入人との費用を巡る交渉を行う必要がなくなる

このため、原状回復に関する保証や保険について、詳細なニーズの把握、原状回復を巡る実態の詳細な把握、その他の課題（借主のモラルハザード、敷金との関係、査定コスト等）の整理等を引き続き行っていく必要があると考えられる。

また、第2回部会において議論した原状回復ガイドラインの客観化等は、保証や保険制度の前提としても必要ではないか。

7. 現状の課題と検討の方向性(論点整理)

滞納、高齢の入居者の死亡等に関する保証・保険について

滞納や高齢の入居者の死亡等に関しても、保証・保険についての、ニーズの把握、実態の把握、その他の課題（滞納に関する保証会社・保険会社の審査能力の問題等）の整理を引き続き行っていく必要があると考えられる。