

報道機関各社 様

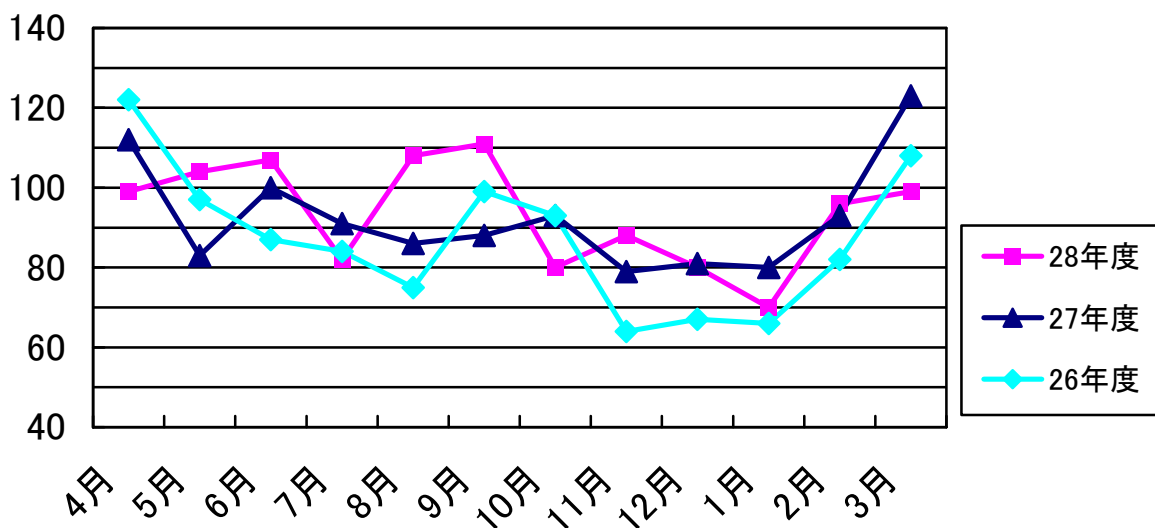
担当：札幌市消費生活課調査指導係  
TEL728-2111

**賃貸住宅に関する相談が毎年 1 千件超発生！**  
**特に退去時の原状回復をめぐる費用のトラブルに注意！**  
**トラブルを避けるには入居時の契約内容と現状の確認が重要です！**

賃貸住宅（賃貸アパート・賃貸マンション・ウイークリー及びマンスリーマンション・サービス付き高齢者住宅など。以下「賃貸アパート」という。）については、札幌市消費者センターには毎年 1 千件を超える相談が寄せられ、今年度（平成 30 年 1 月末日現在）も既に **929 件** の相談が寄せられています。

《平成 26 年度 1,044 件、平成 27 年度 1,109 件、平成 28 年度 1,124 件》

賃貸アパートに係る相談が特に寄せられる時期としては、過去 3 年間をみると、進学や就職による入居や転勤などによる退去を契機に、2 月から相談が増え始め、3 月・4 月の時期には、相談件数が月 100 件を超えるほど集中する傾向があります。

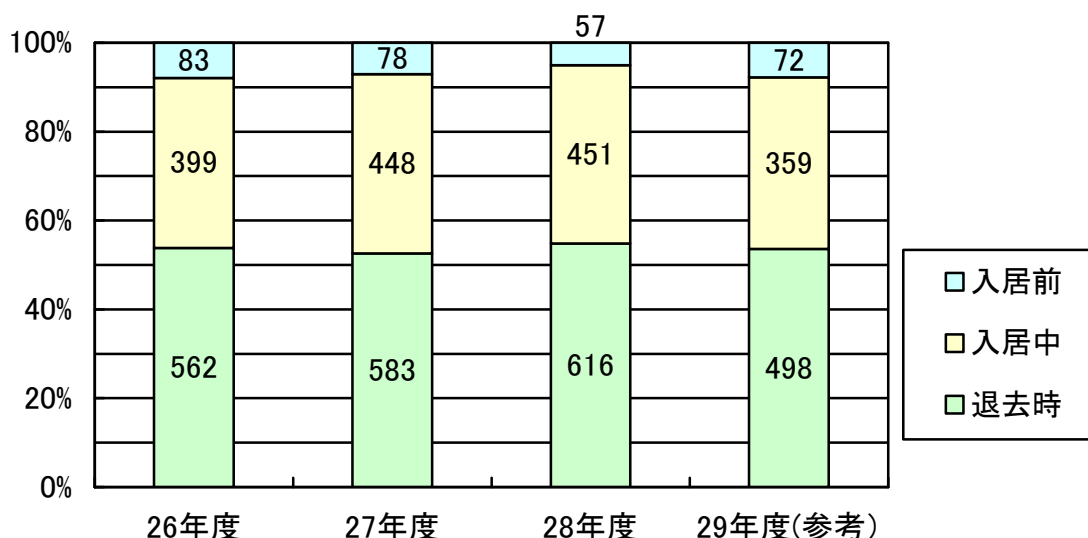


この賃貸アパートに関する相談については、「入居前」、「入居中」、「退去時」の相談段階別にみると、過去 3 年間では、「**退去時**」に関する相談が、各年度の相談全体の **5 割以上** になっています。

このうち、「退去時」に関する相談では、「退去する際の原状回復をめぐる修繕費用の請求が高額、納得できない」という苦情が特に多く寄せられています。

ちなみに、「入居前」は、「入居に身元保証人が必要と言われた」や「入居前の契約解除による違約金の発生」が多く、「入居中」は、「室内設備の故障等への対応」

や「家賃滞納に係る貸主（特に保証会社）の対応」が多く寄せられています。



なお、今回は、最も多い「退去時」の原状回復費用に関する相談を取り上げます。相談事例は、以下のとおり。

#### 【相談事例 1】

8か月前に、1年居住のアパートを退去した。2年未満の退去なので敷金は違約金として相殺された。退去の立会時に、管理会社から台所の壁クロスの剥がれを指摘され、それは私の不注意で剥がしたものであるため張替に納得していたが、2か月前に原状回復費用の請求書が送付された。内容は台所のほかに、全室の壁と天井のクロス張替負担（負担割合 70%）、引戸の塗装と台所床の一部張替費用（負担割合 100%）だった。私は台所の換気扇の下でしか喫煙していなかったが、全室の張替が必要か。

#### 【相談事例 2】

3年7か月居住した賃貸アパートを退去。管理会社の立ち合い時、台所クッションフロアに付いた冷蔵庫の設置跡の4か所の凹み部分の内1か所が黒く変色したことと、洗面所クッションフロアに付いた洗濯機跡の4か所の凹み部分全てが黄色く変色していたことを指摘され「台所と洗面所のクッションフロアを全面張替するのでその修繕費を請求する」と言われた。国土交通省の原状回復ガイドラインを見ると、家具等設置跡の凹みは通常損耗と考えられており貸主負担のはずだ。

#### 【原状回復に係るアドバイス】

- 1 国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」では、賃貸住宅の「原状回復」とは、借主が居住したことによる賃貸住宅の価値の減少のうち、借主の故意・過失等、通常の使用方法を超える使い方によって生じた損耗や毀損を

復旧することを言いますので、部屋を入居前の状態に戻すということではありません。したがって、退去時に借主は前述の「原状回復義務」がありますが、経年劣化や自然損耗など、通常使用による変化については貸主が負担すべきものと考えられています。具体的には、タバコのヤニによる壁紙の変色やペットによるひっかき傷、風呂の水垢などは借主の負担と考え、日焼けによる壁紙の変色や家具を置いたフローリングのへこみなどは貸主の負担と考えます。

2 **トラブルの未然防止のためには、契約時に、契約書に記載されている原状回復に係る特約事項（現状回復に係る負担割合やその費用の目安）について、貸主（一般的には仲介業者）よりしっかり説明を受けて漏れなく内容を理解し、貸主・借主の双方で合意して契約していることが最も重要です。**

3 しかしながら、退去時に起こる原状回復費用に関するトラブルは、部屋の損耗・損傷時期が、入居前にあったものか、入居中に生じたものかがはっきりしないことや、貸主・借主の双方で原状回復についての理解が十分でないことなどが原因となって起こってしまうことがあります。したがって、**契約時及び退去時の立会の際には、できるだけ部屋の現状を写真として残しておくことや、貸主（一般的には仲介業者）や管理会社との原状回復に関するやり取りでの約束や説明を記録として残しましょう。**

4 退去時の原状回復費用の負担については、納得がいかない場合は修繕費の請求の明細を貸主に求めて、貸主と十分に話し合みましょう。それでも納得できない場合は、**弁護士や司法書士などの法律の専門家に相談して見解を求めてから貸主と交渉することをお勧めいたします。**

また、貸主との話し合いによる解決が困難な場合は、民事調停や少額訴訟などの手続きを取る方法もあります。これらの手続きや無料の相談窓口の紹介等、賃貸アパートに関するお問い合わせは、最寄りの消費者センターをご案内する、**消費者ホットライン「188」（局番なし）**、または、札幌市民及び札幌に通勤通学している方は、**札幌市消費者センター（011-728-2121）**に電話をおかけになってご相談ください。