

平成 23 年 3 月 3 日
独立行政法人国民生活センター

賃貸住宅の退去時に伴う原状回復に関するトラブル

アパート、マンション等の賃貸住宅へ入居する際には、賃貸借契約に基づき、家主に敷金や保証金を納める例が多い。これらの金銭は、賃貸住宅から退去した後、家主が滞納家賃や原状回復費用（賃貸住宅の修繕費等）を差し引き、残額を借主に返還すべきものと考えられている。しかし現実には、賃貸住宅を退去した後、家主が敷金や保証金の精算に応じない、敷金や保証金を超える高額な原状回復費用を請求された、などのトラブルが発生している。

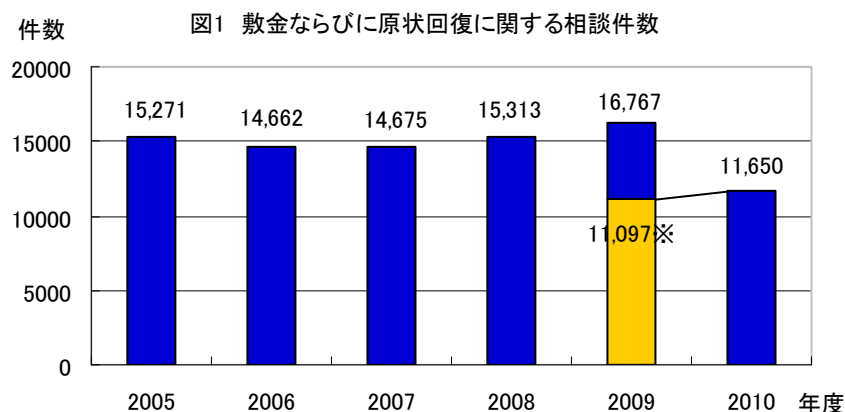
年度末に際し、これらのトラブルが増加すると見込まれることから、退去時に伴う敷金の返還や、原状回復の基本的な考え方に関して情報提供を行い、借主である消費者へのアドバイスとしたい。

1. PI0-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)^(注1)にみる相談の概要

2005～2010 年度までの、賃貸住宅の敷金ならびに原状回復に関する相談（2011 年 1 月 31 日までの登録分、8 万 8,338 件）の特徴は、以下のとおりである。

(1) 相談件数の推移

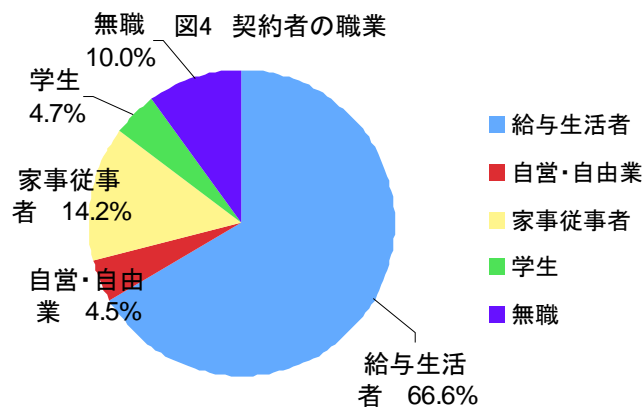
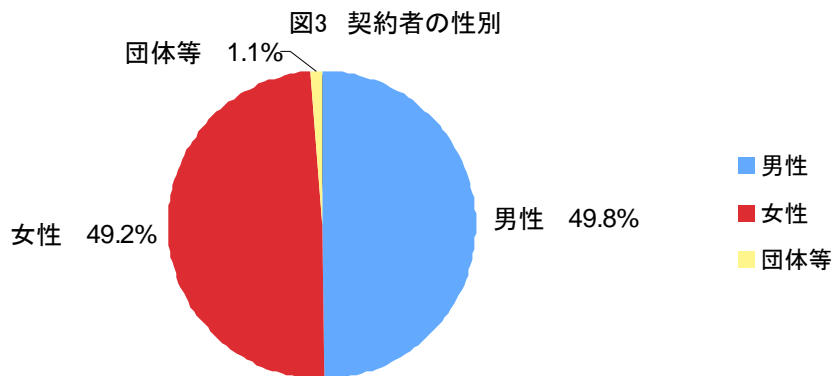
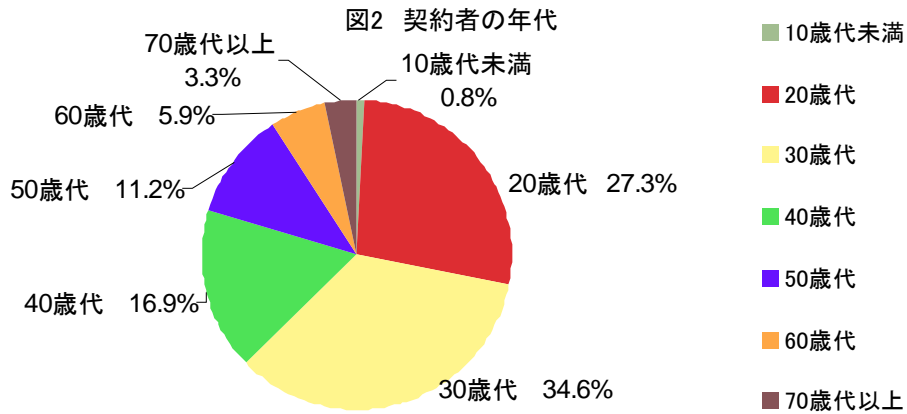
2006 年度以降、相談件数は増加傾向にあり、2010 年度は 1 万 1,650 件の相談が寄せられている。前年の同時期との比較では微増となっているが、依然として件数は多く、このところ高水準で推移している（図 1 参照）。



(注1) PI0-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

(2) 契約当事者の属性 (※不明、無回答は除く)

年代別では30歳代が2万7,734件(34.6%)で最も多く、次いで20歳代が2万1,888件(27.3%)、40歳代が1万3,550件(16.9%)の順となっている。また性別では、男性が4万3,218件(49.8%)、女性が4万2,707件(49.2%)となっている。職業別にみると、給与生活者が(5万3,827件、66.6%)最も多く7割近くを占めている。地域別では南関東、九州北部が多く、次いで近畿が多い。



2. 主な相談事例

【事例1】立ち会い時に指摘されなかったカーテン代等を請求された

退去時に立ち会いを行い、家主から口頭でクロス^の張替え3カ所やエアコンのクリーニング代を支払うように言われた。これは納得していた。契約書には、ルームクリーニング代は家主と借主が折半で負担する旨の記載があり、説明も受けている。

しかし、退去後1カ月経っても修理代の請求が来ないので、家主に連絡したところ、立ち会い時には指摘されなかったロールカーテン代、フローリング汚れの掃除代を請求すると言われた。納得がいかない。

(2010年11月受付 30歳代 男性 給与生活者 東京都)

【事例2】契約書の記載に基づき、畳、襖^{ふすま}の張替え等を強制された

3年住んだ部屋を退去する。まだ立ち会いもしていないのに、不動産管理会社から畳とクロス^の張替え代、ハウスクリーニングは強制と言われた。重要事項説明の際には特別な説明はなかったと思う。契約書には「畳の張替え、襖^{ふすま}の張替え、ハウスクリーニング、鍵の交換、その他損傷個所の復旧をすること」と記載されている。1年間は煙草の習慣があったが、部屋の中では吸っていないと思う。特別部屋を傷つけたり、汚したりした覚えもない。

(2010年11月受付 30歳代 男性 給与生活者 熊本県)

【事例3】敷金の一部を償却し、自然損耗の修繕費を一部借主負担とする特約があった

8年近く住んでいた賃貸マンションから、2カ月前に退去した。契約書には「退去時に敷金は賃料の1カ月分を償却する。自然損耗については借主の2分の1負担とする。ハウスクリーニングは全額借主の負担とする」旨の条項が記載されているが、この条項があるために敷金の返還を受けられないことや、自然損耗が借主負担となっていることに納得できない。敷金は、家賃2カ月分の12万円を納めている。

(2010年11月受付 30歳代 女性 給与生活者 新潟県)

【事例4】畳替えの費用とルームクリーニング代を敷金から差し引かれた

70歳代の親戚が、1年数カ月前に入居し一人で住んでいた賃貸アパートを退去した。保証人である自分が立ち会ったが、仲介業者から、畳替えとルームクリーニングの費用を請求すると言われた。後日届いた精算書を見ると、これらの費用が敷金から引かれており、敷金の返還額は数百円しかない。特に汚したり、壊したりしていないのに、畳替えとルームクリーニングでこれほど高額な費用がかかるのはおかしくないか。

(2010年11月受付 50歳代 女性 自営自由業 神奈川県)

【事例5】不注意でトイレのドアに穴を開けたところ、高額な修理代を請求された

4年前に入居した賃貸アパートから退去した。敷金は家賃の1カ月分で、約9万円納めている。入居中、不注意でトイレのドアに穴を開けてしまい、その修理費は負担するつもりだったが、ドアの改修費とクリーニング代で合計10万円以上の請求が来た。クリーニング代が3万円程度という点は納得しているが、ドアの改修費が7万円を超えているのは妥当か。

(2010年12月受付 30歳代 男性 給与生活者 東京都)

【事例6】契約書に基づく敷引のほか、床の修理代を請求された

2年ほど前に入居した賃貸アパートを退去する。契約書には、入居時に支払った保証金15万円のうち10万円を敷引金とする旨、契約終了時に敷引金と借主が負担すべき費用を保証金から控除し、残額を借主に返還する旨の記載がある。立ち会いの際、床についてタバコの焼け焦げ跡の修理代を敷引金とは別途請求すると言われたが、支払わなければならないか。

(2010年12月受付 20歳代 男性 給与生活者 大阪府)

3. 問題点

(1) 原状回復の趣旨が正しく理解されていない

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^{きそん}を復旧することをいう。入居時の状態に戻すということではない。

賃貸住宅を退去する際、借主には原状回復の義務がある(民法616条、598条、最判平成17年12月16日集民218号1239頁)。また、借主は、賃貸借契約で認められた目的以外の目的で賃貸住宅を利用してはならず(民法616条、594条1項)、賃貸住宅の使用にあたり、善良な管理者としての注意義務を負う(善管注意義務)。

これに対し、家主は、借主が通常の使用に従って賃貸住宅を使えるよう、必要な修繕を行う義務を負っている(民法606条1項)。このことから、借主の通常の使用によって生じた損耗等(通常損耗)や、建物・設備等の自然的な変化・損耗等(経年変化)の原状回復費用は、家主が負担すべきものと考えられている(通常損耗、経年変化という言葉の用法は、国土交通省『原状回復をめぐるトラブルとガイドライン』平成16年2月改訂版(以下、これを「国交省ガイドライン」という)の定義に基づく)。

以上のことから、借主は、原則として故意・過失あるいは善管注意義務違反によって生じた賃貸住宅の損耗についてのみ責任を負う。また、原則として、損耗部分を含む最小範囲(一般的に、壁紙や天井は1㎡単位、畳は一畳分)の修繕費用を負担すれば足りる。全面張替えの費用を請求されたとしても、言われるままに支払う義務はない。

通常損耗・経年変化部分の修繕(具体的には、損耗部分の修理・交換、ハウスクリーニング、リフォーム工事等)を行う際は、家主が費用を負担すべきものとされている。

しかし、家主、借主双方にこの点の理解が十分でないことによるトラブルが多く寄せられている。

(2) 退去時の立ち会いが行われていない、あるいは立ち会い時の現状確認が不十分であるか、確認したことの記録が残されていない

賃貸住宅の退去時に、関係者(借主、家主、管理会社、仲介業者等)の立ち会いがなく双方で壁、床、柱等の傷や汚れ(損耗)の現状確認をしていない場合や、立ち会い時の現状確認が不十分、あるいは立ち会い時に確認した点を記録に残さなかった場合、後で身に覚えのない損耗箇所を指摘され、修繕費の追加負担を求められる、などのトラブルにつながりやすい。

(3) 原状回復の具体的な内容について、当事者間に認識のずれがある

個別の相談事例において、どこまでが通常損耗・経年変化と認められ、どこからが借主の故意・過失、善管注意義務違反による損耗なのかを判断するには、国交省ガイドラインが参考になる。個別の賃貸借契約に法的な強制力を及ぼすものではないが、当事者間で原状回復に関する話し合いが進まない場合などに、解決の道筋を示すものといえる^(注2)(＜参考1＞)。

なお、借主の故意・過失、善管注意義務違反による損耗であることは、家主に主張立証責任がある。したがって、通常損耗・経年変化であるかどうか見極めのつかない部分については、裁判上、借主は原状回復義務を負わないと結論づけられる可能性が高い。

また、前頁(1)で述べたとおり、借主の故意・過失あるいは善管注意義務違反によって生じた損耗の原状回復は借主の費用負担で行うことが基本であるが(家主負担とする旨の特約があればそれに従う)、国交省ガイドラインでは、借主の負担割合を判断するにあたって、賃貸住宅の築年数や入居時からの経過年数も考慮に入れることとしている。

建物としての賃貸住宅自体はもちろん、その居住性を高めるために家主が設置した各種備品(エアコン、給湯器、浴槽等)は、年月の経過によって徐々にその品質、機能が劣化あるいは低下していき、いずれはその市場価値を失う。

したがって、入居時までに築年数が相当長期間経過している場合には、借主の故意・過失あるいは善管注意義務違反から生じた価値減少分は、通常、新築の賃貸住宅やリフォーム直後の賃貸住宅へ入居した場合よりも小さくなる。

＜参考1＞

この表は、賃貸住宅の退去時に、原状回復費用として計上されることが多い項目の具体例と、それらの負担区分に関する一般的な考え方を説明するため、国交省ガイドライン等を基に国民生活センターが作成したものである。

	家主負担	借主負担
・日照による壁紙の変色	○	
・ペットの飼育に伴う壁や柱、床の傷		○ (※1)
・ポスター、カレンダー等を壁に貼り付けた際の画鋸 ^{がびょう} や留めピンの穴跡	○	
・冷蔵庫、テレビ、洗濯機、エアコン等を設置したことによる壁、床の黒ずみ	○	
・電灯の直付けによる天井の傷(元々用意されていた吊り下げ器具を使わなかった場合)		○
・煙草のヤニ汚れ	○ (※2)	
・部屋のクリーニング(借主が日常の清掃を怠っていない場合)	○	

(注2) 東京都では、条例に基づき、独自のガイドラインを定めている。

・鍵の交換（借主による鍵の紛失、破損等がない場合）	○	
・穴開き、ゆがみ等による網戸の交換（通常の使い方をしていない場合）	○	
・結露による壁紙等の染み、カビ汚れ	○ (※3)	
・トイレ、浴室等の水垢、カビ汚れ	○ (※3)	

(※1) ペット不可の特約があるときや、ペットを飼うことで賃貸住宅に通常損耗を超えるような損害を与えたときは、多くの場合、契約違反（善管注意義務違反）に基づく損耗として、借主が修繕費用を負担すべきことになると考えられる。

(※2) 喫煙による壁、天井等の汚れについては、それが通常の汚損を超える場合は、借主はその修繕費用（クリーニング代や壁紙の張替え費用等）を負担しなければならない場合もある。

(※3) 借主の故意・過失あるいは善管注意義務違反により、通常の使い方をしていない場合と比べて汚れが拡大したときは、借主も相応の責任を負う。

(4) 原状回復費用の算出方法についての妥当性に問題がある

退去時の立ち会いで現状を確認し、借主が原状回復義務を負う（修繕費を負担する）部分とそうでない部分の区別については家主と合意済みだが、具体的な修繕費の請求額・見積り額が相場よりも高い、内訳に不審な点がある、などの相談が寄せられている。

賃貸住宅の修繕・リフォーム等は、家主の依頼を受けた管理会社や不動産仲介業者が一手に引き受けているケースが多い。そのため、家主・管理会社等から提示される修繕費の見積り額や実際の請求額は、必ずしも相場どおりの金額であるとは限らない。

家主・管理会社等から提示された見積り額や請求額に納得がいかないときや、立ち会い時に指摘のなかった損耗個所の修繕費が含まれているとき、受け取った見積書、請求書、敷金の清算書等に内訳の記載がないときは、家主・管理会社等に建築時の仕様書や詳細な工事内容の説明を求め、場合によっては複数の業者から見積りを取って欲しいといった主張をし、交渉することも一案である^(注3)。修繕費の額に納得がいかないというケースで、家主が敷金の返還交渉に応じないときは、少額訴訟等の法的手続きをとることも選択肢の一つとなろう。この場合、借主の故意・過失あるいは善管注意義務違反により、具体的にどの程度の損害を被ったかという点は、家主が主張立証することになる。

(注3) 市販の書籍の中には、工事内容に応じた概算費用を紹介しているものもある。

(5) 原状回復の負担区分や敷金・保証金の返還に関する特約^(注4)が問題となる

上述したとおり、通常損耗や経年変化の原状回復は、本来、家主が費用を負担すべきものである。しかし実際の賃貸借において、自然損耗（通常損耗や経年変化等）の原状回復についても借主が修繕費を支払う旨の条項（以下、これを「通常損耗等の原状回復条項」という）を、特約事項として賃貸借契約書等に記載しているケースがある。

また、敷金・保証金は、一般的に、家賃の滞納分や借主の故意・過失、善管注意義務違反によって生じた損耗の修繕費等、退去時に借主が支払うべき金額を控除し、家主が残額を借主に返還すべきものとされている。しかし、退去時に無条件で敷金・保証金の一部を控除する旨の特約（以下、これを「敷引・償却条項」という）を設けているケースもある。

最高裁判所は、通常損耗等の原状回復条項に関し、その趣旨が明確に合意されていることが必要とし、その例として、

- ① 借主が補修費用を負担することになる通常損耗の範囲が賃貸借契約書の条項自体に具体的に明記されていること
- ② 仮に賃貸借契約書では明らかでない場合には、家主が口頭により説明し、借主がその旨を明確に認識し、それを合意の内容としたものと認められること

を挙げている。その上で、次頁<参考2>の事例においては、当事者間の合意事項となっているとは認めがたい、という見解を示している（最判平成17年12月16日集民218号1239頁）。

契約書類に通常損耗等の原状回復条項が記載されている場合、まずは、当事者間の合意事項として認められるものかどうかを判断することになる。その上で、前記のような通常損耗等の原状回復条項が当事者間の合意事項として認められたときは、その内容が法的に有効といえるかどうか、別途検討する。この点に関する裁判例として、「自然損耗及び通常の使用による損耗について賃借人に原状回復義務を負担させる」旨の特約が、消費者契約法10条^(注5)に照らし無効であるという見解を示した上で、借主からの敷金返還請求を認めたものがある（大阪高判平成16年12月17日判例時報1894号19頁）。

なお、敷引・償却条項に関しては、以下のような問題もある。

仮に敷引・償却条項が有効であれば、当該条項に基づき、無条件で敷金や保証金の一部を控除することができる。そうすると、借主の故意・過失、善管注意義務違反によらない損耗（通常損耗・経年変化）の原状回復についても、実質的に借主負担とすることが可能になってしまう。この点に関しては、下級審において、判断が分かれているが、消費者契約法10条^(注5)の考え方等を踏まえ、敷引・償却条項は無効であるという司法判断もなされている（枚方簡判平成17年10月14日、西宮簡判平成19年2月6日、京都地判平成19年4月20日、奈良地判平成19年11月9日、京都地判平成21年7月23日など）。

(注4) 民法や借地借家法で想定されている標準的な賃貸借契約の内容には含まれないが、借主と家主が個別に合意することで、賃貸借契約の一部となった契約条件のことをいう。したがって、借主に有利な特約も存在する。

(注5) 消費者契約法第10条（消費者の利益を一方的に害する条項の無効）

第十条 民法、商法（明治三十二年法律第四十八号）その他の法律の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であつて、民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。

＜参考2＞ 最判平成17年12月16日集民218号1239頁の事案の概要

家主は、所有者から借り上げて第三者に賃貸している住宅の入居希望者に説明会を開催し、借主は親族を出席させた。説明会において、家主は賃貸借契約書、補修費用の負担基準等についての説明が記載された書面等を参加者に配布し、約1時間半かけて説明した。

家主は、賃貸借契約書の条項のうち重要なものについての説明等のほか、退去時の補修費用について、賃貸借契約書の別紙に記載された、住宅修繕費負担区分および補修費等負担基準（以下、これを「負担区分表」という）に基づいて費用を負担することになる、という説明をした。しかし、負担区分表の個々の項目については説明しなかった。

その後、借主は、家主との間で賃貸借契約を結ぶこととなり、契約を締結した際、家主に対し、負担区分表の内容を理解している旨の記載のある書面を提出した。

借主が受け取った賃貸借契約書には、「賃借人が住宅を明け渡すときは、住宅内外に存する賃借人又は同居者の所有するすべての物件を撤去してこれを原状に復するものとし、負担区分表に基づき補修費用を家主の指示により負担しなければならない」旨の契約条項が記載されていた。また、負担区分表には、次のような趣旨の記載があった。

- ・「襖紙・障子紙」に「汚損（手垢の汚れ、タバコの煤けなど生活することによる変色を含む）・汚れ」が生じたとき、「各種床仕上材」に「生活することによる変色・汚損・破損と認められるもの」が生じたとき、及び「各種壁・天井等仕上材」に「生活することによる変色・汚損・破損」が生じたときは、いずれも借主が補修費用を負担するものとする。
- ・「破損」とは「こわれていたむこと。また、こわしていためること」であり、「汚損」とは「よごれていること。または、よごして傷つけること」である。

4. 消費者へのアドバイス

(1) 退去時には、できる限り家主、管理会社、仲介業者等（以下、家主側）の立ち会いの下で部屋の現状を確認する

その場のやりとりについては詳しくメモを取り（少なくとも日時・場所・出席者の記載は必須）、修繕が必要と思われる個所は、できれば日付入りの写真を撮るなどして、証拠となる記録を残す。

特に、転勤等で遠方へ引っ越すようなケースでは、立ち会いをしないまま退去してしまうと、後日、家主側から心当たりのない損耗個所を指摘されても、借りていた賃貸住宅に向いて確認することが難しいため、注意が必要である。

また、立ち会いの際、家主側から修繕の負担に応じる意思の確認を求められ、同意書等に署名捺印を求められるケースもある。後々、家主側から修繕費の負担の根拠とされる可能性があることも踏まえ、署名捺印する際は書面の内容を慎重に確認したほうがよい。

(2) 退去時に示された原状回復費用の内訳について、家主側に十分な説明を求める

家主側から原状回復費用の総額だけを言われたときは、修繕費の明細を記載した見積書や請求書、敷金精算書等を出してもらおう。これらの書面を受け取ったら、内容をよく確認し、疑問に思う点や納得いかない点があれば、家主側にその旨を伝え、なぜ支払う必要があるのか説明してもらおう。その際、自分（借主）に故意・過失、善管注意義務違反があったことを明らかにする資料の提示を求めてもよい。

なお、契約書類上、修繕費の一部を借主負担とする旨の条項が記載されていても、当該条項は賃貸借契約の内容として認められず、借主に修繕義務はないという司法判断がなされる可能性がある（最判平成17年12月16日集民218号1239頁参照）。また、「自然損耗及び通常の使用による損耗について賃借人に原状回復義務を負担させる」旨の特約は、消費者契約法10条に照らし無効である、という司法判断がなされたこともある（大阪高判平成16年12月17日判例時報1894号19頁参照）。

(3) 複数の業者から見積りを提示してもらおうよう、家主側に要求する

修繕にかかる工事代、建材費等が高額であると感じたときは、複数の業者から見積りを提示してもらおうよう家主側へ要求する。自分で見積りをとる方法もある。

(4) 家主側との話し合いによる解決が難しい場合、民事調停や少額訴訟等の手続きもある。これらの手続きをとることも含めて、各地の消費生活センターへ相談すること

5. 情報提供先

消費者庁 政策調整課

国土交通省 住宅局 住宅総合整備課