

平成 21 年 2 月  
国 土 交 通 省  
総合政策局・住宅局

## 賃貸住宅における家賃支払いの遅延等に伴う 家賃回収方法を巡る相談等の実態調査について

近時、「敷金ゼロ・礼金ゼロ」などを謳い文句とした賃貸住宅（いわゆるゼロゼロ物件）等において、家賃支払いが滞った際に、高額な違約金を請求される事案や立ち退きを迫られたなどの被害<sup>(※)</sup>が社会問題化している。このため、このような賃貸住宅における家賃支払いの遅延等に伴う家賃回収方法を巡る相談等の実態調査を実施し、別紙のとおりとりまとめた。

### 1 実態調査の内容

#### ○調査対象機関

（行政機関）

国土交通省地方整備局宅地建物取引業所管部局  
都道府県・宅地建物取引業所管部局（消費者相談窓口）

（関係法人）

（財）不動産適正取引推進機構  
（財）日本賃貸住宅管理協会  
（財）住宅リフォーム・紛争処理支援センター

#### ○調査対象とした苦情・相談内容の例<sup>(※)</sup>

- ・家賃滞納時における高額な違約金の請求
- ・無断で賃貸物件の鍵を交換
- ・無断で入居者の所有財産を処分
- ・昼夜問わない家賃支払いの督促
- ・法的な手続きを経ない（自力救済）退去・明け渡しの強制

#### ○調査時期：平成 20 年 1 2 月

#### ○留意事項

- ・本件確認は、賃貸住宅における家賃支払いの遅延等に伴う家賃回収方法を巡る相談等として受け付けられた件数を、各機関において確認できる範囲で把握した数としてまとめています。また、基本的に宅地建物取引業法の規制対象外における行為態様と認められることから、各地方整備局等及び都道府県の宅建業担当部局においては対応困難な事例であり、対応記録等として残されていないため、本調査に含まれていない事案も存在しているものと思われます。
- ・一部の都道府県において、消費者相談窓口における相談実績を確認、報告いただいた件数も含めていますが、全都道府県の消費者相談窓口の状況を把握したものはなっていません。

## 2 実態調査を踏まえた事業者ヒアリング

- 実態調査において、いわゆるゼロゼロ物件と判明している事例において具体的な事業者名が挙げられた1社について、2月にヒアリングを行ったところ、以下のとおりであった。
  - ・「施設付鍵利用契約」といった契約形態は現在はおとっておらず、新規の契約は全て定期借家契約としており、既存の契約も順次定期借家契約に切り換えている。
  - ・家賃の滞納があった場合も、鍵の交換、物件への立入り、荷物の搬出、法外な違約金等の徴収は現在は一切行っていない。
- 地方公共団体等への相談の状況も踏まえつつ、今後とも、当該事業者から、業務の実施状況等について、継続的にヒアリング等を実施していくこととする。

## 賃貸住宅における家賃支払いの遅延等に伴う家賃回収方法を巡る相談受付実績調べ

- 相談件数は、平成19年度から多くなっている。  
 ○相談内容別の件数は、多い順に、①執拗な督促、②無断で鍵を交換、③高額な違約金の請求、④無断で借家内に侵入、⑤無断で所有財産を処分、⑥強制的に退去、となっている。  
 ○ゼロゼロ物件であるかは不明の件数が多く、また、ゼロゼロ物件以外の物件についての相談件数も一定程度存在。

回答機関：全体(関係法人+地方整備局+都道府県宅建業部局(消費者部局))

(単位：件)

相談内容	平成17年度			平成18年度			平成19年度			平成20年度			計			
	①	②	③	①	②	③	①	②	③	①	②	③	①	②		
a 家賃支払いが滞った際に、無断で借家内に侵入された	2	① ② ③	2	2	① ② ③	2	5	① ② ③	1	4	10	① ② ③	2 1 7	19	① ② ③	2 2 15
b 家賃支払いが滞った際に、無断で鍵を交換された	2	① ② ③	2	8	① ② ③	3 5	13	① ② ③	2	11	15	① ② ③	1 2 12	38	① ② ③	1 9 28
c 家賃支払いが滞った際に、無断で所有財産を処分された	3	① ② ③	1	1	① ② ③	1	5	① ② ③		5	4	① ② ③		13	① ② ③	1 1 12
d 家賃支払いが滞った際に、強制的に退去させられた	1	① ② ③	1	1	① ② ③	1	2	① ② ③		2	4	① ② ③	1 1 3	8	① ② ③	1 1 7
e 家賃支払いが滞った際に、執拗な督促がなされた	20	① ② ③	20	16	① ② ③	16	38	① ② ③	2	36	27	① ② ③	1 1 25	101	① ② ③	1 3 97
f 家賃支払いが滞った際に、高額な違約金の請求をされた	4	① ② ③	4	3	① ② ③	3	8	① ② ③	2	6	10	① ② ③		25	① ② ③	2 2 23
合計件数(延べ件数)	42	① ② ③	3 29	53	① ② ③	3 28	82	① ② ③	7 64	78	① ② ③	4 5 61	255	① ② ③	4 18 182	
合計件数(実件数)			29			29			68			64				190

## ◇ 凡例

- ① ゼロゼロ物件  
 ② ゼロゼロ物件では無い  
 ③ ゼロゼロ物件であるかは不明

- ※1 ①については、敷金ゼロ・礼金ゼロのいわゆる「ゼロゼロ物件」と呼ばれる賃貸借物件における家賃支払いの遅延等に伴う家賃回収方法を巡る相談等として受け付けられた件数を、各機関において確認できる範囲で把握したものを。  
 ※2 本件確認の対象事例は、基本的に宅地建物取引業法の規制対象外における行為態様と認められることから、各地方整備局等及び都道府県の宅建業担当部局においては対応困難な事例であり、対応記録等として残されていないため、本調査に含まれていない事例も存在しているものと思われます。  
 ※3 ②③については、敷金・礼金ゼロのいわゆる「ゼロゼロ物件」と呼ばれる賃貸借物件における家賃支払いの遅延等に伴う家賃回収方法を巡る相談等として受け付けられた件数の実績調査の実施時において、各機関独自の判断において「参考」的に回答がなされた件数を集計したものを。  
 ゆえに、ゼロゼロ物件以外及びゼロゼロ物件であるかが不明である物件の全てについての状況を把握したものではない。