

賃貸住宅のトラブルについて

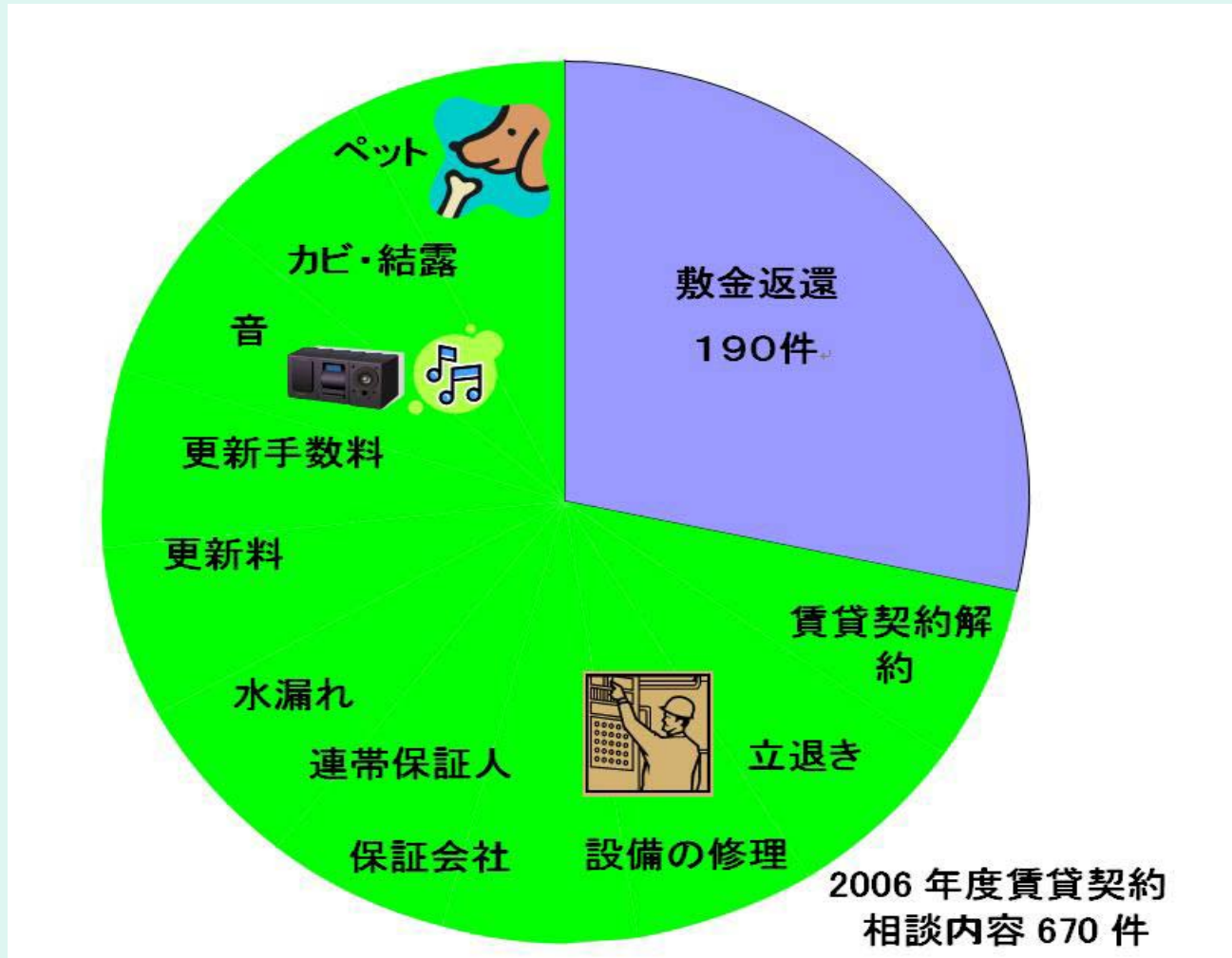
2009年9月18日

消費生活相談員

玉城 恵子

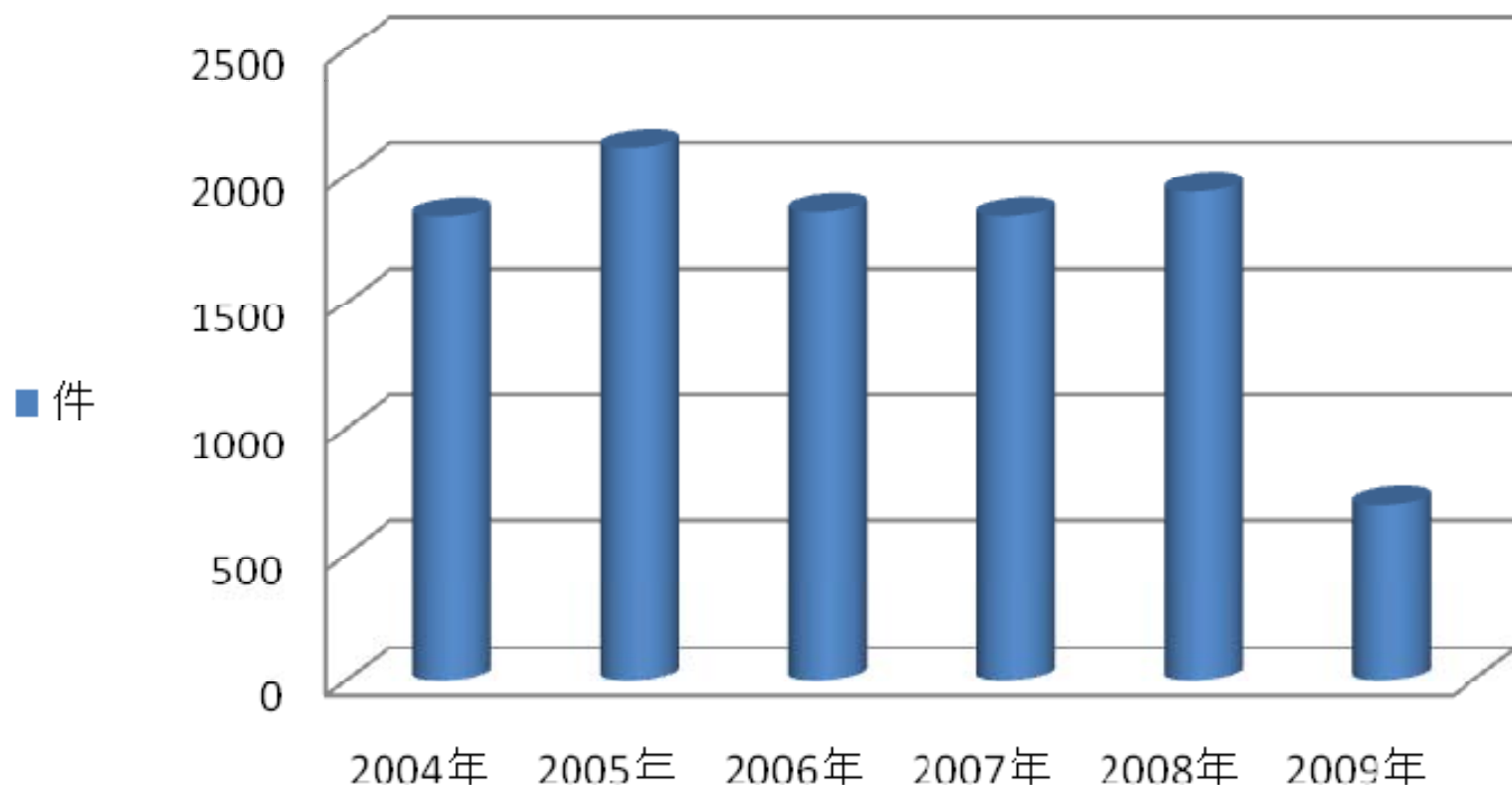
著作権は本人に帰属する

不動産G受付賃貸契約の相談内容



原状回復のトラブルについて①

原状回復の相談件数(都内)



原状回復のトラブルについて②

- **賃貸住宅紛争防止条例 2004年10月1日施行**
～東京における住宅の賃貸借に係る紛争の防止に関する条例～
- 条例で、原状回復等に関する民法などの法律上の原則や判例により定着した考え方を宅地建物取引業者が説明することを義務付けたが、特約が不可ではないため、賃貸人に不利な特約がつけられる契約も少なくない。

原状回復のトラブルは減少していない。以下特約の例

- ルームクリーニング費用 ・鍵交換費用 ・中途解約違約金
- 保証金の契約時償却 ・室内抗菌処理代
- 実際は退去時の立ち合いをしない賃貸人、管理会社がある。
立ち合い人が管理会社の系列のリフォーム会社のこともある。

原状回復のトラブルについて③

賃借人の言い分

住宅の賃貸契約において、入居申込者は賃貸人または管理会社の作成した契約書の条項変更を求めるような交渉力は有しておらず、賃貸人の提示する契約条件をすべて承諾して契約を締結するか、あるいは契約しないかのどちらかの選択しかできないことは明らか。

賃貸人の言い分

- ・住宅を使用する賃借人の常識が、人によって大きく違い、特約を付けておかないと、退去時にクリーニング代などの請求もできなくなる。特約をつけないと、経営していけない。

原状回復のトラブルについて④

消費者センターでは

入居申込者から、特約についての苦情を受けても、**契約をしないか、退去時に不当条項として争うかの助言しかできていない**。又、退去後にセンターが賃貸人、管理会社に不当条項の指摘をしても、結局賃借人が少額訴訟で争うことが多い。

解決策として

国土交通省の**標準契約書の使用を義務づけるか**、標準契約書を使用している物件であることが、**一目でわかるような表示等**が必要。ネットで物件を確認する消費者も多く、選択肢の一つになると思われる。優良物件として選択が可能となる。

賃貸契約の礼金、更新料等について①

- 更新手数料、更新料の苦情は、従来からあったが、8月27日の大阪高裁の判決以降「支払わなくても良いのか？」という相談が増加。
- 賃貸借契約には、法律で規定されていない、礼金、更新料、保証金、更新手数料などがあり、賃料だけで単純に物件の比較をすることが困難。
- 更新料に賃料の補充という性質があるならば、今後は賃料に含めるべきではないか。

賃貸契約の礼金、更新料等について②

- 最近都内ではサブリース物件の賃貸契約が増加し、同じ建物でも、礼金、敷金、保証金、更新料、家賃をかえ、入居者を募集している。

初期費用を安く → 家賃を高め

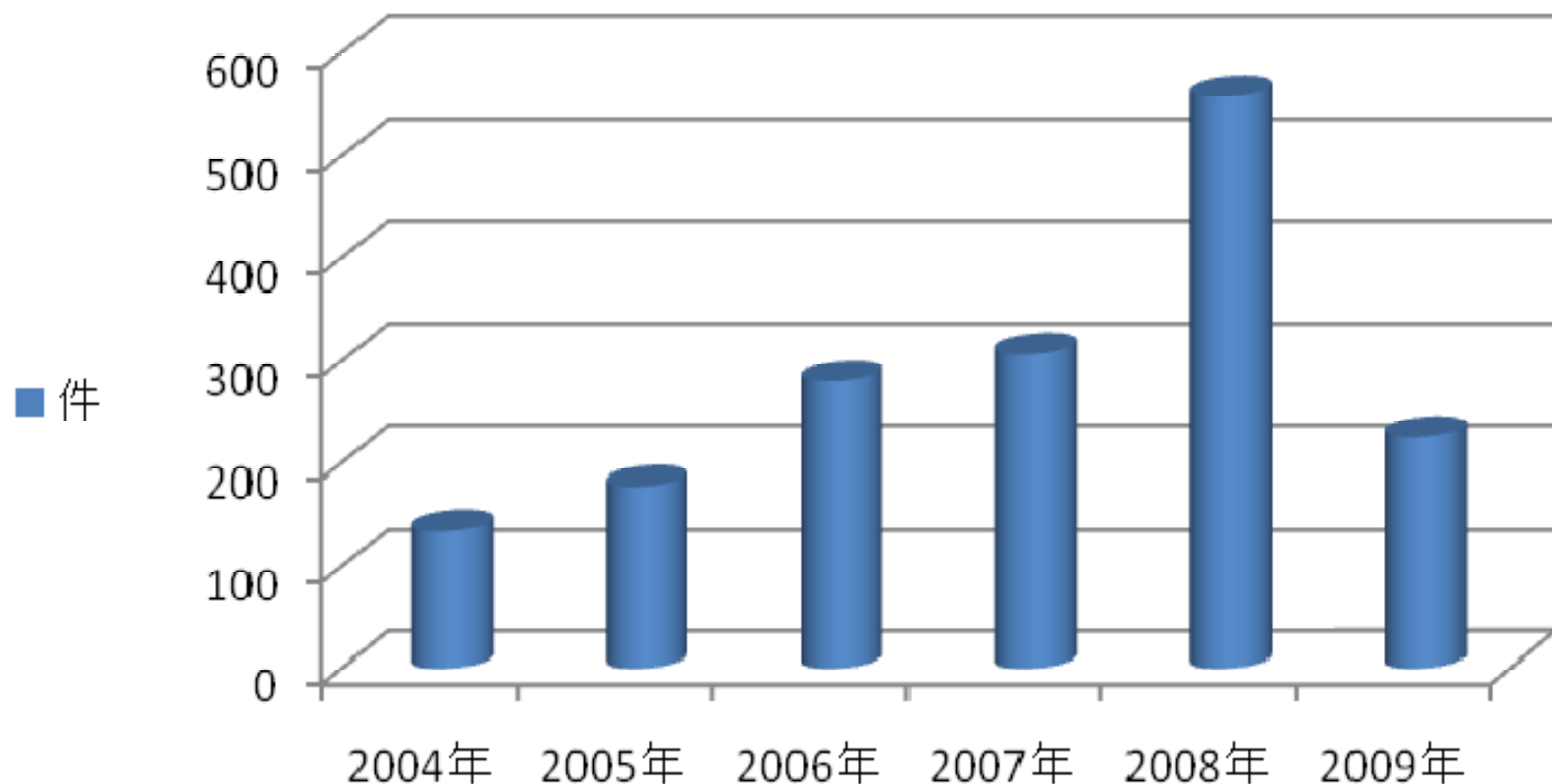
初期費用を高く → 家賃を低め

- 市場原理で決まることではあるが、賃借人が自由に選んでいるわけではない。初期費用を用意できない賃借人は、転居も困難。

望ましいのは、原則敷金と賃料のみで
賃貸契約が出来ること。

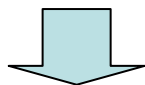
賃貸の保証会社に関して①

保証会社に関する相談件数(都内)



賃貸の保証業務に関して②

以前は、得体のしれない保証人紹介サービスの問い合わせやトラブルの相談があった。

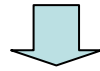


最近では、保証会社についての相談が増加。特に昨年9月の大手保証会社の倒産後の苦情が多かった。

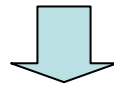
- ・家賃の二重払い
- ・新たな保証契約を求められた
- ・紹介した不動産会社、管理会社の責任は問えないか

賃貸の保証会社について③

失業して家賃の支払いを延滞したり、払えない賃借人に対して、保証会社が強引な督促する苦情も増加。



転居の費用を捻出できない、援助を求めることのできる親族や知り合いがいない賃借人が多い。



センターでは、保証会社に連絡をするとともにTOKYOチャレンジネット(いわゆるネットカフェ難民をサポートする相談窓口)や弁護士の生活保護相談等を紹介している。

賃貸の保証会社について④

保証会社の言い分

- ・賃借人に連絡をしても、一切連絡をしてこない。
- ・夜遅く訪問するか、鍵をロックするしかない。
- ・法的手続きによる明け渡しには、日数がかかりすぎる。

賃借人の言い分

- ・ドアに督促の張り紙をされたり、頻繁に連絡されるのは困る。
- ・鍵をロックされたら、部屋に入れず身動きが取れない。
- ・高額な遅延金を請求された。

賃貸の保証会社について ⑤

- ・今後も保証会社の利用は普及していくと思われる。
保証会社に対しての苦情を減らす為には～
- ・景気悪化で、失業や賃下げがあり家賃延滞をする賃借人がふえる可能性があるが、法令を遵守するような自主ルールの作成と徹底。
- ・不適切な取り立てなどが行われた場合の、苦情相談と、業者指導を出来る窓口の設置。

住宅は生活の基盤なので、生活困窮者への一時的な家賃補助や低額な公営住宅の供給等が必要。

賃貸住宅のトラブルの紛争解決について

- 全国の消費者センターには、多重債務の相談と同じぐらい賃貸契約に関する相談は多い。
- 原則、自主交渉の助言や、調停、少額訴訟を紹介をしている。
- 場合により 相談者に書面を出してもらい、斡旋も行っている。
- ADRについては、費用対効果と、即時性が求められるのではないか。
- 最近では、法テラス等の影響もあり、裁判所の調停や少額訴訟は身近な存在になってきていると思う。