

1. 賃貸人に対する管理受託契約内容の説明

賃貸住宅管理業者は、管理受託契約を締結しようとするときは、あらかじめ、契約内容のうち重要な事項について書面を交付して説明しなければならない。

2. 賃貸人に対する管理受託契約成立時の書面交付

賃貸住宅管理業者は、管理受託契約を締結したときは、賃貸人に対し、契約内容のうち一定の事項を記載した書面を交付しなければならない。

トラブルの事例	トラブルの要因等	ルール化による効果
<p>○管理委託契約の内容が不十分なため、管理会社がどこまで管理してくれるかが不明確である。</p> <p>○アパート経営をしているが、<u>管理会社が勝手に内装工事を発注する。</u></p> <p>○賃借人が深夜に鍵を壊したとき、管理会社が駆けつけ修理を行ったが、その際、鍵代の他に手数料3千円を管理会社より賃貸人に対して請求された。<u>賃貸人は毎月管理料を支払っているのに、それとは別に手数料を支払わなければならないのか。</u></p>	<p>○管理業務の内容を賃貸人と管理業者との間で明確に定められていないことが、管理業務の内容や両者の責任関係をあいまいにし、様々なトラブルに発展する要因となる。</p> <p>○契約内容があいまいな場合、賃貸人と管理業者との間でのトラブルのみならず、賃借人との間でのトラブルの発生要因ともなる。</p>	<p>○管理受託契約の内容をあらかじめ説明することで、賃貸人による契約内容の理解度を高め、賃貸人にとって不利な契約の締結を回避するなど、管理業者に対して専門知識等に劣る賃貸人の判断の一助となる。</p> <p>○契約条件に関する合意の内容を後日の証しとして書面をもって明確にしておくことにより、契約内容に関する合意の有無等に起因するトラブルを予防することができる。</p> <p>○管理受託契約の内容を書面により明確化することで、賃借人に対する管理内容の周知も適切に行うことが可能となる。</p>

3. 管理受託契約に関する賃借人に対する書面の交付

- ① 賃貸住宅管理業者は、管理受託契約を締結したときは、遅滞なく、管理業務に関する事項を明らかにした書面を作成しなければならない。
- ② 賃貸住宅管理業者は、管理受託契約を締結したとき又は賃借人が賃貸借契約を締結したときは、遅滞なく、賃借人に対し、①の書面を交付しなければならない。
- ③ 賃貸住宅管理業者は、管理業務の内容に重要な変更があった場合には、当該変更の内容を、賃借人に通知しなければならない。

トラブルの事例	トラブルの要因等	ルール化による効果
<p>○昨年入居した賃貸アパートの管理会社が先月から変わった。<u>入居者への説明がなく対応に不納得</u>。前の管理会社に不満を伝えたところ、しかるべき説明があるはずと言われた。</p> <p>○マンションに入居しているが、突然管理会社が変更した文書が届き、家賃支払口座番号を示している。<u>信じてよいのかわからない</u>。</p> <p>○借家人が入居中に管理業務に関して抱く最も多い不満は、「何をどこまで対応してもらえるか不明」(賃貸ブランド調査2007、リクルート)</p>	<p>○管理業務内容は、管理業者と賃貸人との間での管理受託契約により定められており、管理業者と契約関係にない賃借人は、その内容を知ることができない。このため、管理業者の業務の範囲、賃貸人との責任分担などがわからず、紛争の原因となることがある。</p> <p>○特に、管理会社が入居中に変更となった際には、家賃の支払方法や緊急時の連絡先などの変更内容が、適確に借家人に伝えられないと、家賃支払先の誤りなどのトラブルが生じる。</p>	<p>○管理業務内容を賃借人に対して明確に示すことで、賃借人は管理業者の業務の範囲、責任範囲等を知ることができる。</p> <p>○管理会社の変更時には、前の管理業者からの業務の終了に伴う通知と併せ新管理業者による業務が示されることで、管理業者の変更及びその業務内容が明確となり、紛争の予防となる。</p>
<p>○トラブルに <u>24 時間対応と明記されているが全く異なるサービスに不満</u>。24 時間サポート体制というが夜間は首都圏のコールセンターへ繋がるはずが業者の電話にはその措置がなされていない。<u>契約違反だと思</u>う。</p>	<p>○管理業者と契約している賃貸人のみでは、管理業者が契約に従って業務を適切に遂行しているか否かについて、十分に確認、監視することは不可能。一方、賃借人も管理受託契約の内容を承知していなければ、管理業者が契約通りに業務を実施しているか否かを判断できず、管理業者の業務にチェックが働かない。</p>	<p>○管理業者の業務内容を賃借人にも周知することで、賃借人による管理業者に対する監視機能が働き、管理業者の業務が適正化することによる賃借人の利益の保護に資する。</p>

4. 賃貸借契約に関する重要事項の説明等（サブリース業者には宅地建物取引業法の適用がないことへの対応）

賃貸住宅管理業者は、自ら賃貸人となる貸借の相手方に対して、その貸借の契約が成立するまでの間に、当該契約に係る重要な事項について書面を交付して説明しなければならない。

5. 賃貸借契約の成立時の書面交付（サブリース業者には宅地建物取引業法の適用がないことへの対応）

賃貸住宅管理業者は、自ら賃貸人として貸借の契約を締結したときは、その相手方に対して、契約内容のうち一定の事項を記載した書面を交付しなければならない。

トラブルの事例	トラブルの要因等	ルール化による効果
<p>○賃貸マンションの重要事項を聞いた。敷金等の支払をしたが、<u>契約書の内容と説明が違う。</u></p> <p>○<u>契約時に説明を受けていない</u>にもかかわらず、契約時に渡された書類に、転居する際には原状回復工事をするように書いてある。納得いかない。</p> <p>○契約後、特約事項を記した文書が突然郵送されてきた。「説明を受け十分に理解して契約」と記載があるが、特約内容については一度も<u>説明を受けていない。</u></p> <p>○契約に関する書類が送られてきたが、文書に間違いが散見されるほか、<u>説明を受けていない記載も多数見られる。</u></p>	<p>○物件の状況や取引条件が不明確であったり、十分に納得しないまま契約を締結してしまい、後になって紛争が生じたり、損害を受けたりすることになる。</p> <p>○賃貸借契約が成立した場合に、その契約内容が不明確であると、後日になって当事者間に契約内容をめぐって紛争が生ずるおそれ大きい。</p> <p>○賃貸人（サブリース業者）が自ら客付けをする場合、宅地建物取引業法の適用はなく、賃借人に対する重要事項の説明義務や書面交付の義務はない。</p>	<p>○宅地建物取引業者が貸借の媒介を行う場合と同様、サブリース業者にも重要事項説明を義務付けることにより、取引の対象となる賃貸住宅に関する事項や、取引条件に関する事項について、賃借人が情報を得た上で賃貸借契約を締結することとなるため、賃借人が後になって思わぬ損害を被ることを抑制することができる。</p> <p>○成立した契約の内容を書面に記載することにより、その明確化を図るとともに、賃借人に注意を喚起させることによって、後の紛争を予防することができる。</p>

6. 賃貸借契約の更新時における書面の交付

賃貸住宅管理業者は、賃貸借契約の更新業務を行う場合には、契約の更新後遅滞なく、賃借人に対して、更新後の契約内容のうち重要な事項を記載した書面を交付しなければならない。

トラブルの事例	トラブルの要因等	ルール化による効果
<p>○賃貸アパートの<u>前回の更新時</u>に次回は家賃を1万円安くすると<u>担当者が口約束したのに</u>今回の更新で4千円しか下げない。2年前の更新時、自分と同じアパートの同じ間取りの部屋が1万円安い家賃で、しかも半年間家賃半額と新聞の折込広告で見つけたので不動産屋と交渉した。<u>「次回の更新時には下げるから」と言うので家賃据え置きに納得して更新したが、約束と違う。</u></p> <p>○アパートを借りていてももうすぐ更新。新家賃を2000円値上げしたいとの文書がきたが、話し合って5500円に据え置くことを<u>口頭合意。書面で合意していない</u>ので今後「そんな合意していない」といわれる可能性を懸念。</p> <p>○賃貸マンションの退去時に修理代として約40万請求されている。こんなに払わなければならないのか。初め契約をした時は特約事項はなかったのに、<u>何度か契約更新をしているうちに知らないうちに特約事項が付け加えられていた。</u>特約には内装修繕費用は相談者の負担であると書かれている。</p>	<p>○賃貸借契約の更新を口頭で行うことは有効である。しかし、更新後の賃貸借契約の内容について書面で明確化していない場合には、後日になって当該内容が不明確なことにより賃借人と管理業者（又は賃貸人）との間で紛争が生ずるおそれがある。</p> <p>○口頭の場合、賃借人側の契約内容の確認と理解が不十分になりやすい。</p> <p>○宅地建物取引業法の適用がある契約の場合には、重要事項説明及び書面交付が行われるが、更新時にはそのような規制はない。</p>	<p>○更新後の契約内容を書面化して交付することで、その契約内容（契約期間、家賃、次回更新時の更新料など）の明確化を図るとともに、賃借人等に契約内容について注意を喚起させることとなり、後々の紛争の発生を抑制する。</p> <p>○宅地建物取引業法の適用がある契約時の宅建業者による書面交付と同様の効果が期待される。</p>

7. 賃貸借契約の終了時における説明

賃貸住宅管理業者は、賃貸借契約の終了に伴う敷金等の清算をしようとするときは、賃借人に対して、当該清算の算定の基礎について書面を交付し説明しなければならない。

トラブルの事例	トラブルの要因等	ルール化による効果
<p>○8年間住んだ賃貸マンションを昨年末に退去した。敷金を大幅に上回る修理代の請求があった。<u>借主が負担する分の考え方を知りたい。</u></p> <p>○賃貸アパート退去後、<u>契約書に記されていない名目の清掃料を敷金から清算された。</u>納得できない。どうすれば良いか。</p> <p>○2ヶ月前、4年半借りたマンションを出たが、<u>立ち会い検査では指摘がなかった項目の請求</u>があり、納得できない。</p>	<p>○退去時に補修箇所や費用負担について、双方の立会いや十分な確認を実施しない場合がある。</p> <p>○通常の使用による損耗の取扱いや、原状回復工事の内容が不明確で、賃借人に十分な根拠が示されないまま請求が行われ、敷金の返還に関するトラブルとなる。</p>	<p>○敷金等の清算の算定の基礎について説明することにより、賃借人が負担する原状回復費用が明確になり、原状回復にかかるトラブルの未然防止が図られる。</p>

8. 管理受託契約に基づかない賃借人からの金銭受領の禁止

賃貸住宅管理業者は、管理受託契約に定めがある場合を除き、受託した管理業務に関して、賃借人から金銭等の受領をしてはならない。

トラブルの事例	トラブルの要因等	ルール化による効果
<p>○<u>管理業者の中には、礼金や更新料といった不当な一時金を賃借人から受領し、これらの一部若しくは全部を自らの管理報酬としてしまう者や、賃借人とは何ら管理契約を締結していないにもかかわらず、更新事務手数料と称して半月分の賃料相当額を管理報酬としてしまうような者も存在している。</u></p> <p>これらは、管理委託業務契約の内容が不明確であり、また、その<u>内容を賃借人が全く知り得ない</u>ことから生じているものであり、改善が急務であると考える。(賃貸住宅トラブル全国ネットワーク意見書)</p> <p>○Xは、所有するマンションの一室を賃貸するため、平成11年3月、業者Yと「滞納保証付賃貸借業務管理委託契約」を締結。同月、Xは、Yの代理により、借主Aと建物賃貸借契約を締結した。その際、Yは、「借主は1年以内に解約した場合、違約金として家賃の1ヵ月分を支払う」旨の<u>特約事項を設定していたが、Xにはその内容を説明せずその内容を記載した書面の交付も行わなかった。</u></p> <p>同年8月、Aは退去することになり、違約金を支払って契約を解約した。Xは、Yに対し、退去精算書における違約金について質問したが、<u>Yは虚偽の報告をし、徴収した違約金をXに支払わなかった。</u>XがYを問い詰めたところ、Aから違約金を徴収している事実を認めた。(福岡県)</p>	<p>○管理業者は、管理受託契約に基づき業務を行い、家賃等を賃借人から徴収するが、それ以外にも賃借人に対して理由を設け、不当な請求が行われるおそれがある。</p> <p>○賃借人に対しては請求の事実を伝えず、賃借人に対しては賃貸借契約に基づく賃借人からの請求であるとして請求をすることで、賃借人に対して過剰な請求を行い管理業者が利得を得ることが可能となる。</p> <p>○賃借人は、管理業者が賃借人との間で締結した管理受託契約の内容について把握できないために、管理業者からの請求が正当なものであるのか否かの判断ができない。</p>	<p>○管理受託契約に基づかない賃借人からの金銭の受領を禁止することで、管理業者による不当な請求から賃借人を保護することができる。</p> <p>○「3. 管理受託契約に関する賃借人に対する書面の交付」により、管理業者が行う金銭の受領の内容を賃借人が認知することができる。</p>

10. 財産の分別管理

賃貸住宅管理業者は、管理受託契約に基づいて取扱う賃料、敷金等の財産を、自己の固有財産と分別して管理しなければならない。

トラブルの事例	トラブルの要因等	ルール化による効果
<p>○約 2000 人のオーナーから賃貸管理業務を受託していたA社は、<u>賃借人から預かった敷金や賃料のうち 7 億 5 千万円を資金繰りのため流用</u>していた。A社は平成 20 年 9 月に民事再生手続きに入った。</p> <p>○アパートの賃貸借の媒介及び管理を依頼されている業者Xが、<u>賃借人の支払った敷金、礼金及び前払家賃を着服</u>し、大家に渡さない。(東京都)</p>	<p>○管理業者が家賃等を借家人から集金して大家に支払う場合、一定期間、多額の金額が管理業者に滞留することとなり、この間、管理業者の破綻や管理業者による流用などの問題が発生することで、賃借人及び賃借人が不利益を被る。</p>	<p>○分別管理により、管理業者やその従業員が敷金等から利益を得ようとしたり、善管注意義務に反する管理（着服等）がしにくくなる。</p> <p>○管理業者の固有財産と敷金等が混合すると、管理業者破産時に当該混合財産が敷金等を含めたまま破産財団に組み込まれてしまい、賃借人等が敷金等を回収できなくなるリスクを低減する。</p>

11. 管理受託契約の終了に伴う通知

賃貸住宅管理業者は、管理受託契約の終了等により任務が終了することとなった場合には、すみやかに、その旨を、賃借人に通知しなければならない。

トラブルの事例	トラブルの要因等	ルール化による効果
<p>○マンションに入居しているが、<u>突然管理会社に変更した文書が届き、家賃支払口座番号を示している。信じてよいのかわからない。</u></p> <p>○昨年入居した賃貸アパートの管理会社が先月から変わった。<u>入居者への説明がなく対応に不納得。前の管理会社に不満を伝えたと、しかるべき説明があるはずと言われた。</u></p>	<p>○管理業務内容は、管理業者と賃貸人との間での管理受託契約により定められており、管理業者と契約関係にない賃借人は、管理業者の業務の終了や管理業者の変更を知る立場にない。</p> <p>○管理業者の業務の終了や変更した事実を明確に知らされない場合には、賃借人は管理業務の責任の所在が不明で、適切なサービスを受用できないおそれがある。特に、家賃の支払を業務を終了した業者に支払うようなトラブルも発生しかねない。</p> <p>○管理会社が入居中に変更となった際に、新管理業者からの新たな業務内容の通知のみでは、賃借人にとって、管理業者の変更の真偽について疑義が生ずることがある。</p>	<p>○管理業務を終了する業者からの通知を行うことで、賃借人が管理業者の業務の終了をあらかじめ知ることができ、新管理業者からの書面交付と併せ、管理業者の変更が明確となり、管理業者変更に伴うトラブルが抑制される。</p>

12. 行き過ぎた督促行為の規制

賃貸住宅管理業者は、賃貸借契約に基づく賃料債務の督促をするに当たって、人を威迫し、又は人の私生活若しくは業務の平穩を害するような言動をしてはならない。

トラブルの事例	トラブルの要因等	ルール化による効果
<p>○家賃の振り込みが遅れたため、従業員に<u>自室玄関の鍵を無断で交換されたほか、室内に無断で入られて生活道具などを撤去、処分された。</u></p> <p>○室内に子供がいるのに、<u>暴言を吐かれた上、鍵の専門業者を伴い被害者宅を訪れ、解錠させ、強引に扉を開けた。</u></p>	<p>○家賃債務保証会社が求償権の行使に当たって、執拗な督促、物件への立入り、鍵の交換、動産の搬出・処分といった違法又は不適切な行為を行う事例が発生しているが、賃貸住宅管理業者が家賃の徴収・督促を行う場合にも、同様の違法又は不適切な行為が行われている事例がある。</p>	<p>○賃料債務の督促をするに当たって、人を威迫し、又は人の私生活若しくは業務の平穩を害するような言動を禁止することによって、行き過ぎた督促行為を抑制することができる。</p> <p>○同様の行為規制として、貸金業法における取立て規制がある。</p>