

改正民法施行に伴う 民間賃貸住宅における対応事例集

「極度額」及び「賃借物の一部使用不能による賃料の減額等」
についての現場での対応状況

令和3年3月

国土交通省 住宅局 住宅総合整備課 賃貸住宅対策室

はじめに

民法の債権関係の規定（民法第1編、第3編）について、平成29年5月26日、明治29年の民法制定以来の、120年ぶりの大改正が行われ、令和2年4月1日に施行され、1年が経過しました。

改正の内容は多岐にわたりますが、住宅の賃貸借に関係し、影響する部分も多数改正されています。賃貸借契約に関する諸規定だけでなく（民法601条から622条の2）、貸主、借主、賃貸借の保証人の権利・義務に関する諸規定も改正されていますし、改正民法に関する判例もまだ公表されていませんから、関係者にとって改正の内容を正確に把握し、理解することが重要になっています。

国土交通省においては、改正民法の内容を賃貸住宅標準契約書に反映させるため、検討委員会の設置、審議を経て、平成30年3月30日、従来の標準契約書の内容を全体的に見直した上、賃貸住宅標準契約書（再改訂版）を作成し、公表し、改正内容の周知が図られています。今後とも住宅の賃貸借の分野において重要な役割が期待されています。

また、住宅の賃貸借の重要な関心事のうち、賃貸借保証の極度額をめぐる問題については、個人根保証契約が新たに設けられ（民法465条の2）、賃貸借保証がこの契約に該当することから、賃貸借保証の利用に当たって極度額の定めが不可欠な要件になっています（前記の賃貸住宅標準契約書にもその内容が盛り込まれています）。極度額の定めを妥当かつ安定的に利用できるようにするため、国土交通省においては、実態調査を経て、平成30年3月、極度額に関する参考資料を公表し、実務の参考にされてきたところです。極度額の定めは、明確な基準、参考事例、判例の蓄積がないため、今般、改正民法の施行後における極度額設定の実態調査を行い、本書において調査結果と分析結果を紹介することとしたものです。本書は、極度額の定め方、金額の設定の仕方、説明の仕方、更新の際の対応等について参考になるものになっています。

さらに、賃借物の一部使用不能による賃料の減額等については、民法第611条第1項の改正を踏まえ、国土交通省においては、研究会の設置、審議を経て、平成30年3月、相談対応事例集として公表し、実務の参考にされてきたところです。賃料の減額等についても、今般、同様に減額等の実態調査を行い、本書において事例集としてできるだけ詳細な内容を紹介することとしたものです。本書は、調査結果、分析結果を踏まえ、貸主・借主の確認・協議の仕方、減額決定の考慮の仕方等を紹介するものです。一部減額の分野は、従来類似の紛争、判例が若干見られるところですが、不能の認定・評価、減額の基準、参考事例、判例が乏しいため、参考になるものと考えられます。

本書は、改正民法の施行後における実態調査とその分析、実務の対応を紹介するものであり、民間賃貸住宅の相談対応等を担当しておられる皆様方に少しでも参考になることを期待していますし、本書がその期待に少しでも沿うことができれば幸いです。

改正民法の施行は、偶々新型コロナウイルスの流行の時期と重なりましたが、この流行によって住宅等の賃貸借についても新たな法律問題が生じる等しています。今後とも新たな問題の把握、解決の方向・内容等について皆様とともに取り組み、よりよい住宅の賃貸借関係の形成に努めていくことが重要であると痛感しています。

令和3年3月

升田純（升田純法律事務所・中央大学法科大学院法務研究科教授）

事例集目次

事例集作成の目的	1
第1部 極度額	2
第1章 極度額について	2
1. 改正民法第465条の2について	2
2. 賃貸住宅標準契約書第17条について (平成30年3月版・連帯保証人型)	2
3. 極度額の表示方法	3
4. 契約更新と極度額の関係	3
第2章 極度額設定の実態(アンケート調査結果)	6
1. 回答事業者の規模	7
2. 極度額の表示方法	7
3. 極度額の考え方	8
4. 極度額の説明状況	10
第2部 賃借物の一部使用不能による賃料の減額等	11
第1章 賃借物の一部使用不能による賃料の減額について	11
1. 改正民法第611条第1項について	11
2. 賃貸住宅標準契約書(平成30年3月版) 第12条第1項について	11
3. 改正民法第611条第1項の基本的な考え方	12
第2章 賃料の減額等に係る貸主・借主の対応について	13
1. 貸主・借主による協議・決定までの流れと確認事項	13
2. 協議にあたっての留意点	14
3. 賃料減額等の対応を決定する際の考慮事由	15
4. 入居後のトラブルの未然防止策	16
第3章 賃料減額に関する実態(アンケート調査結果)	17
1. 回答事業者の規模	17
2. 「H30事例集」の認知度	18
3. 管理物件における「直近の不具合事例」について	18
4. 賃料減額になった事例の詳細	19
第4章 賃料減額等に関する事例	21

事例集作成の目的

国土交通省においては、改正民法の施行に向けて、平成30年3月に、極度額の設定にあたり参考となるデータを取りまとめた「極度額に関する参考資料」と、物件の一部使用不能による賃料減額等の近時の裁判例等を取りまとめた「民間賃貸住宅に関する相談対応事例集～賃借物の一部使用不能による賃料の減額等について～」を公表しました。

今般、令和2年4月に改正民法が施行されたことを踏まえ、民間賃貸住宅の現場においてどのように契約がなされ、また、どのようなトラブルがあるかなどの実態把握及び検証等を行いました。

本事例集は、その結果を広く周知することにより、契約当事者間の紛争の未然防止を図ることを目的としています。

なお、本事例集を作成するにあたり、升田純弁護士（升田純法律事務所・中央大学法科大学院法務研究科教授）、並びに、佐藤貴美弁護士（佐藤貴美法律事務所）にご協力頂きました。また、事例を掲載するにあたり、不動産会社のご協力を得ました。深く御礼申し上げます。

第1部 極度額

第1章 極度額について

1. 改正民法第465条の2について

(個人根保証契約の保証人の責任等)

第465条の2 一定の範囲に属する不特定の債務を主たる債務とする保証契約（以下「根保証契約」という。）であって保証人が法人でないもの（以下「個人根保証契約」という。）の保証人は、主たる債務の元本、主たる債務に関する利息、違約金、損害賠償その他その債務に従たる全てのもの及びその保証債務について約定された違約金又は損害賠償の額について、その全部に係る極度額を限度として、その履行をする責任を負う。

2 個人根保証契約は、前項に規定する極度額を定めなければ、その効力を生じない。

3 第四百四十六条第二項及び第三項の規定は、個人根保証契約における第一項に規定する極度額の定めについて準用する。

令和2年4月1日に施行された改正民法において、個人（会社等の法人以外の者）の根保証契約（将来発生する不特定の債務について保証する契約）については、保証人は極度額（保証人が支払の責任を負う金額の上限額）を限度として責任を負うこと、また、極度額の定めのない保証契約は無効となることが規定され、これらの規定は、住宅の賃貸借契約に基づく賃料や損害賠償債務等を保証する連帯保証人にも適用されることとなりました。

2. 賃貸住宅標準契約書（平成30年3月版・連帯保証人型）第17条について

(連帯保証人) (注) 乙：借主

第17条 連帯保証人は（以下「丙」という。）は、乙と連帯して、本契約から生じる乙の債務を負担するものとする。本契約が更新された場合においても、同様とする。

2 前項の丙の負担は、頭書（6）及び記名押印欄に記載する極度額を限度とする。

3・4 (略)

【頭書】

(6) 連帯保証人及び極度額

連帯保証人	住所 〒
	氏名 電話番号
極度額	

【記名押印欄】

下記貸主（甲）と借主（乙）は、本物件について上記のとおり賃貸借契約を締結し、また甲と連帯保証人（丙）は、上記のとおり乙の債務について保証契約を締結したことを証するため、本契約書3通を作成し、甲乙丙記名押印の上、各自その1通を保有する。

連帯保証人 住所 〒
(丙) 氏名
電話番号
極度額

3. 極度額の表示方法

極度額は「〇〇円」等と明瞭に定め、書面に記載しておく必要があります。

賃貸住宅標準契約書（平成30年3月版・連帯保証人型）

《賃貸住宅標準契約書 作成にあたっての注意点》

（6）連帯保証人関係

①（略）

②「極度額」：連帯保証人が負担する、借主の債務の限度額を記入してください。極度額の記載方法については、「～円（契約時の月額賃料の～か月相当分）」、「契約時の月額賃料の～か月分」、「～円」等が考えられます。なお、極度額は賃料の増減があっても変わるものではなく、契約時の額が適用されます。

なお、国土交通省においては、具体的な極度額の設定に資するよう、平成30年3月に「極度額に関する参考資料」を公表しています。家賃債務保証業者の損害額や、家賃滞納発生の実態、判決における連帯保証人の負担額等の調査を実施していますので、参考にしてください。

<URL> https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000023.html

4. 契約更新と極度額の関係

建物賃貸借では、契約期間が満了しても、契約が更新されることがありますが、この契約の更新には、「合意更新」と「法定更新」の2つの態様があります。

合意更新	契約期間の満了に当たり、当事者間で合意のうえ契約を更新する取扱い
法定更新	借地借家法の規定に基づき、「当事者が期間の満了の1年前から6か月前までの間に相手方に対し更新をしない旨の通知又は条件を変更しなければ更新をしない旨の通知をしなかったとき」、または、当該通知の際に貸主から更新を拒絶する正当な事由がないとき、「従前の契約と同一の条件で契約を更新したものとみな」される取扱い

※なお実務では、契約書中に「期間満了の〇月前までに双方から何も通知がなければ従前の契約と同一の条件で契約を更新したものとす」といった規定を設け、当該規定に基づき契約更新がなされたものとする「自動更新」という取扱いがありますが、これは上記の「合意更新」の一種であると解されています。

改正前の民法のもとで締結されていた賃貸借契約が、令和2年4月1日以降に更新された場合、「合意更新」（合意更新の一種である「自動更新」を含む）であればその時点から改正民法が適用され、「法定更新」であれば更新後もそのまま改正前の民法が適用されるものと解されています。

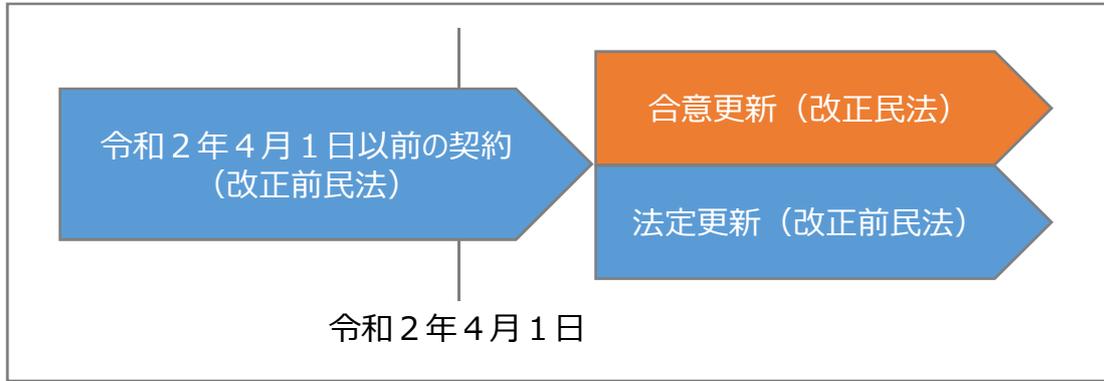


図 賃貸借契約の契約更新方法と民法適用の概念図

一方、**保証契約**は、保証の対象となる賃貸借契約と一緒に締結されることが一般的ですが、2つの契約は本来別個の契約関係であり、契約の当事者も異なるので、賃貸借契約を合意更新するに当たっては、

- ①保証契約もあわせて合意更新をするケース
- ②改めて保証契約を結びなおすケース
- ③保証契約に関しては特段の手続きをしないケース

という3つのケースが考えられるところです（なお、保証契約には「法定更新」はありません）。

③のケースについて、判例は、賃貸借契約が更新されれば特段の事情がない限り、保証契約も継続するとしています。すなわち賃貸借契約が合意更新されても、その際に保証契約について特段の手続きをしなければ、改正前の民法のもとで締結された個人を保証人とする保証契約はそのまま継続することになり、賃貸借の更新時に改正民法の適用に切り替わるものではなく、よってその時点で極度額を定めることは必要とされないと考えられています。

しかし、個人が賃貸借契約の保証人となる場合において、改正民法が極度額の定めを要することとした趣旨は、消費者でもある個人の保証人の保護にあります。また、極度額は当事者間の合意により設定されるものであり、公序良俗に反するような高額な設定でない限りは無効とはなりません。連帯保証人の機能・役割からすれば、極度額は、借主の滞納賃料等や、退去時の原状回復費用など、賃貸借契約上借主が負うべき一般的な金銭的債務全体につき相当程度充足できるような金額設定であれば、合理性を有すると考えられます。そうすると、賃貸借の更新に際し保証契約に極度額を定める取扱いをしたとしても、賃貸人に不利益となるとは考えにくいところです。

したがって、改正前の民法のもとで成立した貸借契約を合意更新した際には、保証契約についても合意更新をし（上記①の対応）、または新たに保証契約を締結し直して（上記②の対応）、極度額を設定することが望ましいと考えられます。

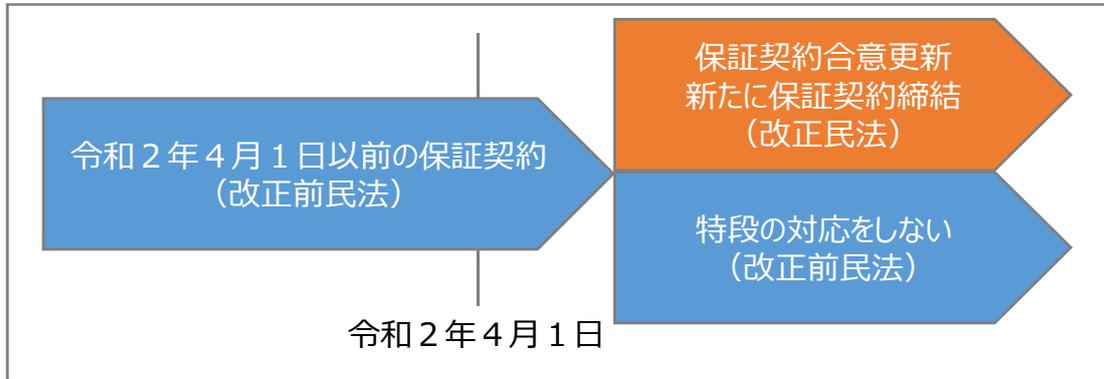


図 保証契約の契約更新方法と民法適用の概念図

ただし、極度額として定める額によっては、それが確定的に保証人の出費につながるという誤解があると、保証人との合意を得ることが困難となってしまうことも考えられます。したがって、保証契約を合意更新して極度額を設定するに際しては、保証人に対し、いかなる場合に保証債務が発生するのかや極度額の意義（極度額は保証人が負担すべき金額の上限を画する「枠」であること、借借人自らが債務を履行すれば、枠の中は空のままで保証人が負担することはないことなど）等についてもしっかりと説明し、理解を求めることが大切となります。

【極度額に関するQ&A その1】

- Q. 現在既に締結している貸借契約での連帯保証人は極度額がありませんが、2020年4月の改正民法施行の時点で無効になってしまうのですか。
- A. 施行前に既に締結している貸借契約は、改正民法施行後に初めて合意更新がされるまでは、そのまますべて有効です。貸借契約に基づく債務を保証する保証契約も、改正民法施行後に初めて保証契約が合意更新されるまでは、極度額の定めがなくても有効です。
- Q. 改正民法施行後に、既存の貸借契約が更新された場合、保証契約も改正民法が適用されるのですか。
- A. 貸借契約の更新にあわせて、保証契約も合意更新された場合や、新たな保証契約が締結された場合には、改正民法が適用されます。つまり、極度額の設定が必要となります。なお、合意更新かどうかがあいまいな取扱い（更新時に連帯保証人に連絡を取らない、確認をしない、など）は、後々のトラブルを招きかねませんので、合意更新をする際には、きちんと連帯保証人にも契約更新について連絡をし、保証意思を確認するとともに、協議の上合意した額を極度額として設定しましょう。

（出典）国土交通省HP

第2章 極度額設定の実態（アンケート調査結果）

極度額の実務の傾向及び実態を把握するため、賃貸借契約の仲介を実施する事業者に対してアンケート調査を実施しました。本章においては、アンケート調査によって得られた実務の傾向を紹介します。

なお、紹介する内容はあくまでもアンケート調査の結果であり、極度額の基準を定めるものではありません。具体的な極度額の設定にあたっては、貸主及び連帯保証人等の関係当事者間で充分協議を行うことが必要です。

【アンケート調査概要】

公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会（以下「全宅連」と表記します。）及び公益財団法人全日本不動産協会（以下「全日」と表記します。）の協力のもと、賃貸借契約の仲介を実施する事業者に対してアンケート調査を実施しました。

【調査対象】全宅連：モニター会員事業者1,000社

全日：会員事業者（モニター会員事業者250社を含む）

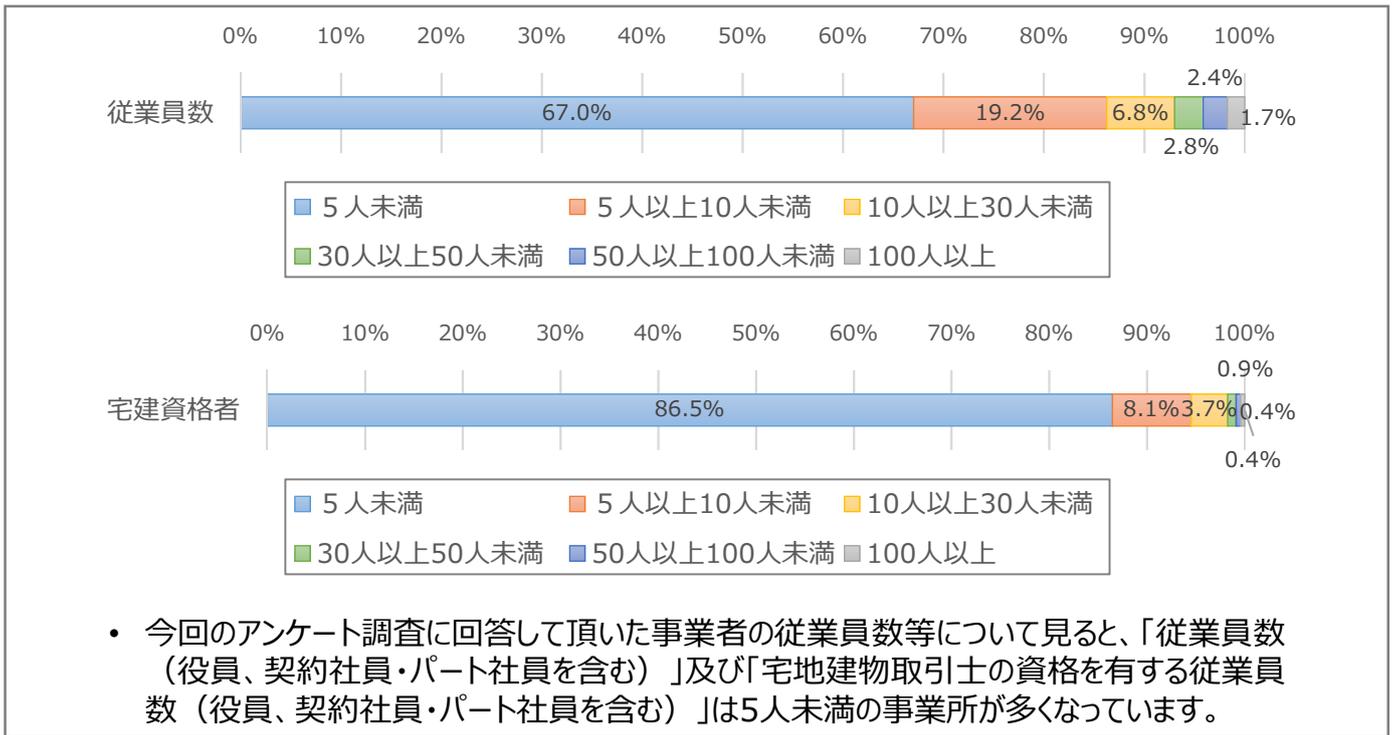
【調査方法】全宅連：モニター会員事業者宛にメールでアンケートURLを送信しWEB回答

全日：モニター会員事業者宛にメールでアンケートURLを送信したほか、会員事業者向け広報誌及び全日HPにおいてアンケートURLを掲載しWEB回答

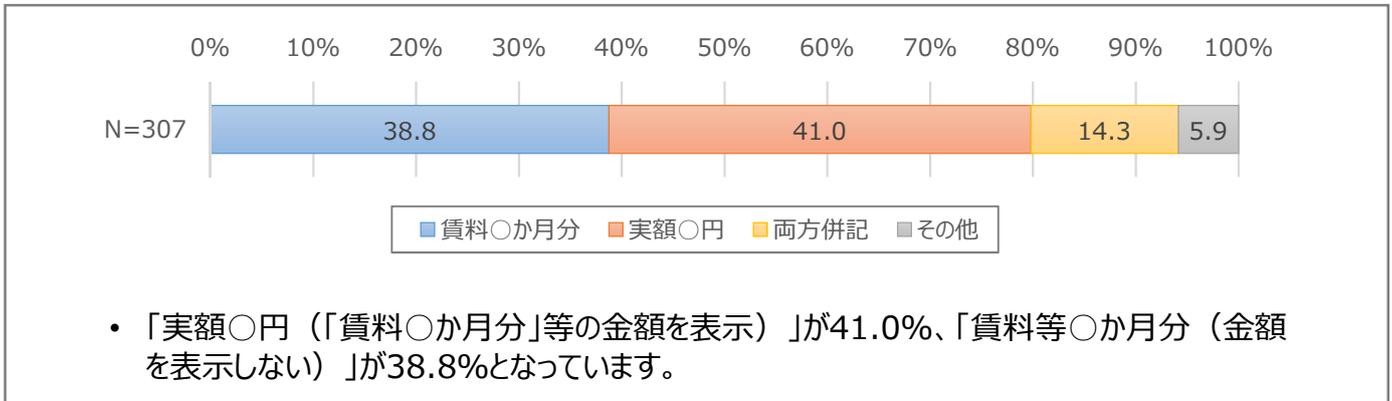
【調査期間】令和2年8月20日～9月30日

【回収件数】458社

1. 回答事業者の規模

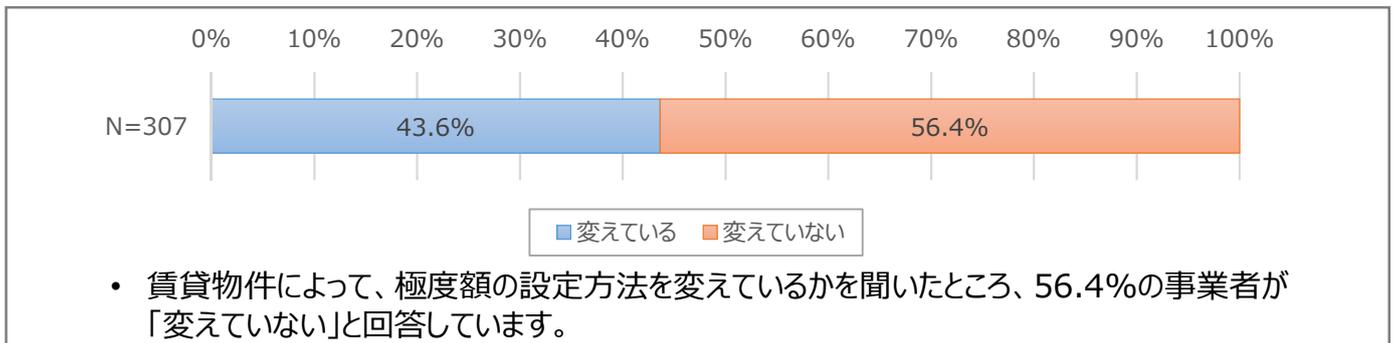


2. 極度額の表示方法

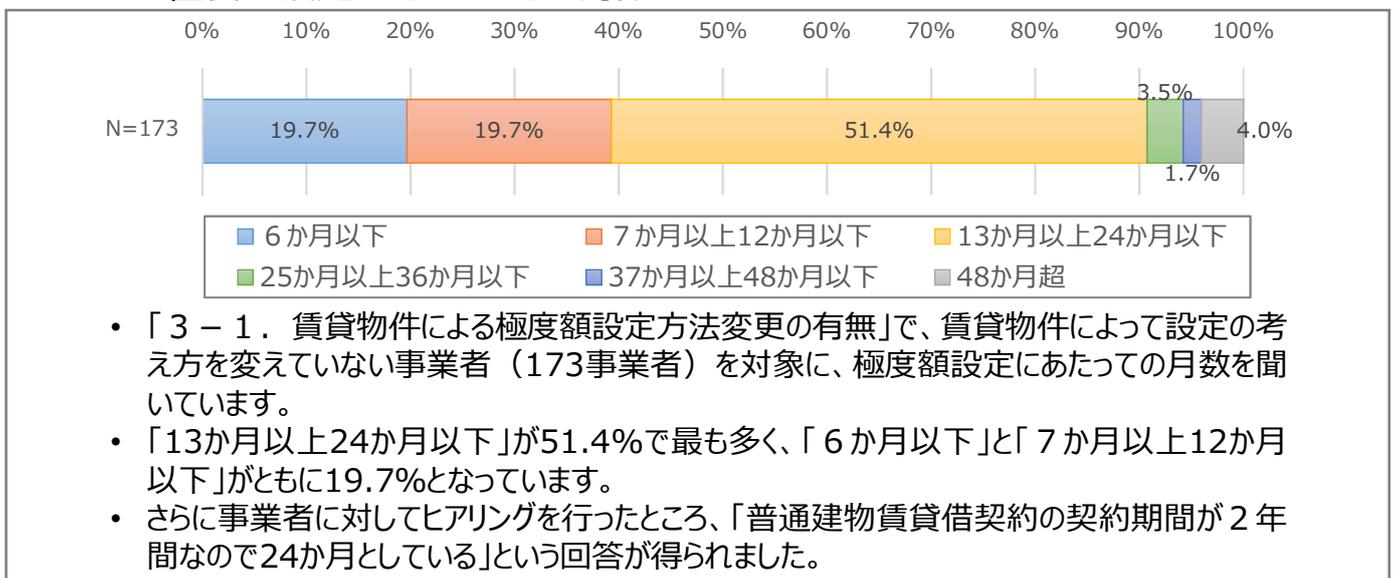


3. 極度額の考え方

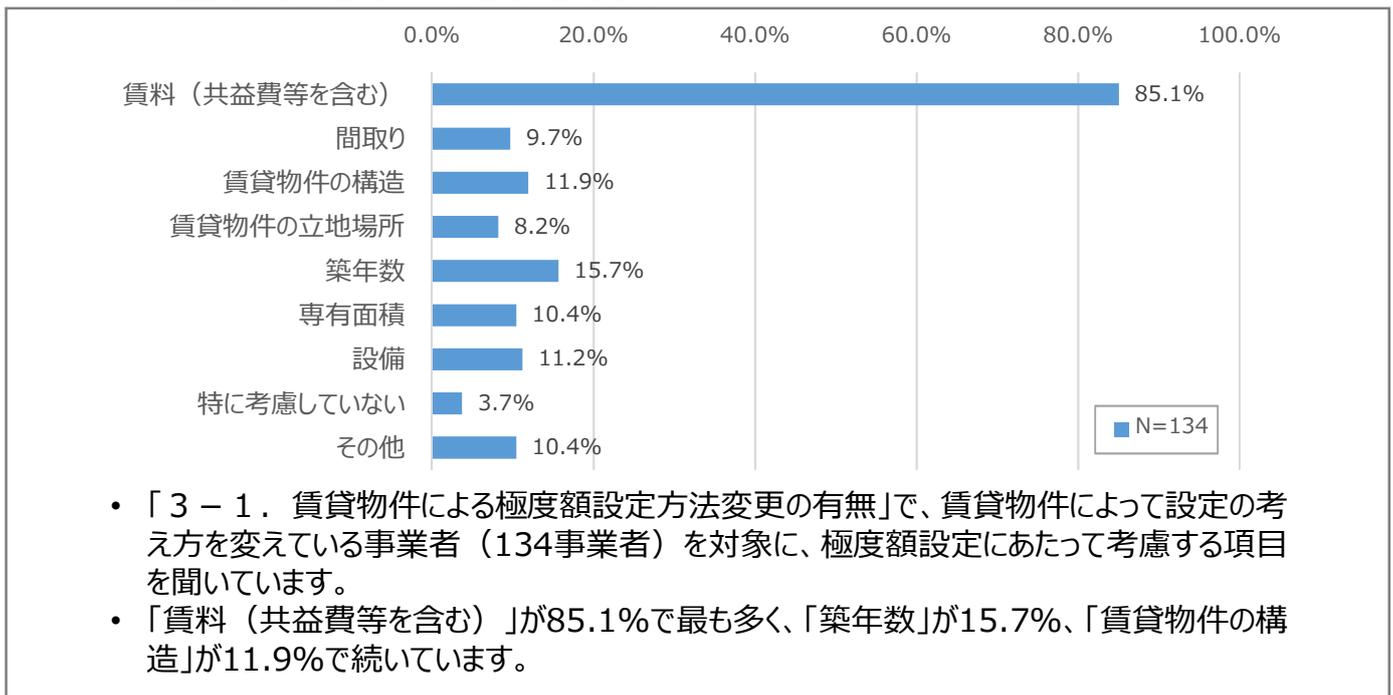
3-1. 賃貸物件による極度額設定方法変更の有無



3-2. 極度額設定にあたっての月数



3-3. 極度額設定時に考慮する項目



3-4. 賃貸住宅において発生が想定される損害の検討

想定損害項目	想定していると回答した事業者の割合	最多月数
家賃滞納	90.3%	12か月超
原状回復費用	79.1%	3か月

- ・「3-1. 賃貸物件による極度額設定方法変更の有無」で、賃貸物件によって設定の考え方を変えている事業者（134事業者）を対象に、賃貸住宅において特に発生することが想定される「家賃滞納」と「原状回復費用」について、「想定の有無」と想定している場合の「損害額を想定する上で基準となる月数」を聞いています。
- ・「家賃滞納」については約9割の事業者が想定しており、月数としては「12か月超」となりました。
- ・「原状回復費用」については、約8割の事業者が想定しており、月数としては「3か月」となりました。
- ・なお、「家賃滞納」と「原状回復費用」の他にも、例えば、借主が自殺した場合、それに伴い様々な損害が発生する可能性があります。
- ・様々な損害が発生することを想定して、それらの想定損害額を組合わせて極度額を設定する場合、借主及び連帯保証人に対して十分に説明し、理解を得たうえで、極度額を設定することが重要です。

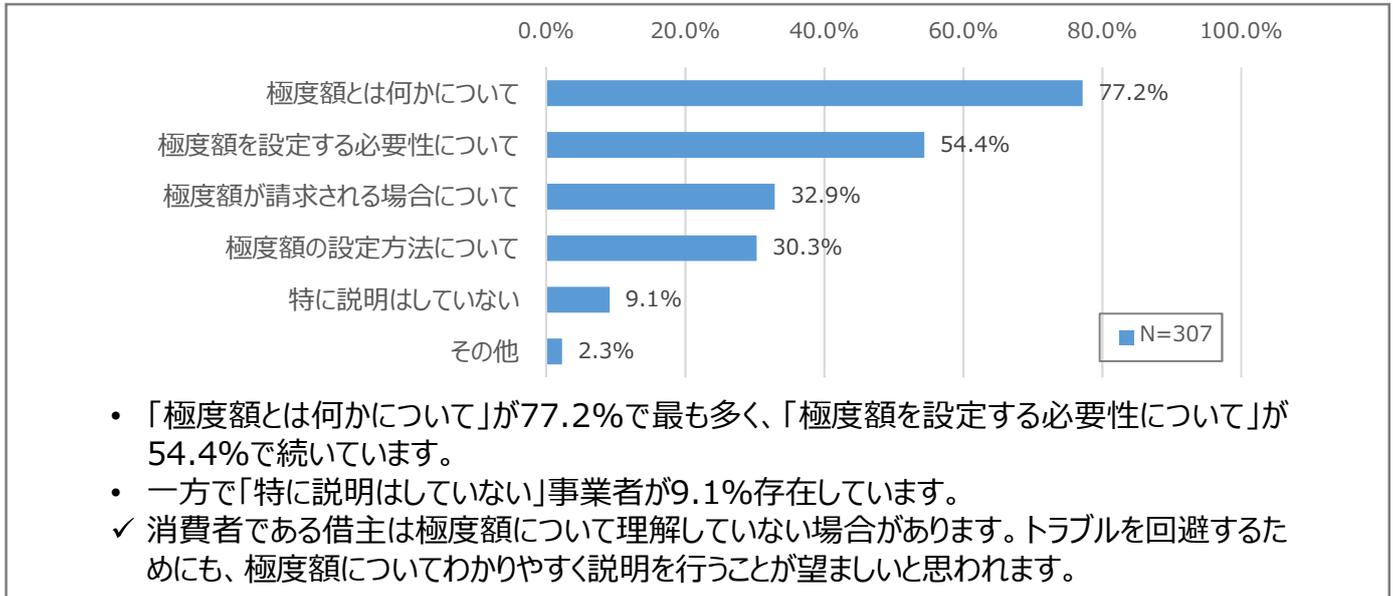
【極度額に関するQ&A その2】

- Q. 借主が自殺した場合、連帯保証人の債務の範囲はどこまでと考えられるか。その後の家賃減額等の遺失利益は含まれますか。
- A. 借主が自殺した場合、それに伴う居室の損害について、善管注意義務違反を理由に借主が損害賠償債務を負う可能性があります。その場合には、その損害賠償債務は、主債務の元本に含まれる可能性があります。

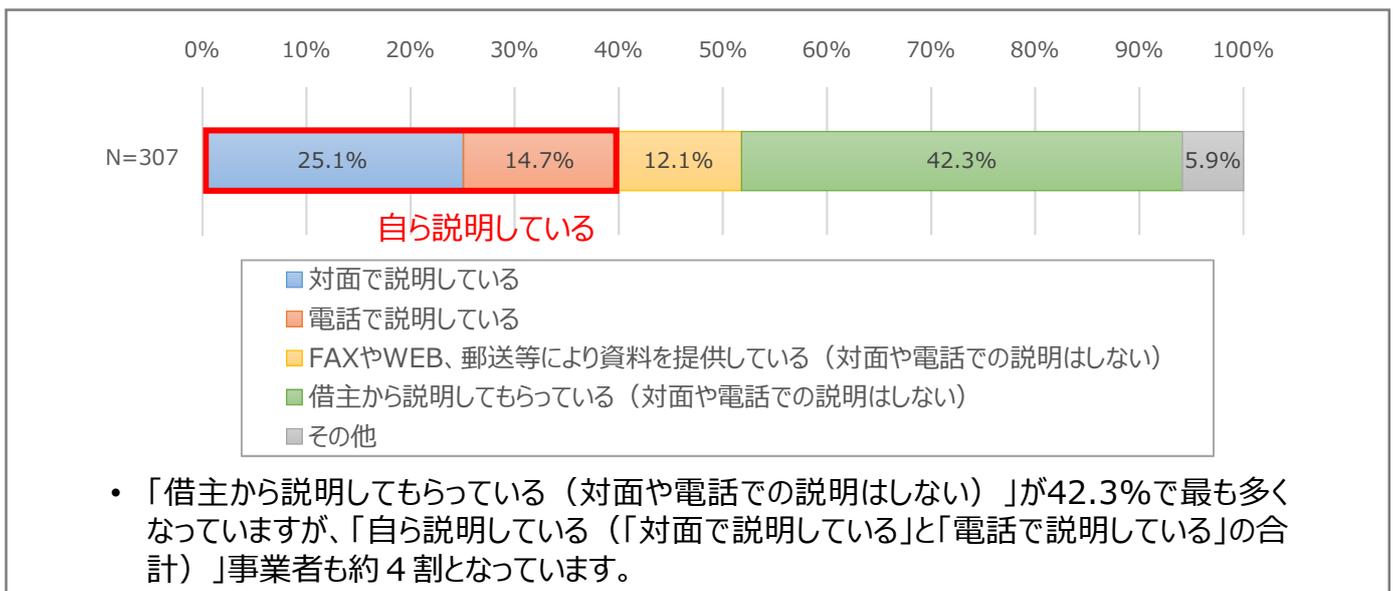
(出典) 国土交通省HP

4. 極度額の説明状況

4-1. 借主に対する極度額の説明状況



4-2. 連帯保証人に対する極度額の説明状況



第2部 賃借物の一部使用不能による賃料の減額等

※第2部においては、「民間賃貸住宅に関する相談対応事例集～賃借物の一部使用不能による賃料の減額等について～」(平成30年3月賃貸借トラブルに係る相談対応研究会)の内容を一部要約して記載しています。なお、第2部において、当該事例集のことを「H30事例集」と表記します。

H30事例集は、国土交通省HP

(<https://www.mlit.go.jp/common/001230068.pdf>) に掲載しております。

第1章 賃借物の一部使用不能による賃料の減額について

1. 改正民法第611条第1項について

(賃借物の一部滅失等による賃料の減額等)

第611条 賃借物の一部が滅失その他の事由により使用及び収益をすることができなくなった場合において、それが賃借人の責めに帰することができない事由によるものであるときは、賃料は、その使用及び収益をすることができなくなった部分の割合に応じて、減額される。

2. 賃貸住宅標準契約書(平成30年3月版)第12条第1項について

(一部滅失等による賃料の減額等) (注) 甲：貸主 乙：借主

第12条 本物件の一部が滅失その他の事由により使用できなくなった場合において、それが乙の責めに帰することができない事由によるものであるときは、賃料は、その使用できなくなった部分の割合に応じて、減額されるものとする。この場合において、甲及び乙は、減額の程度、期間その他必要な事項について協議するものとする。

※【第1項】解説コメント

本物件の一部が滅失等により使用できなくなった場合に、それが借主の帰責事由によるものでないときは、使用不可の部分の割合に応じて賃料が減額されるものとし、その内容は貸主と借主の間で協議することとしている。平成29年民法改正で、賃借物の一部が賃借人の帰責事由によらずに滅失等をした場合の賃料の減額について、従来は「請求することができる」とされていたところ、「(賃料は)減額される」と当然に減額するものとされた(民法第611条第1項)。

ただし、一部滅失の程度や減額割合については、判例等の蓄積による明確な基準がないことから、紛争防止の観点からも、一部滅失があった場合は、借主が貸主に通知し、賃料について協議し、適正な減額割合や減額期間、減額の方法(賃料設定は変えずに一定の期間一部免除とするのか、賃料設定そのものの変更とするのか)等を合意の上、決定することが望ましいと考えられる。

3. 改正民法第611条第1項の基本的な考え方

H30事例集では、改正民法第611条第1項における「賃借物の一部が滅失その他の事由により使用及び収益をすることができなくなった場合」として、賃貸住宅については、

- 物件の物理的な破損だけではなく、設備の機能的な不具合等による場合も含めて、物件の一部が使用できず、
- その一部使用不能の程度が、社会通念上の受忍限度を超えており、通常の居住ができなくなった場合

としています。そのため、一部使用不能となった場合には、

- 賃料は、借主が適切に居住できることの対価であることから物件を使用できない割合に応じた相当額の賃料に減額されることとなる。
- 一方、実務においては、貸主と借主の協議によって、賃料の減額に代えて、それに相当する代替手段や代替品の提供等の対応がとられることも多い。
- 円満な賃貸借関係を継続する観点からも、貸主と借主双方が誠意をもって協議し、解決することが、望ましい基本的な対応になるものと考えられる。

としています。

第2章 賃料の減額等に係る貸主・借主の対応について

1. 貸主・借主による協議・決定までの流れと確認事項

H30事例集では、一部使用不能の際の協議までの流れ及び確認事項について以下のように整理しています。

通知	<ul style="list-style-type: none">○ 借主は、一部使用不能の状態を発見した際は、遅滞なく貸主に通知するとともに、その発生日時、経緯、日常の使用方法を文書で整理し、一部使用不能の状態を写真等で記録しておくよう努めること。○ 貸主は、通知を受けたら、現場確認のために入居時物件状況等リスト（国土交通省住宅局「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」（再改訂版）参照）等の資料を用意すること。
現場確認	<ul style="list-style-type: none">○ 借主は、用意した資料により、貸主等の理解を得られるような十分な説明を行うこと。○ 貸主は、一部使用不能の程度が通常の居住をすることができない状態であるか否かを確認すること。○ 借主、貸主双方の資料を突き合わせて、借主に帰責事由がないことを確認すること。
協議・決定	<ul style="list-style-type: none">○ 貸主は、修繕完了の目安を可能な限り早く知らせること、また、代替手段や代替品の提供が容易な場合は、必要な対応を行うことを借主に説明すること。○ 貸主と借主は、通常の居住ができず、借主に帰責事由がない場合、賃料の減額を基本に双方の事情を話し合うこと。○ 貸主と借主は、円満な解決のために代替手段等の提供も含めた柔軟な対応について協議・決定すること。

2. 協議にあたっての留意点

H30事例集では、協議にあたっての留意点として以下の3点を挙げています。

- 照明器具の故障等設備の利用に不便が生じている状態や居住を妨げない程度の建具の不具合や隙間風を生じない程度の壁や窓の破損等については、原則として、賃料減額の対象とはならないと考えられる。
- 物件が老朽化している場合、その分家賃が低く設定されていることがある。借主もそのことを承知の上で賃貸借契約を締結しているのであれば、さらに賃料を減額することで、貸主の負担が過大となるおそれがあることを考慮すべきである。
- 貸主は、物件の修繕にあたって、誠実に対応したとしても、部品調達や業者の手配等にある程度の時間を要する場合がありますので、修繕の完了に向けたスケジュール等については、借主に対して具体的な説明を行うべきである。

賃貸住宅の管理等を行っている管理会社に対してヒアリング（詳細については第4章参照）を実施したところ、当該留意点のうち、「修繕の完了に向けたスケジュールを借主に対して明示することが重要であるが、実務においては難しい事項である」との意見がありました。

そこで、持ち家を修繕する場合と賃貸住宅を修繕する場合のスケジュールの相違点について、以下のとおりまとめました。修繕の完了に向けたスケジュールについての当事者間の協議にあたって参考にしてください。

- (1) 持ち家で修繕を行う必要がある場合、①持ち主は修繕等を行う事業者（以下「修繕事業者等」と表記します。）を自ら探し、②修繕事業者等と修繕の日程調整等を行う、という流れが一般的となります。
- (2) 賃貸住宅の場合、①借主は貸主又は賃貸物件の管理業者（以下「貸主等」と表記します。）に対して連絡を行い、②連絡を受けた貸主等が不具合の内容を確認して修繕事業者等に連絡し、③連絡を受けた修繕事業者等が現地確認を行ったうえで修繕内容を貸主等に報告し、④貸主等が修繕事業者等に修繕を依頼し、⑤借主と修繕事業者等が修繕の日程調整を行う、という流れが一般的となるため、持ち家の場合よりも時間を要する場合があります。

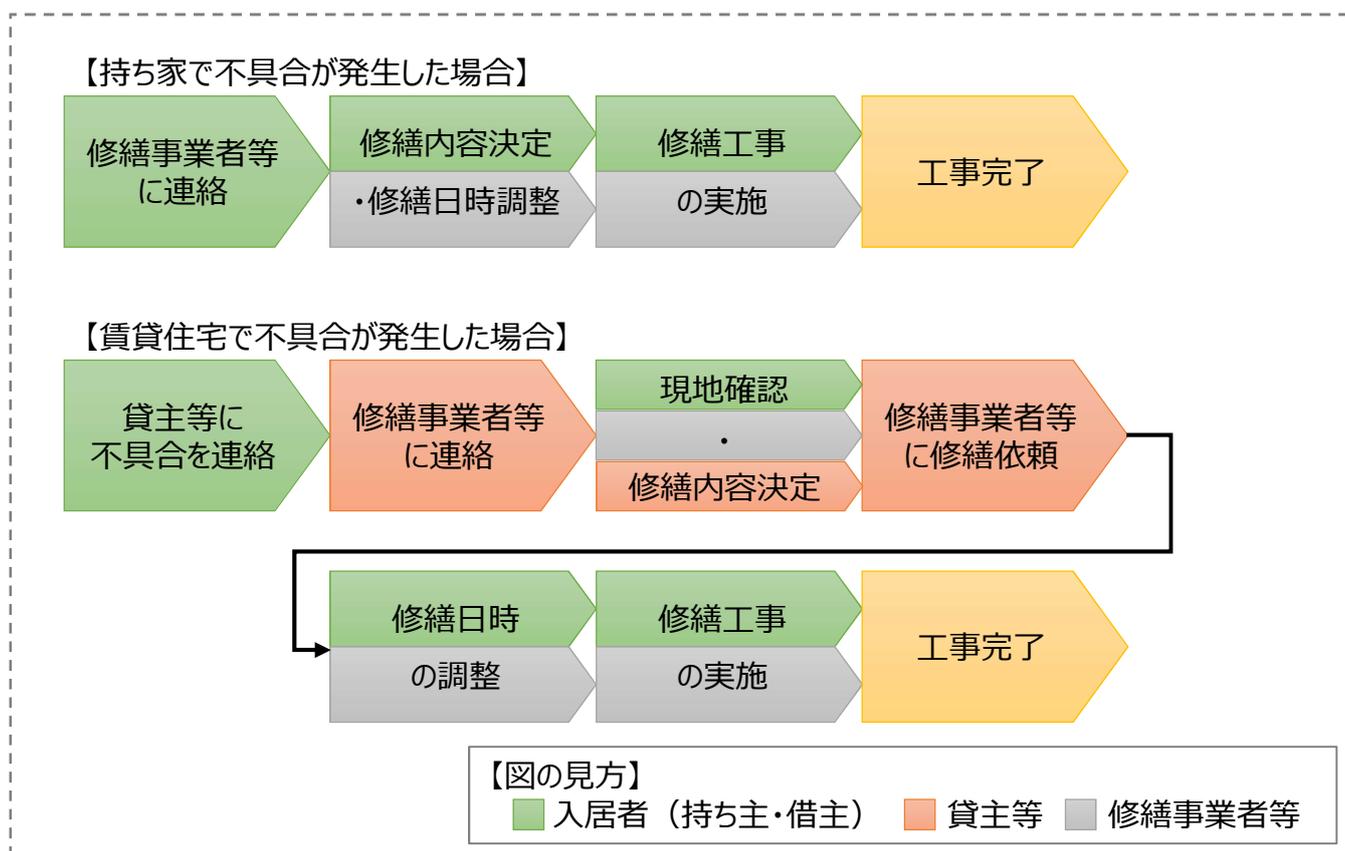


図 賃貸借物件における修繕までの流れと持ち家の場合との比較

3. 賃料減額等の対応を決定する際の考慮事由

H30事例集では、賃料減額等の協議・決定にあたっては、以下の点を考慮し総合的に判断する必要がある、としています。

考慮する事項	考え方
使用不能な期間	<ul style="list-style-type: none"> ○一部使用不能が発生した場合に、直ちに通常の居住ができないと判断されるわけではないこと ○賃料減額の対象は、一部使用不能の程度が社会通念上の受忍限度を超えて、通常の居住ができなくなったときから修繕が完了するまでの期間であること
使用不能の程度	<ul style="list-style-type: none"> ○一部使用不能の程度が使用に不便があるという程度を超えていること
使用不能な面積	<ul style="list-style-type: none"> ○使用できない部分の面積が明らかな場合には、修繕が完了するまでの期間の日割家賃を面積按分した額を減額することが考えられること ○判例においても、面積按分の考え方を取り入れているものがあること
代替手段・代替品の提供	<ul style="list-style-type: none"> ○減額割合の算定等にかかる貸主・借主双方の負担が過大となる場合などには、代替手段の提供等柔軟な対応も必要であること ○代替手段の提供等により、一部使用不能により不便は生じているものの、通常の居住ができない状態とまでは判断されない場合があること

4. 入居後のトラブルの未然防止策

一般的に、賃貸住宅では設備等に関して入居前に簡単な動作確認が行われ、特に問題がない場合は設備等の交換が行われないケースが多いと考えられます。

一方、一部使用不能となり賃料減額等を行う事例においては、設備等の経年劣化に起因する事例が多いところです。そのため、入居後のトラブルを未然に防止する観点で、設備等の補修・交換の実施時期の履歴を可能な限り把握するとともに、補修・交換後相当期間を経過している設備等については、入居前の修繕工事の実施や設備等の交換について、当事者間で協議することも対策の一つとして考えられます。

なお、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」（再改訂版）では、以下のとおり、入居時における物件の確認の徹底（チェックリストの作成）を推奨しています。

1. 物件の確認の徹底

原状回復をめぐるトラブルの大きな原因として、入居時及び退去時における損耗等の有無など、物件の確認が不十分であることがあげられる。著しく短期の賃貸借でない限り、入居時において退去の際のことまで想定することは困難であるという実態があるが、更新が前提（定期借家契約の場合は合意により再契約が可能）であり、長期にわたることが一般的な居住用建物の賃貸借契約においては、当事者間の記憶だけではあいまいとなり、損耗等の箇所、発生の時期など事実関係の有無等をめぐってトラブルになりやすい。

このため、事実関係を明確にし、トラブルを未然に防止するため、入居時及び退去時に次項のようなチェックリストを作成し、部位ごとの損耗等の状況や原状回復の内容について、当事者が立会いのうえ十分に確認することが必要であると考えられる。この場合、損耗等の箇所、程度についてよりわかりやすく、当事者間の認識の差を少なくするためには、具体的な損耗の箇所や程度といった物件の状況を平面図に記入したり、写真を撮るなどのビジュアルな手段を併せて活用することも重要である。

なお、こうしたチェックリストなどは、後日トラブルとなり、訴訟等に発展した場合でも証拠資料になりうるため、迅速な解決のためにも有効であると考えられる。

（出典）「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」（再改訂版）第1章

※「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」（再改訂版）は、国土交通省HPに掲載しております。

<URL> https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000021.html

第3章 賃料減額に関する実態（アンケート調査結果）

賃料減額に対する実務の実態を把握するため、一般社団法人全国賃貸不動産管理業協会（以下「全宅管理」と表記します。）及び公益財団法人日本賃貸住宅管理協会（以下「日管協」と表記します。）の協力のもと、賃貸住宅の管理を行っている管理会社に対してアンケート調査を実施しました。

【アンケート調査概要】

【調査対象】全宅管理：居住用管理戸数が500戸以上の748社

日管協：全会員事業者（1,295社）

【調査方法】全宅管理：調査対象企業宛にメールでアンケートURLを送信しWEBで回答

併せて、ファックスで調査票と回答用紙を送付

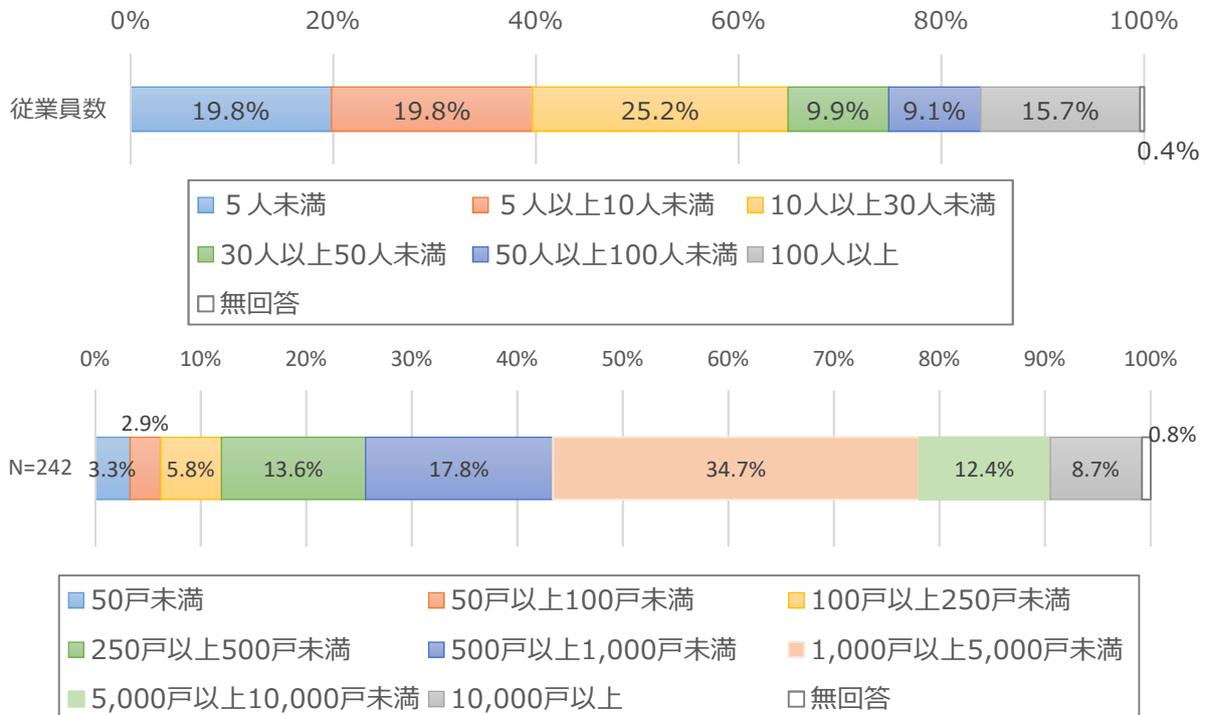
日管協：メールでアンケートURLを送信しWEBで回答

【調査期間】令和2年8月20日～9月18日

【回収件数】242社

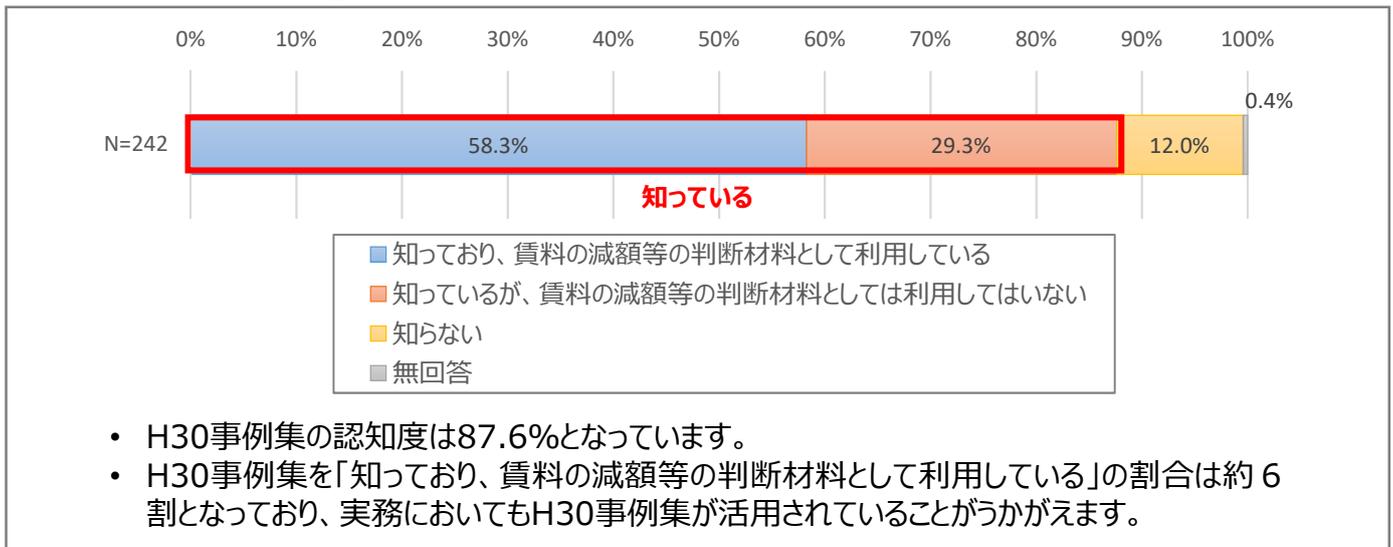
（注）不具合事例については、「直近の事例（令和2年4月以降の事例）」について調査しました。従って、当該調査結果は、現場において生じている不具合事例の割合を正確に捉えたものではありません。

1. 回答事業者の規模



- 今回のアンケート調査に回答して頂いた事業者の従業員数（役員、契約社員・パート社員を含む）等について見ると、「従業員数」は「10人以上30人未満」が最も多くなっています。
- 今回のアンケート調査に回答して頂いた事業者の、賃貸管理を行っている戸数（居住用のみ）を見ると「1,000戸以上5,000戸未満」が最も多くなっています。

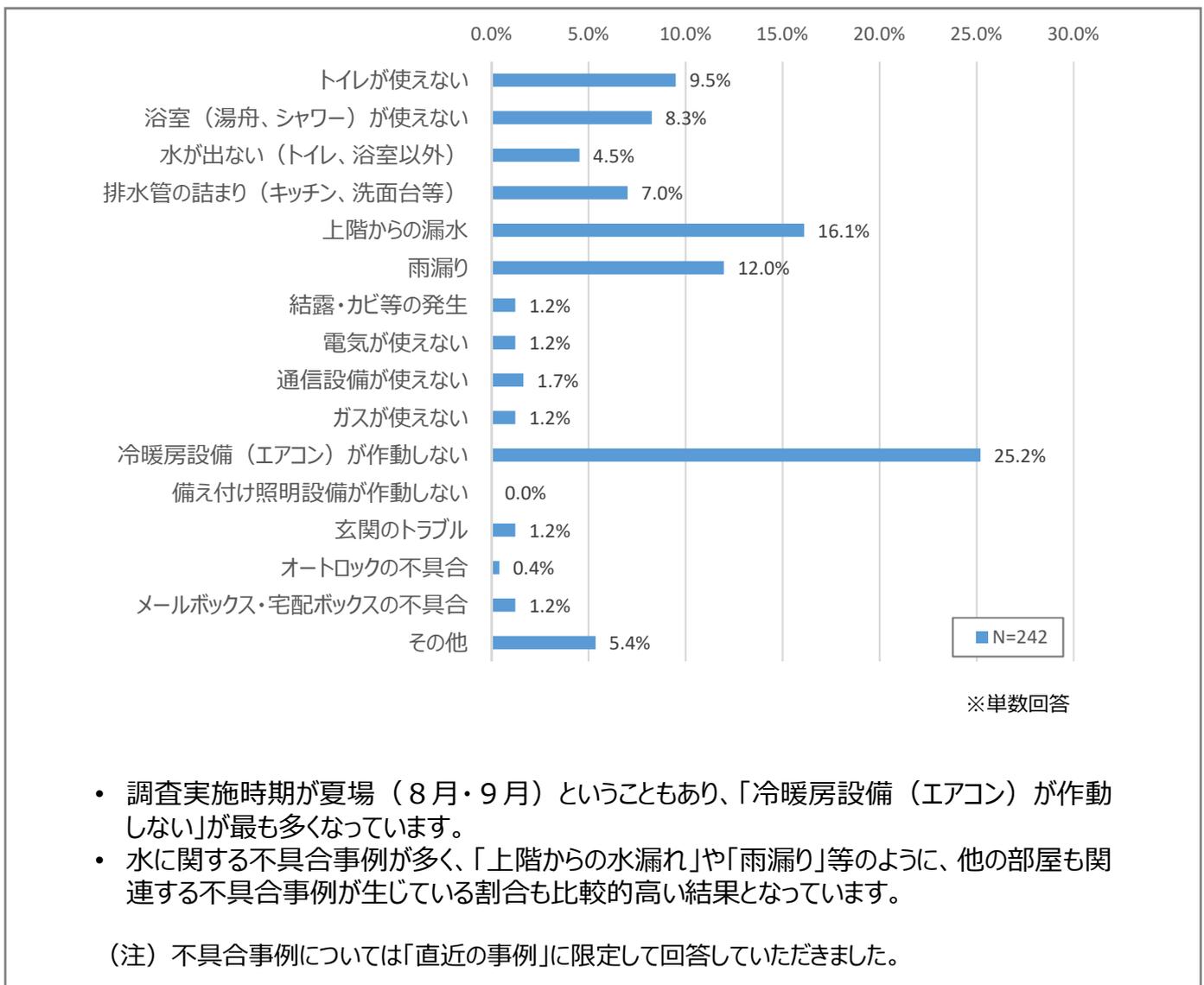
2. 「H30事例集」の認知度



- H30事例集の認知度は87.6%となっています。
- H30事例集を「知っており、賃料の減額等の判断材料として利用している」の割合は約6割となっており、実務においてもH30事例集が活用されていることがうかがえます。

3. 管理物件における「直近の不具合事例」について

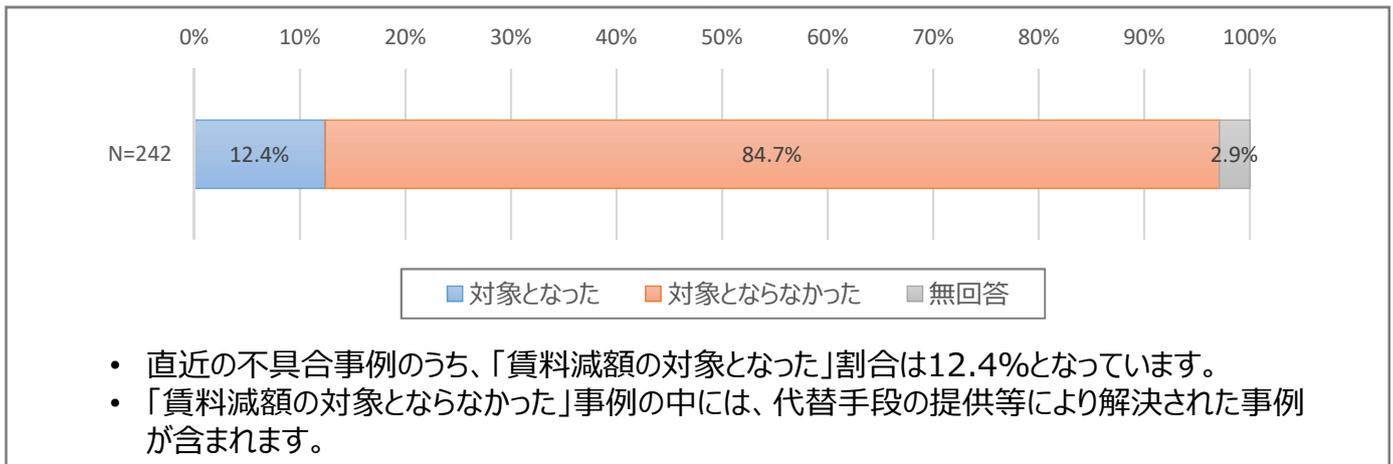
3-1. 不具合事例の内容



- 調査実施時期が夏場（8月・9月）ということもあり、「冷暖房設備（エアコン）が作動しない」が最も多くなっています。
- 水に関する不具合事例が多く、「上階からの水漏れ」や「雨漏り」等のように、他の部屋も関連する不具合事例が生じている割合も比較的高い結果となっています。

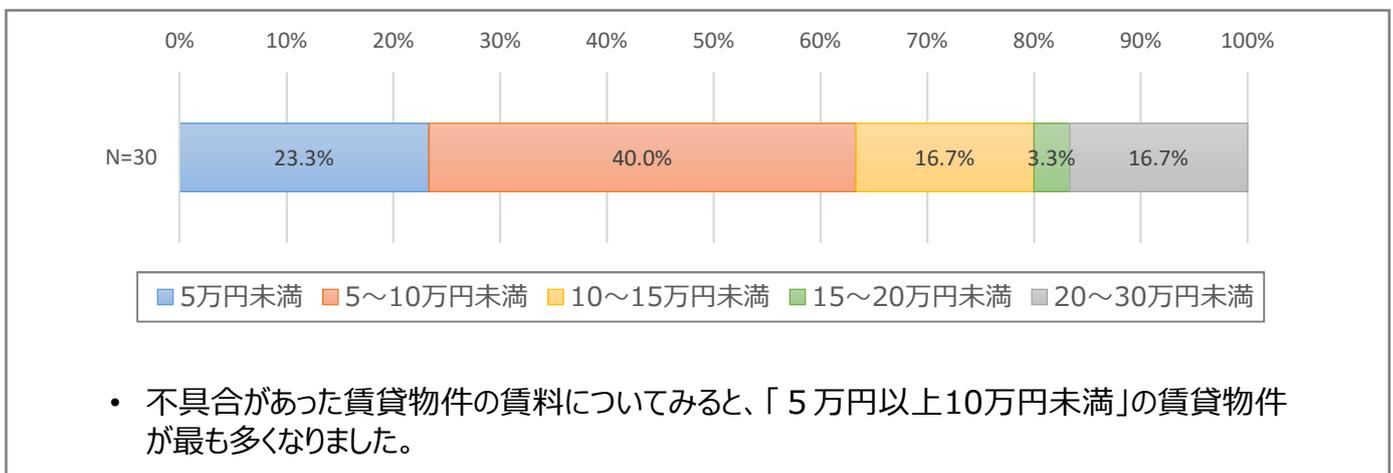
（注）不具合事例については「直近の事例」に限定して回答していただきました。

3-2. 不具合事例のうち、「賃料減額」となった割合

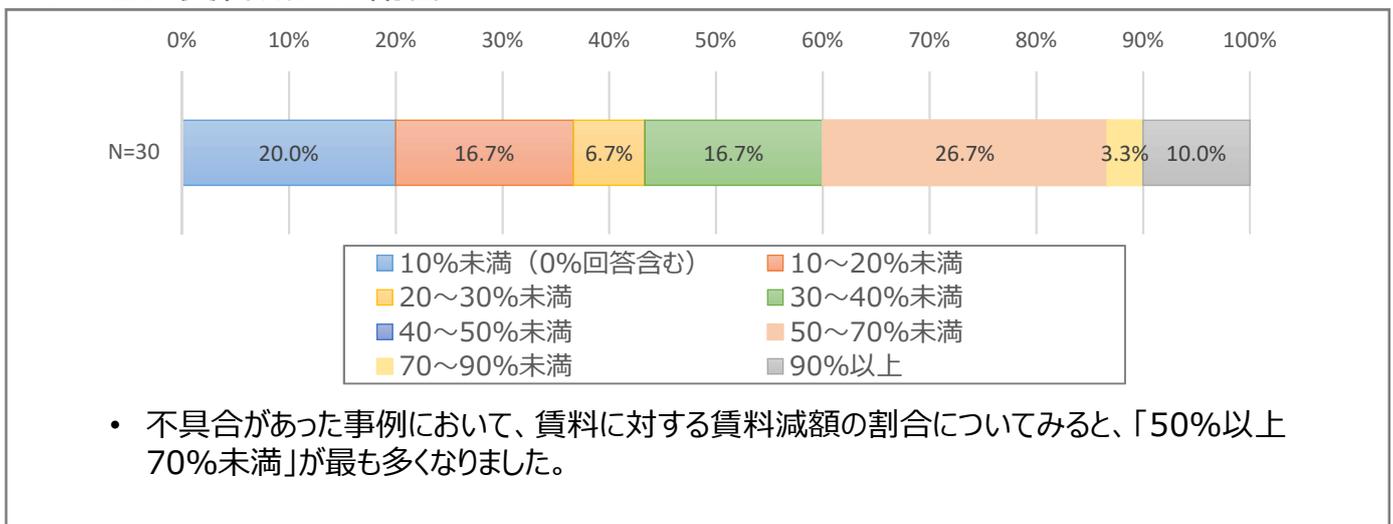


4. 賃料減額になった事例の詳細

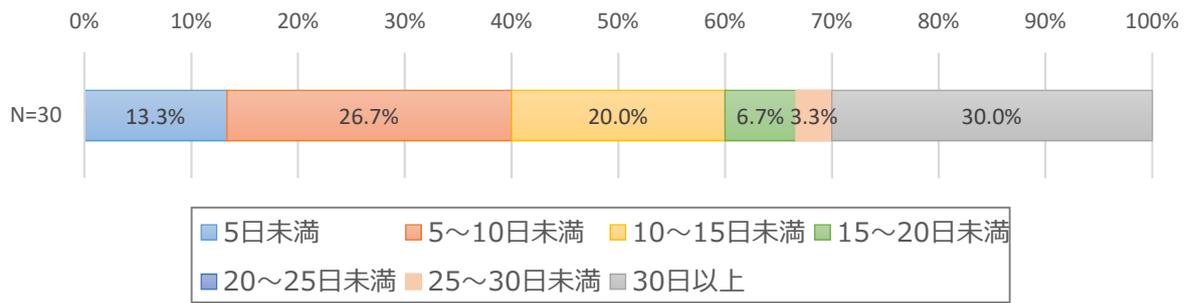
4-1. 賃貸減額となった賃貸物件の賃料



4-2. 賃料減額の割合

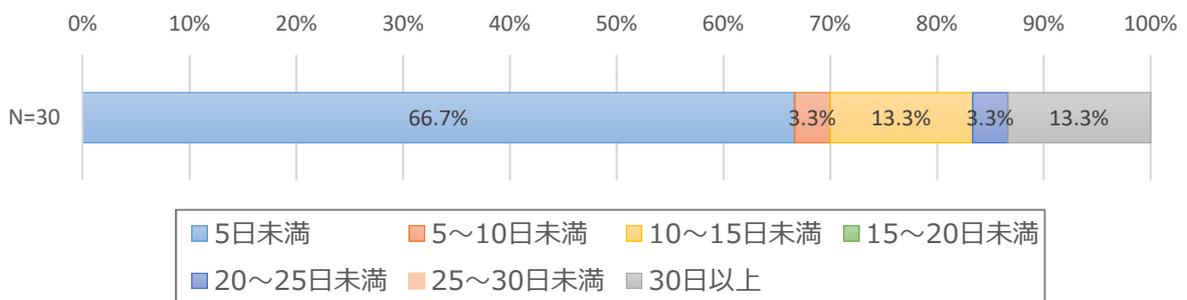


4-3. 不具合事例のうち、「使用不能となった期間」



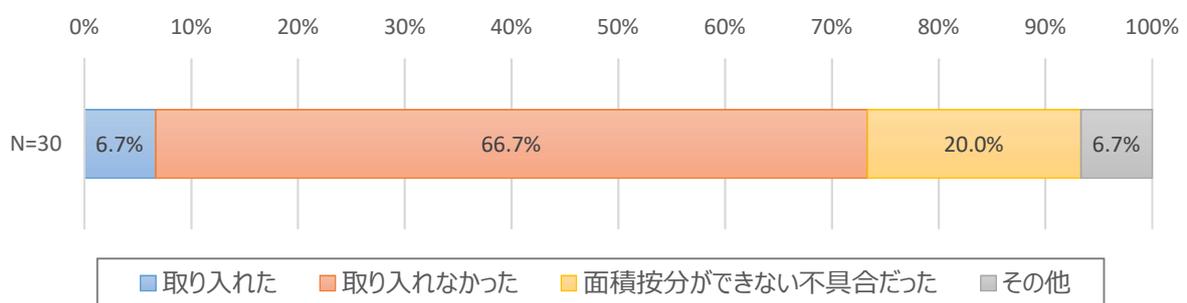
- 「使用不能となった期間」が15日未満（2週間）の不具合事例が全体の60%を占めています。

4-4. 不具合事例の「免責日数」



- 直近の不具合事例について、「免責日数（故障等の連絡から修理完了まで通常必要な日数）」についてみると、「5日未満」が最も多く、次いで「10日以上15日未満」となっています。
- 中には「免責日数」が30日以上となった不具合事例もあります。

4-5. 面積按分の考え方について



- 直近の不具合事例について、「面積按分の考え方を取り入れたか」についてみると、「取り入れなかった」事例が全体の2/3を占めました。
- ✓ 判例において、面積按分による考え方は雨漏りの事例で示されていますが、今回ヒアリングを行ったところ、「例えばワンルームの賃貸物件で雨漏りが生じた場合、被害を受けた割合（面積）を調査することが入居者の負担になると思われるため、面積按分の考え方を取り入れなかった」という対応事例がありました。

第4章 賃料減額等に関する事例

全宅管理及び日管協の会員事業者を対象に、令和2年4月1日以降に賃料減額を行った事例に関するアンケート調査を実施し、賃料減額を行った事例がある事業者については、併せてヒアリング調査を行いました。

また、アンケート調査及びヒアリング調査を行った結果、貸主等と借主の協議によって、賃料減額に代えて、それに相当する代替手段や代替品の提供等の対応をとっているとの回答が多かったことから、代替手段の提供等を行った事例についてもヒアリング調査を行いました。

本章においては、これらの調査によって得られた賃料減額等に関する事例を紹介します。

なお、紹介事例はあくまでもアンケート調査及びヒアリング調査の結果であり、諸般の事情を考慮して当事者間で解決された事例を参考として紹介するものであるため、賃料減額等の基準を定めるものではありません。賃料減額等に関する考え方は、第2部第1章及び第2章の内容並びにH30事例集を参考にする必要があります。

	ヒアリング調査概要
調査対象者	上記アンケート回答者のうち、「賃料減額の実例」又は「賃料減額に代えて、それに相当する代替手段や代替品の提供等の対応事例」があると回答した事業者
調査方法	1. オンラインによるヒアリングの実施 2. オンラインヒアリングした内容を整理してメールで送信し、その内容を事業者が確認・補充
回収事例数	18事例

【解説】事例の見方

【事例○】事例の見出し

構造	木造	鉄筋コンクリート造	鉄骨鉄筋コンクリート	鉄骨造	
築年数	5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上 20年未満	20年以上
間取り	1R、1DK	2DK,2LDK	3DK,3LDK	4DK,4LDK	それ以上
賃料	5万円未満	5万円以上 10万円未満	10万円以上 15万円未満	15万円以上 20万円未満	20万円以上
入居者	ひとり	夫婦世帯	ファミリー世帯	兄弟姉妹	その他
入居期間	2年未満	2年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上

【表の見方】

- ✓ 物件概要として、構造や築年数など6項目を掲載しています。
- ✓ それぞれの項目について、該当する内容の箇所に「濃い色掛け」をしています。例えば、上の事例についていえば、「賃料」は「10万円以上15万円未満」であることを示しています。

事例の概要	事例の概要について簡単に記載しています。
事例発生から解消までの流れ	不具合が発生して借主が貸主等に連絡した当日から、修繕工事等が完了するまでの間の経過日数等を可能な限り具体的に記載しています。
使用不能な期間	不具合が発生してから、修繕工事等が完了するまでの日数を記載しています。
賃料減額等の内容	賃料減額又は代替手段等の内容を記載しています。
賃料減額等の内容を決定する上で考慮した事情	上記の内容に決定する上で考慮された事情を記載しています。
備考	補足が必要な事項を記載しています。

事例目次

【事例1】風呂が使えない事例	24
【事例2】風呂が使えない事例	25
【事例3】風呂が使えない事例	26
【事例4】風呂が使えない事例	27
【事例5】風呂が使えない事例	28
【事例6】エアコンが作動しない事例	29
【事例7】エアコンが作動しない事例	30
【事例8】エアコンが作動しない事例	31
【事例9】エアコンが作動しない事例	32
【事例10】上階から漏水した事例	33
【事例11】上階から漏水した事例	34
【事例12】上階から漏水した事例	35
【事例13】上階から漏水した事例	36
【事例14】トイレが使えない事例	37
【事例15】トイレ・台所が使えない事例	38
【事例16】ガスコンロが故障した事例	39
【事例17】インターネットが使えない事例	40
【事例18】インターネットが使えない事例	41

【事例1】風呂が使えない事例

構造	木造	鉄筋コンクリート造	鉄骨鉄筋コンクリート	鉄骨造	
築年数	5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上 20年未満	20年以上
間取り	1R、1DK	2DK,2LDK	3DK,3LDK	4DK,4LDK	それ以上
賃料	5万円未満	5万円以上 10万円未満	10万円以上 15万円未満	15万円以上 20万円未満	20万円以上
入居者	ひとり	夫婦世帯	ファミリー世帯	兄弟姉妹	その他
入居期間	2年未満	2年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上

事例の概要	給湯器（新築時に設置）の故障により、お湯が出ない	
事例発生から 解消までの流れ	時期	令和2年11月
	当日	入居者から管理会社に連絡 管理会社からメーカーに連絡
	翌日	メーカーが現地確認を実施
	3日後	修理対応が不可能であったことから、管理会社から貸主に交換工事を実施することについて報告・了承を得た上で、メーカーに交換工事を依頼
	24日後	交換工事を実施・完了
使用不能な期間	25日間	
賃料減額等の内容	月額賃料の約15%相当額を減額	
賃料減額等の内容を決定する上で考慮した事情	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者は、家庭の事情を踏まえて、工事が完了するまでの間、実家に帰省していた。 ・入居者の都合により、工事実施日が延期されたため、不具合発生日から最短の工事可能日までの期間を考慮した上で、賃料減額について貸主等から入居者に提案し、当事者間で協議した結果、上記の内容に決定された。 	
備考	-	

【事例2】風呂が使えない事例

構造	木造	鉄筋コンクリート造	鉄骨鉄筋コンクリート	鉄骨造	
築年数	5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上 20年未満	20年以上
間取り	1R、1DK	2DK,2LDK	3DK,3LDK	4DK,4LDK	それ以上
賃料	5万円未満	5万円以上 10万円未満	10万円以上 15万円未満	15万円以上 20万円未満	20万円以上
入居者	ひとり	夫婦世帯	ファミリー世帯	兄弟姉妹	その他
入居期間	2年未満	2年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上

事例の概要	給湯器（設置後10年程度経過）の故障により、お湯が出ない	
事例発生から 解消までの流れ	時期	令和2年8月
	当日	入居者から管理会社に連絡 管理会社からメーカーに連絡
	翌日	ガス会社が現地確認を実施 修理対応が不可能であったことから、管理会社から貸主に交換工事を実施することについて報告・了承を得た上で、メーカーに交換工事を依頼
	5日後	交換工事を実施・完了
使用不能な期間	6日間	
賃料減額等の内容	月額賃料の約30%相当額を減額	
賃料減額等の内容を決定する上で考慮した事情	・交換用機器の手配に時間を要したことにより交換工事を即日実施できなかったことを踏まえ、賃料減額について貸主等から入居者に提案し、当事者間で協議した結果、上記の内容に決定された。	
備考	-	

【事例3】風呂が使えない事例

構造	木造	鉄筋コンクリート造	鉄骨鉄筋コンクリート	鉄骨造	
築年数	5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上 20年未満	20年以上
間取り	1R、1DK	2DK,2LDK	3DK,3LDK	4DK,4LDK	それ以上
賃料	5万円未満	5万円以上 10万円未満	10万円以上 15万円未満	15万円以上 20万円未満	20万円以上
入居者	ひとり	夫婦世帯	ファミリー世帯	兄弟姉妹	その他
入居期間	2年未満	2年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上

事例の概要	給湯器（設置後時期不明）の故障により、お湯が出ない	
事例発生から 解消までの流れ	時期	令和2年6月
	当日	入居者から管理会社に連絡 メーカーが現地確認を実施
	翌日	修理対応が不可能であったため、管理会社から貸主に交換工事 を実施することについて報告・了承を得た上で、メーカーに交換工事 を依頼
	7日後	交換工事を実施・完了
使用不能な期間	8日間	
賃料減額等の内容	工事が完了するまでの間の銭湯代の提供	
賃料減額等の内容を 決定する上で考慮 した事情	・工事が完了するまでの銭湯代の実費負担について貸主等から入居者に提案し、 当事者間で協議した結果、上記の内容に決定された。	
備考	-	

【事例4】風呂が使えない事例

構造	木造	鉄筋コンクリート造	鉄骨鉄筋コンクリート	鉄骨造	
築年数	5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上 20年未満	20年以上
間取り	1R、1DK	2DK,2LDK	3DK,3LDK	4DK,4LDK	それ以上
賃料	5万円未満	5万円以上 10万円未満	10万円以上 15万円未満	15万円以上 20万円未満	20万円以上
入居者	ひとり	夫婦世帯	ファミリー世帯	兄弟姉妹	その他
入居期間	2年未満	2年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上

事例の概要	給湯器（新築時に設置）の故障により、お湯が出ない	
事例発生から 解消までの流れ	時期	令和2年1月
	当日	入居者から管理会社に連絡 新築当時（20年以上前）から設置した給湯器であったことを踏まえ、管理会社から貸主に交換工事を実施することについて報告・了承を得た上で、メーカーに交換工事を依頼
	6日後	交換工事を実施・完了
使用不能な期間	7日間	
賃料減額等の内容	近隣の空き住戸（管理会社が管理する別物件）の風呂の提供	
賃料減額等の内容を決定する上で考慮した事情	・工事が完了するまでの銭湯代の実費負担について貸主等から入居者に提案したが、銭湯が物件から離れていたことを踏まえ、当事者間で協議した結果、上記の内容に決定された。	
備考	-	

【事例5】風呂が使えない事例

構造	木造	鉄筋コンクリート造	鉄骨鉄筋コンクリート	鉄骨造	
築年数	5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上 20年未満	20年以上
間取り	1R、1DK	2DK,2LDK	3DK,3LDK	4DK,4LDK	それ以上
賃料	5万円未満	5万円以上 10万円未満	10万円以上 15万円未満	15万円以上 20万円未満	20万円以上
入居者	ひとり	夫婦世帯	ファミリー世帯	兄弟姉妹	その他
入居期間	2年未満	2年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上

事例の概要	給湯管の損耗等により、風呂が使えなくなった	
事例発生から 解消までの流れ	時期	令和2年10月～11月
	当日	下階入居者から管理会社に天井からの漏水について連絡 工事業者が現地確認を実施し、上階の給湯管の損耗が原因であることが判明
	翌日	上階の給湯管の一部の漏水箇所の修繕工事を実施。 上階のユニットバスは使用可能な状態だったが、全体を修繕するためにはユニットバスを解体する必要があることが判明
	28日後	上階のユニットバス交換・配管修繕工事・壁床補修等を開始
	33日後	各工事完了
使用不能な期間	6日間（ユニットバス交換等の工事期間）	
賃料減額等の内容	（上階入居者について上記工事期間における）ホテル宿泊費の提供	
賃料減額等の内容を決定する上で考慮した事情	・上階入居者は、工事が完了するまでの間、風呂が使えなかったため、工事が完了するまでの間のホテル宿泊費の提供について貸主等から入居者に提案し、当事者間で協議した結果、上記の内容に決定された。	
備考	・下階入居者については、一部使用不能とは言えない状態であったため、賃料減額等の協議には至らなかった。	

【事例6】エアコンが作動しない事例

構造	木造	鉄筋コンクリート造	鉄骨鉄筋コンクリート	鉄骨造	
築年数	5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上 20年未満	20年以上
間取り	1R、1DK	2DK,2LDK	3DK,3LDK	4DK,4LDK	それ以上
賃料	5万円未満	5万円以上 10万円未満	10万円以上 15万円未満	15万円以上 20万円未満	20万円以上
入居者	ひとり	夫婦世帯	ファミリー世帯	兄弟姉妹	その他
入居期間	2年未満	2年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上

事例の概要	エアコンが作動しない	
事例発生から 解消までの流れ	時期	令和2年5月
	当日	入居者から管理会社に連絡 管理会社の提携工業者が現地確認を実施 修理対応が可能であったため、管理会社から工業者に修理工事を依頼
	6日後	交換工事を実施・完了
使用不能な期間	7日間	
賃料減額等の内容	月額賃料の約30%相当額を減額	
賃料減額等の内容を決定する上で考慮した事情	・賃料減額について、貸主等から入居者に提案し、当事者間で協議した結果、上記の内容に決定された。	
備考	-	

【事例7】エアコンが作動しない事例

構造	木造	鉄筋コンクリート造	鉄骨鉄筋コンクリート	鉄骨造	
築年数	5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上 20年未満	20年以上
間取り	1R、1DK	2DK,2LDK	3DK,3LDK	4DK,4LDK	それ以上
賃料	5万円未満	5万円以上 10万円未満	10万円以上 15万円未満	15万円以上 20万円未満	20万円以上
入居者	ひとり	夫婦世帯	ファミリー世帯	兄弟姉妹	その他
入居期間	2年未満	2年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上

事例の概要	エアコンが作動しない	
事例発生から 解消までの流れ	時期	令和2年8月
	当日	入居者から管理会社に連絡
	6日後	メーカーが現地確認を実施
	7日後	修理対応が不可能であったため、管理会社から貸主に交換工事を実施することについて報告・了承を得た上で、メーカーに交換工事を依頼
	14日後	交換工事を実施・完了
使用不能な期間	15日間	
賃料減額等の内容	月額賃30%相当額を減額	
賃料減額等の内容を決定する上で考慮した事情	<ul style="list-style-type: none"> ・メーカーが夏季休業中であったため、交換工事の手配等を速やかに行うことができなかった。 ・工事が完了するまでの間、入居者の判断により、ホテルに宿泊した。 ・賃料減額について入居者から貸主等に申入れを行い、当事者間で協議した結果、上記の内容に決定された。 	
備考	-	

【事例8】エアコンが作動しない事例

構造	木造	鉄筋コンクリート造	鉄骨鉄筋コンクリート	鉄骨造	
築年数	5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上 20年未満	20年以上
間取り	1R、1DK	2DK,2LDK	3DK,3LDK	4DK,4LDK	それ以上
賃料	5万円未満	5万円以上 10万円未満	10万円以上 15万円未満	15万円以上 20万円未満	20万円以上
入居者	ひとり	夫婦世帯	ファミリー世帯	兄弟姉妹	その他
入居期間	2年未満	2年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上

事例の概要	エアコンが作動しない	
事例発生から 解消までの流れ	時期	令和2年8月
	当日	入居した翌日にエアコンが作動しないことを確認したため、入居者から管理会社に連絡
	7日後	管理会社から部屋のクリーニングを委託されている会社が現地確認を実施 エアコン設置後の経過年数を踏まえ、管理会社から貸主に交換工事を実施することについて報告・了承を得た上で、管理会社から工事業者に交換工事を依頼
	14日後	交換工事を実施・完了
使用不能な期間	15日間	
賃料減額等の内容	月額賃料の約50%相当額を減額	
賃料減額等の内容を決定する上で考慮した事情	<ul style="list-style-type: none"> ・夏季であったことから、入居者は交換工事が完了するまでの間、実家に帰省していた。 ・賃料減額について入居者から貸主等に申入れを行い、入居翌日に不具合が発生したことを踏まえ、当事者間で協議した結果、上記の内容に決定された。 	
備考	-	

【事例9】エアコンが作動しない事例

構造	木造	鉄筋コンクリート造	鉄骨鉄筋コンクリート	鉄骨造	
築年数	5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上 20年未満	20年以上
間取り	1R、1DK	2DK,2LDK	3DK,3LDK	4DK,4LDK	それ以上
賃料	5万円未満	5万円以上 10万円未満	10万円以上 15万円未満	15万円以上 20万円未満	20万円以上
入居者	ひとり	夫婦世帯	ファミリー世帯	兄弟姉妹	その他
入居期間	2年未満	2年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上

事例の概要	エアコンが作動しない	
事例発生から 解消までの流れ	時期	令和2年8月
	当日	入居者から管理会社に連絡 管理会社からメーカーに連絡 メーカーが現地確認を実施
	2日後	修理対応が不可能であったため、管理会社から貸主に交換工事を実施することについて報告・了承を得た上で、メーカーに交換工事を依頼
	5日後	交換工事を実施・完了
使用不能な期間	6日間	
賃料減額等の内容	ホテル宿泊費の提供	
賃料減額等の内容を決定する上で考慮した事情	<ul style="list-style-type: none"> ・工事が完了するまでの間、入居者の判断により、ホテルに宿泊した。 ・ホテル宿泊費の負担について入居者から貸主等に申し入れを行い、当事者間で協議した結果、上記の内容に決定された。 	
備考	-	

【事例10】上階から漏水した事例

構造	木造	鉄筋コンクリート造	鉄骨鉄筋コンクリート	鉄骨造	
築年数	5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上 20年未満	20年以上
間取り	1R、1DK	2DK,2LDK	3DK,3LDK	4DK,4LDK	それ以上
賃料	5万円未満	5万円以上 10万円未満	10万円以上 15万円未満	15万円以上 20万円未満	20万円以上
入居者	ひとり	夫婦世帯	ファミリー世帯	兄弟姉妹	その他
入居期間	2年未満	2年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上

事例の概要	上階のベランダの劣化等により、雨天時に天井から漏水があった	
事例発生から 解消までの流れ	時期	令和2年7月～8月
	当日	入居者から管理会社に連絡 天井の漏水箇所の養生を実施
	8日後	管理会社が上階の現地確認を実施 上階のベランダの劣化等が原因であったため、管理会社から貸主に工事内容について報告・了承を得た上で、管理会社から工事業者に工事を依頼
	46日後	上階のベランダの修繕工事を実施
	51日後	天井部分のコーティング工事を実施
使用不能な期間	52日間	
賃料減額等の内容	月額賃料の約50%相当額を減額	
賃料減額等の内容を決定する上で考慮した事情	・漏水自体は軽微であり（多少の雨では漏水箇所が特定できない程度）、工事完了までの間の居住継続には影響がなかったものの、工事完了までに相当の日数がかかったことを踏まえ、賃料減額について貸主等から入居者に提案し、当事者間で協議した結果、上記の内容に決定された。	
備考	-	

【事例 1 1】上階から漏水した事例

構造	木造	鉄筋コンクリート造	鉄骨鉄筋コンクリート	鉄骨造	
築年数	5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上 20年未満	20年以上
間取り	1R、1DK	2DK,2LDK	3DK,3LDK	4DK,4LDK	それ以上
賃料	5万円未満	5万円以上 10万円未満	10万円以上 15万円未満	15万円以上 20万円未満	20万円以上
入居者	ひとり	夫婦世帯	ファミリー世帯	兄弟姉妹	その他
入居期間	2年未満	2年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上

事例の概要	屋上防水の劣化により、雨天時に寝室天井から漏水があった	
事例発生から 解消までの流れ	時期	令和2年5月～8月
	当日	入居者から管理会社に連絡
	16日後	工事業者が現地確認を実施
	37日後	屋上防水の劣化が原因であったため、管理会社から貸主に工事内容について報告・了承を得た上で、工事業者が工事を依頼
	62日後	屋上防水工事及び住居内補修工事を開始
	73日後	屋上防水工事の完了
	99日後	住居内補修工事の完了
使用不能な期間	100日間	
賃料減額等の内容	解決金（賃料4か月分の約20%相当額）の支払い	
賃料減額等の内容を決定する上で考慮した事情	・解決金について入居者から貸主等に申し入れを行い、工事が長期化したこと、居住継続は可能だったものの寝室天井において漏水があったこと等を踏まえ、当事者間で協議した結果、上記の内容に決定された。	
備考	-	

【事例 1 2】上階から漏水した事例

構造	木造	鉄筋コンクリート造	鉄骨鉄筋コンクリート	鉄骨造	
築年数	5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上 20年未満	20年以上
間取り	1R、1DK	2DK,2LDK	3DK,3LDK	4DK,4LDK	それ以上
賃料	5万円未満	5万円以上 10万円未満	10万円以上 15万円未満	15万円以上 20万円未満	20万円以上
入居者	ひとり	夫婦世帯	ファミリー世帯	兄弟姉妹	その他
入居期間	2年未満	2年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上

事例の概要	建物の経年劣化により、天井から漏水があった	
事例発生から 解消までの流れ	時期	平成30年10月
	当日	入居者から管理会社に連絡 管理会社と工事業者で現地確認を実施
	30日後	当該住戸の修繕は行わず、入居者には、同じ建物内の別の住戸に転居してもらった。
使用不能な期間		
賃料減額等の内容	見舞金の支払い	
賃料減額等の内容を決定する上で考慮した事情	・漏水の原因は建物の経年劣化によるものだったが、漏水箇所の特定が困難であったことや、建物を解体して建て替える等の予定があったため、同じ建物内の別の住居に転居してもらうとともに、見舞金の支払いについて貸主等から入居者に提案し、当事者間で協議した結果、上記の内容に決定された。	
備考	-	

【事例13】上階から漏水した事例

構造	木造	鉄筋コンクリート造	鉄骨鉄筋コンクリート	鉄骨造	
築年数	5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上 20年未満	20年以上
間取り	1R、1DK	2DK,2LDK	3DK,3LDK	4DK,4LDK	それ以上
賃料	5万円未満	5万円以上 10万円未満	10万円以上 15万円未満	15万円以上 20万円未満	20万円以上
入居者	ひとり	夫婦世帯	ファミリー世帯	兄弟姉妹	その他
入居期間	2年未満	2年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上

事例の概要	上階のベランダの劣化により、雨天時に天井から漏水があった	
事例発生から 解消までの流れ	時期	令和元年7月
	当日	入居者から管理会社に連絡 管理会社と工事業者が現地確認を実施 上階ベランダの劣化が原因であったため、工事業者に修繕工事を依頼
	3日後	修繕工事を実施・完了
使用不能な期間	4日間	
賃料減額等の内容	ホテル宿泊費の提供	
賃料減額等の内容を決定する上で考慮した事情	<ul style="list-style-type: none"> ・自社所有物件であったため、対応方針について速やかに決定できた。 ・漏水自体は軽微であり（1時間に数的程度の雨漏り）、工事完了までの間の居住継続が可能であるとともに、一日で工事が完了すること、比較的安い賃料であったことなどを踏まえ、工事実施日の1泊分のホテル宿泊費を提供することについて貸主から入居者に提案し、当事者間で協議した結果、上記の内容に決定された。 	
備考	-	

【事例14】トイレが使えない事例

構造	木造	鉄筋コンクリート造	鉄骨鉄筋コンクリート	鉄骨造	
築年数	5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上 20年未満	20年以上
間取り	1R、1DK	2DK,2LDK	3DK,3LDK	4DK,4LDK	それ以上
賃料	5万円未満	5万円以上 10万円未満	10万円以上 15万円未満	15万円以上 20万円未満	20万円以上
入居者	ひとり	夫婦世帯	ファミリー世帯	兄弟姉妹	その他
入居期間	2年未満	2年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上

事例の概要	水漏れによりトイレが使えなかった	
事例発生から 解消までの流れ	時期	令和2年3月
	当日	入居前のトイレのクリーニングが不十分だったため、入居者から管理会社にクリーニングを依頼があり、クリーニングを実施したところ、床と便器の接合部からの水漏れが発覚 管理会社から貸主に交換工事を実施することについて報告・了承を得た上で、工事業者に交換工事を依頼
	20日後	交換工事を実施・完了
使用不能な期間	21日間	
賃料減額等の内容	月額賃料の約30%相当額を減額	
賃料減額等の内容を決定する上で考慮した事情	・賃料減額について入居者から貸主等に申入れを行い、新しい便器等の入手に20日程度の時間を要した一方、入居して数日後に不具合が発生したことを踏まえ、当事者間で協議した結果、上記の内容に決定された。	
備考	-	

【事例15】トイレ・台所が使えない事例

構造	木造	鉄筋コンクリート造	鉄骨鉄筋コンクリート	鉄骨造	
築年数	5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上 20年未満	20年以上
間取り	1R、1DK	2DK,2LDK	3DK,3LDK	4DK,4LDK	それ以上
賃料	5万円未満	5万円以上 10万円未満	10万円以上 15万円未満	15万円以上 20万円未満	20万円以上
入居者	ひとり	夫婦世帯	ファミリー世帯	兄弟姉妹	その他
入居期間	2年未満	2年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上

事例の概要	床下排水管の劣化に伴う漏水により、トイレ・台所が使えなかった	
事例発生から 解消までの流れ	時期	平成30年10月
	当日	下階入居者から管理会社に天井からの水漏れについて連絡 工事業者が現地確認を実施し、上階の床下排水管の経年劣化 が原因であることが判明
	8日後	床下排水管の交換工事開始
	11日後	床下排水管の交換工事完了
使用不能な期間	12日間	
賃料減額等の内容	(上階入居者について) 月額賃料の1か月分相当額を 減額	
賃料減額等の内容を決定する上で考慮した事情	<ul style="list-style-type: none"> ・工事が完了するまで、入居者は、同じ建物内の空き部屋のトイレを使用した。 ・交換工事が完了するまでの間、トイレ・台所を使用することができなかったため、貸主等から入居者に対して、賃料減額を行うか、ホテル宿泊費の提供とするかの2つの方法を提案したところ、入居者から賃料減額を行うことについて申し入れがあったため、上記の内容に決定された。 	
備考	-	

【事例16】ガスコンロが故障した事例

構造	木造	鉄筋コンクリート造	鉄骨鉄筋コンクリート	鉄骨造	
築年数	5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上 20年未満	20年以上
間取り	1R、1DK	2DK,2LDK	3DK,3LDK	4DK,4LDK	それ以上
賃料	5万円未満	5万円以上 10万円未満	10万円以上 15万円未満	15万円以上 20万円未満	20万円以上
入居者	ひとり	夫婦世帯	ファミリー世帯	兄弟姉妹	その他
入居期間	2年未満	2年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上

事例の概要	経年劣化により、台所（システムキッチン）のガスコンロが使えなかった	
事例発生から 解消までの流れ	時期	令和2年4月
	当日	入居者から管理会社に連絡 管理会社よりメーカーに連絡し、交換工事が必要と判明
	翌日	工事業者に交換工事を依頼
	10日後	交換工事を実施・完了
使用不能な期間	11日間	
賃料減額等の内容	月額賃料の約20%相当額を減額	
賃料減額等の内容を決定する上で考慮した事情	・不具合発生から交換工事が完了するまでの間の賃料減額について入居者から貸主等に申し入れを行い、当事者間で協議した結果、免責日数（3日）を設定した上で、上記の内容に決定された。	
備考	-	

【事例17】インターネットが使えない事例

構造	木造	鉄筋コンクリート造	鉄骨鉄筋コンクリート	鉄骨造	
築年数	5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上 20年未満	20年以上
間取り	1R、1DK	2DK,2LDK	3DK,3LDK	4DK,4LDK	それ以上
賃料	5万円未満	5万円以上 10万円未満	10万円以上 15万円未満	15万円以上 20万円未満	20万円以上
入居者	ひとり	夫婦世帯	ファミリー世帯	兄弟姉妹	その他
入居期間	2年未満	2年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上

事例の概要	インターネットが使えない	
事例発生から 解消までの流れ	時期	令和2年3月
	当日	入居者から管理会社に連絡 管理会社がインターネット会社に確認したところ、前入居者がインターネット利用契約を解除していなかったことが判明 貸主から前入居者に連絡を取り、インターネット利用契約の解約を依頼。
	6日後	入居者名義での再契約及び導入工事の実施・完了
使用不能な期間	7日間	
賃料減額等の内容	月額賃料の約10%相当額を減額	
賃料減額等の内容を決定する上で考慮した事情	・賃料減額について入居者から貸主等に申入れを行い、入居して数日後に不具合が発生したことを踏まえ、当事者間で協議した結果、上記の内容に決定された。	
備考	-	

【事例18】インターネットが使えない事例

構造	木造	鉄筋コンクリート造	鉄骨鉄筋コンクリート	鉄骨造	
築年数	5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上 20年未満	20年以上
間取り	1R、1DK	2DK,2LDK	3DK,3LDK	4DK,4LDK	それ以上
賃料	5万円未満	5万円以上 10万円未満	10万円以上 15万円未満	15万円以上 20万円未満	20万円以上
入居者	ひとり	夫婦世帯	ファミリー世帯	兄弟姉妹	その他
入居期間	2年未満	2年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 15年未満	15年以上

事例の概要	インターネットが使えない	
事例発生から 解消までの流れ	時期	令和2年5月
	当日	入居者から管理会社に連絡 現地確認を実施し、電話線引込用スリーブ管の不具合が原因であることが判明 管理会社から貸主に工事内容について報告・了承を得た
	62日後	工事を実施・完了
使用不能な期間	63日間	
賃料減額等の内容	入居者が利用したポケットWi-Fi使用料を貸主が負担	
賃料減額等の内容を決定する上で考慮した事情	・物理的な配線の不具合を貸主等が把握していなかったこと、工事完了までに2ヶ月を要したこと、一方で、居住継続そのものには影響を及ぼさなかったことを踏まえ、当事者間で協議した結果、上記の内容に決定された。	
備考	-	