

テーマ別分析「敷金トラブル」

この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口寄せられた相談情報をMECONIS（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

○分析項目：敷金トラブル

（「賃貸アパート」・「借家」の保証金等に係る相談）

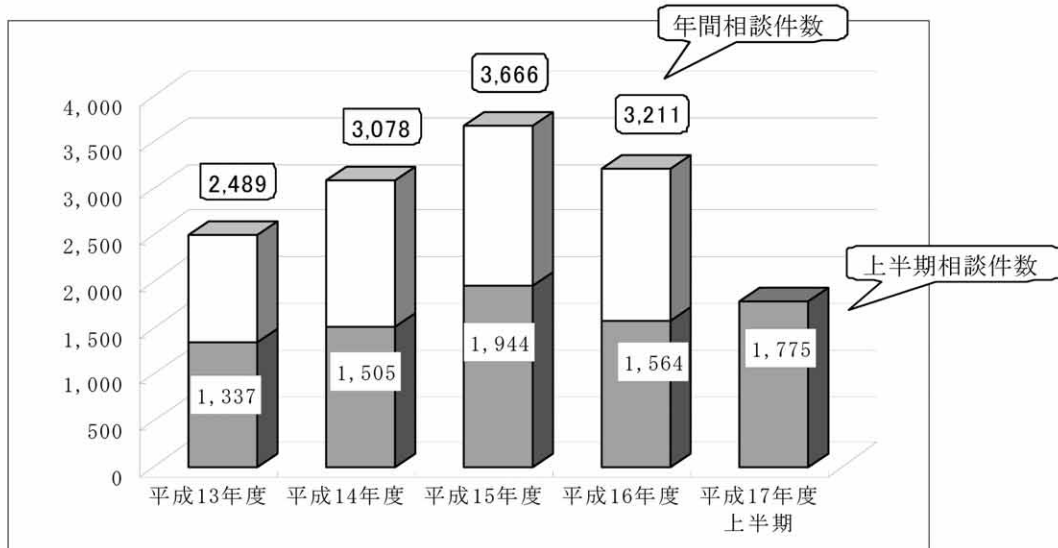
○分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口で受け付けた平成13年度～17年度上半期の相談データ（17年度上半期は速報値）

ただし、相談事例は平成17年度の相談データから抽出

1. 敷金トラブルの相談件数

敷金トラブルについて年度別の相談件数を示したものが「図-1」である。14年度に対前年度23.7%、15年度に対前年度19.1%の急激な増加が見られ、増加傾向が顕著であったが、16年度には対前年度12.4%の減少が見られた。これは有料サイトの利用料金等の架空・不当請求に関する相談の急増の影響が大きいと思われる。17年度上半期の相談件数は1,775件で前年同期に比べ13.5%の増加が見られる。

【図-1】敷金トラブル年度別相談件数の推移

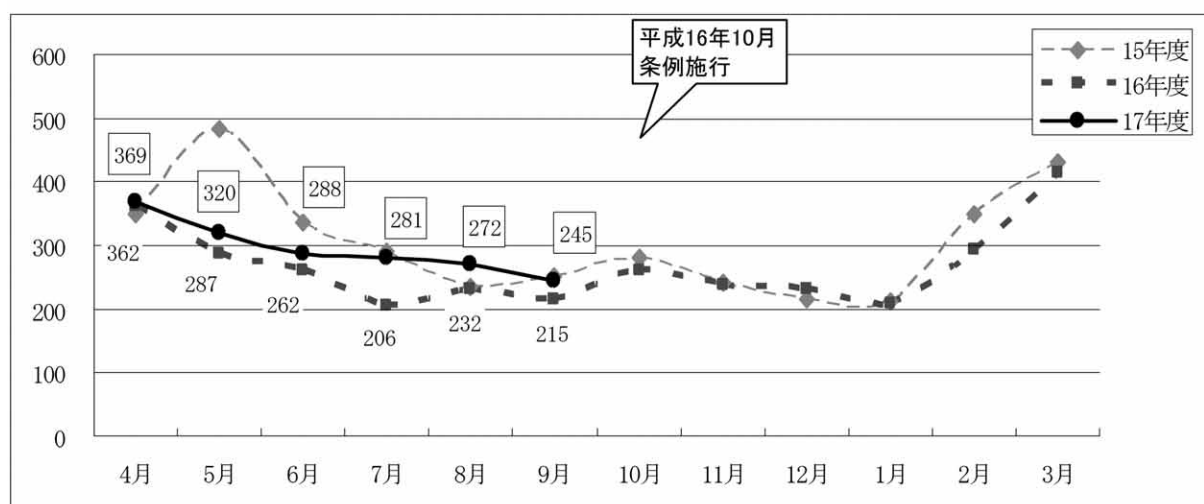


東京都においては、平成16年10月に「東京における住宅の賃貸借に係る紛争の防止に関する条例」が施行された。この条例は、住宅の賃貸借に伴い、あらかじめ明らかにすべき事項を定めることにより、住宅の賃貸借上のトラブルを防止することを目的としている。条例では、宅地建物取引業者に、実際の契約の中で借主の負担とされている具体的な内容について説明することを義務づけている。説明内容のポイントとしては、①一般原則として入居中の修繕、退去時の損耗等の復旧費用は賃貸人が負担する、②一般原則の例外として特約を定めることができる（ただし特約は全て認められるわけではない）、③賃借人の費用負担は賃借人の責めに帰すべき事由がある場合及び特約がある場合に限る等が挙げられる。

条例施行前と施行後の相談件数の推移を月別に示したものが「図-2」である。賃貸契約を条例施行後に締結した退去者がまだ少数のためか、条例施行前と施行後では相談件数に大きな変化は見られない。

17年度上半期は全ての月で相談件数が前年度を上回っており、17年度の相談件数は増加することが予想される。

【図-2】敷金トラブル月別相談件数の推移



2. 相談内容

「敷金トラブル」の相談について、内容キーワード別に上位10位までを示したものが「表-1」である。

【表-1】「敷金トラブル」内容キーワード上位10位（複数集計）

	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度上半期
1 修理代	1,624	修理代 1,891	修理代 2,087	修理代 1,650	修理代 1,022
2 返金	1,227	返金 1,556	返金 1,938	返金 1,629	返金 1,018
3 不当請求	796	不当請求 902	解約 1,122	解約 1,365	解約 862
4 解約	628	解約 662	不当請求 565	高価格・料金 484	高価格・料金 315
5 高価格・料金	281	高価格・料金 314	高価格・料金 462	不当請求 271	不当請求 218
6 契約書・書面	143	契約書・書面 167	他の法規・基準 192	契約書・書面 208	契約書・書面 147
7 約束不履行	129	約束不履行 139	契約書・書面 180	約束不履行 141	約束不履行 94
8 説明不足	91	クレーム処理 97	クレーム処理 126	クレーム処理 132	説明不足 89
9 契約	71	契約 77	約束不履行 99	説明不足 127	クレーム処理 75
10 クレーム処理	66	説明不足 63	契約 97	他の法規・基準 127	契約 61

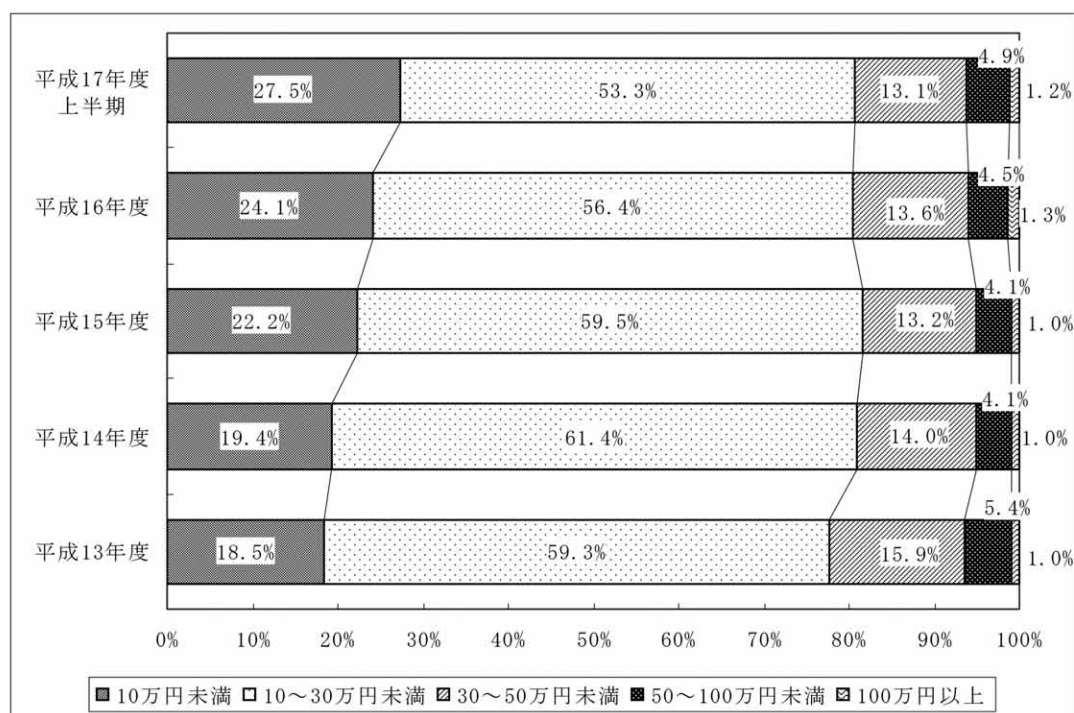
各年度とも「修理代」、「返金」が1位、2位を占めている。また「解約」、「高価格・料金」、「不当請求」も各年度とも上位に見られ、相談事例を見ると、ハウスクリーニング代や原状回復費用と称して敷金が返金されないばかりか、追加で修理代を請求されているケースも多く見られる。返金されるはずの敷金がいつまでも返してもらえないという相談も見られる。

消費者に一方的に不利と見られる特約があるケースも多く見られ、賃貸契約書にハウスクリーニング代や壁紙の張替え費用を賃借人が負担するという特約の記載があり、敷金が戻ってこないというトラブルが寄せられている。本来、すべての特約が当然に認められるわけではなく、有効となるためには、判例等により、①特約の必要性があり、かつ、暴利的でないなどの客観的、合理的理由が存在すること、②賃借人が特約によって通常の前状回復義務を超えた修繕等の義務を負うことについて認識していること、③賃借人が特約による義務負担の意思表示をしていること、の3つの要件が必要であるとされている。トラブルに至るケースは、特約が有効になるための要件を満たしていないと思われるものが多い。

3. 契約金額

「敷金トラブル」の相談について、契約金額別の割合を示したものが「図-3」、平均契約金額を示したものが「表-2」である。（この場合の契約金額とは、敷金等の他に修理代等として請求されている金額も含んでいる。）

【図-3】「敷金トラブル」契約金額別割合



* 不明等を除く

「10～30万円未満」が最も高い割合を占めているが、15年度以降、徐々に割合が低下している。一方、「10万円未満」の割合は年々上昇しており、17年度上半期では約3割を占めている。

【表-2】敷金トラブル平均契約金額（単位：円／100円未満四捨五入）

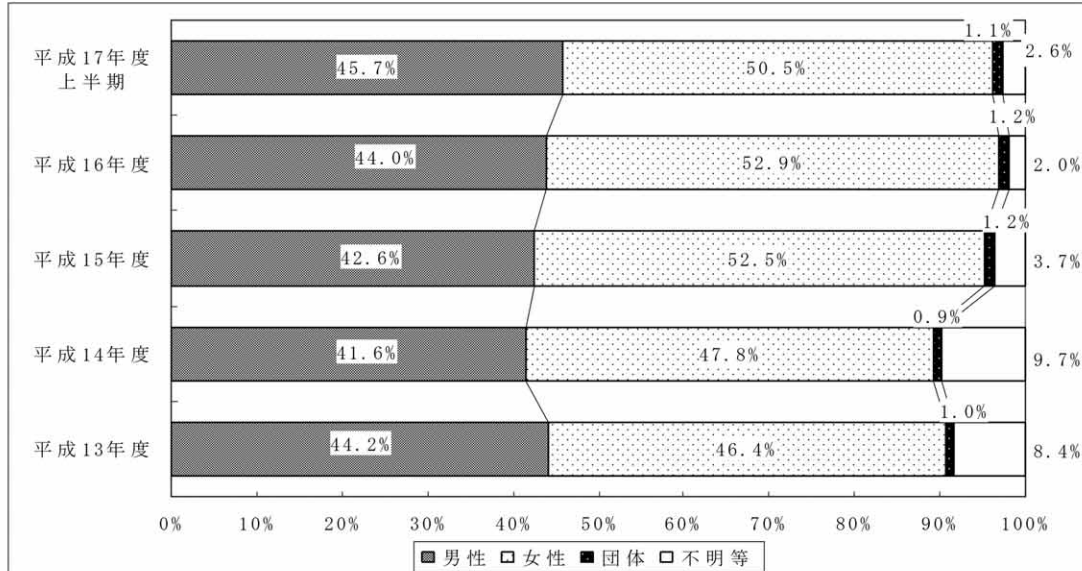
平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度上半期
221,900	215,700	207,700	228,600	211,200

平均契約金額は、各年度とも20～22万円台で推移しており、この数年では大きな変化は見られない。

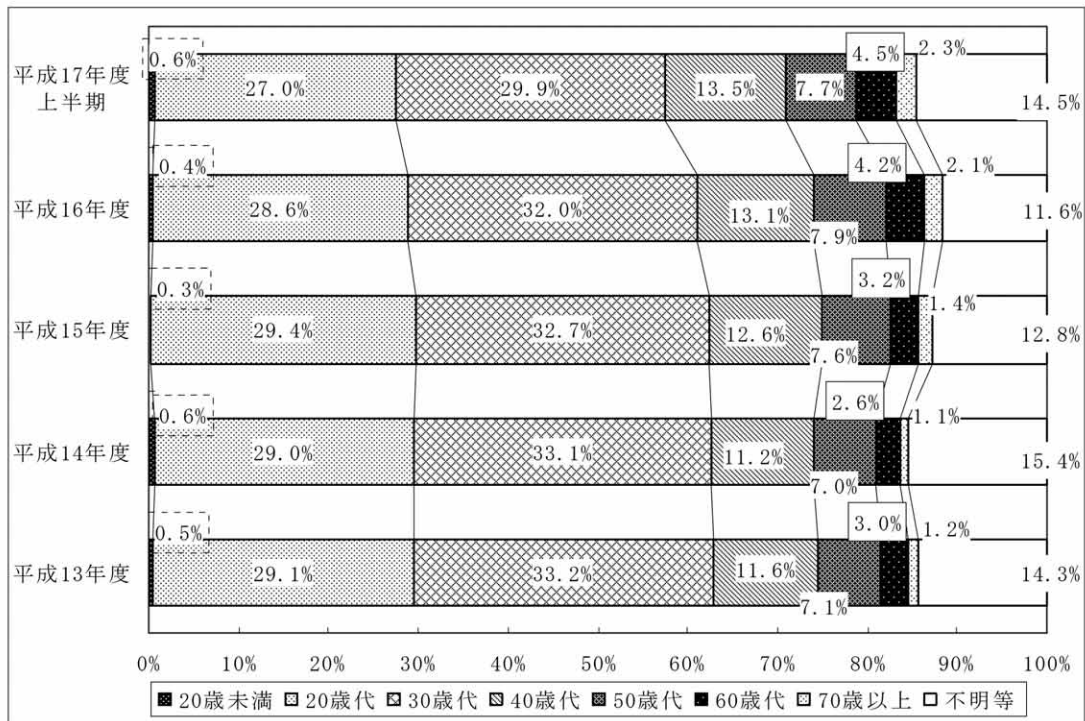
4. 契約当事者の属性

「敷金トラブル」の相談の契約当事者について、性別、年代別、職業別の割合を示したものが「図-4」から「図-6」である。

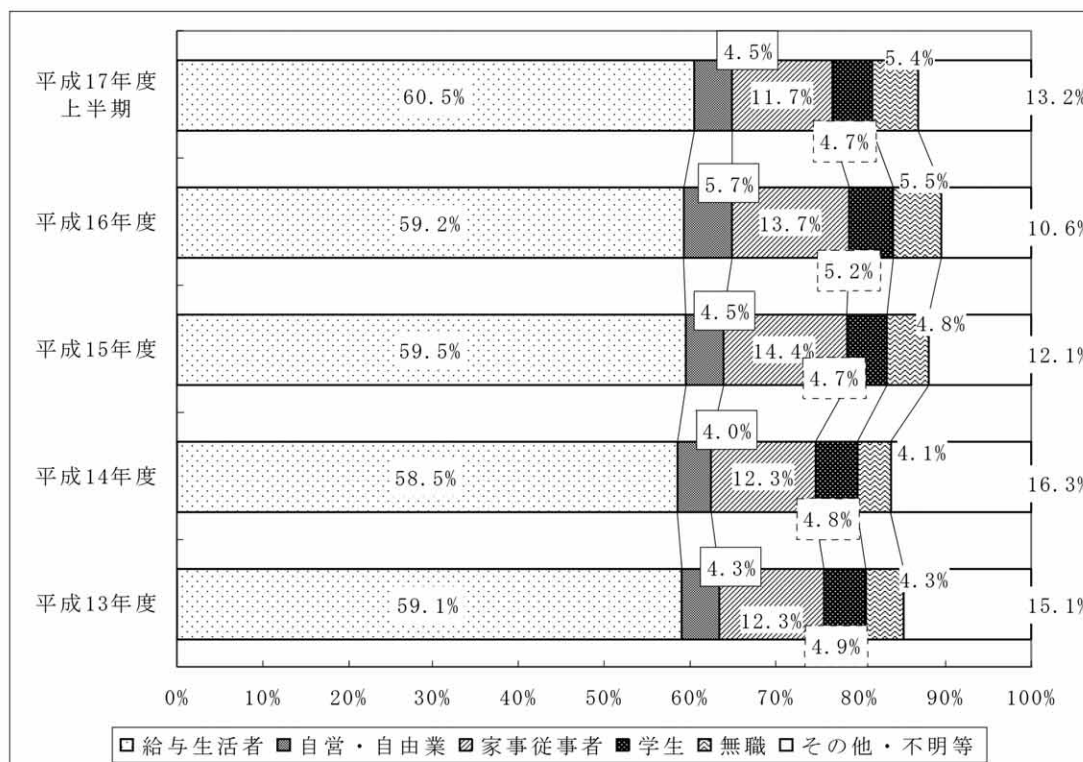
【図-4】契約当事者性別割合



【図-5】契約当事者年代別割合



【図-6】 契約当事者職業別割合



各年度とも契約当事者の属性に大きな変化はなく、性別では「女性」が「男性」をやや上回っている。年代別では「20歳代」と「30歳代」で全体の約6割を占めており、職業別では「給与生活者」が約6割を占めている。

5. 相談事例

(1) 修理代

・4年間住んだ賃貸マンションを退去したら、クロス張替え、ハウスクリーニング、畳の張替えで92,000円請求された。納得いかない旨を伝えたら5万円にするという。何を根拠に修理代を請求しているのかわからない。払わなければならないか。(30歳代/女性)

(2) 返金

・6年住んだ賃貸アパートを退去した。敷金24万円のうち、過失で汚したフローリングの修理代31,500円を差し引き、残額を振り込むと言われている。なかなか振り込まれないので電話をかけると、「担当者が休みなのでわからない。また電話をかけてください」と先延ばしされる。本当に返金してもらえるのだろうか。(30歳代/女性)

(3) 高価格・料金

・3年住んだ賃貸マンションを退去した。契約書に「退去時には敷金から自動的に25万円を差し引く」と記載がある。大家に確認したら「契約書どおり。部屋を汚していたらさらに差し引く」と言われた。納得できない。全額返還してほしい。(20歳代／女性)

(4) 不当請求

・3年入居していた賃貸マンションを退去したら、敷金60万円のうち、クロス張替え、クリーニング代等で45万円を差し引くとの明細が届いた。契約書には原状回復についての具体的な記載はなく、特に汚した覚えもない。高額な請求に納得できない。(30歳代／男性)

6. 敷金トラブルについて

センターに寄せられる敷金トラブルの相談はあいかわらず多く、修理代やハウスクリーニング代などで敷金が返還されない、または敷金を上回る高額な請求をされるケースも多く寄せられている。原状回復についての考え方としては、国土交通省が「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」((財)不動産適正取引推進機構発行)で示しているものが参考になるが、トラブルに至っているケースには、自然損耗分の回復まで賃借人の負担としていると思われる事例が多い。

都においても「東京における住宅の賃貸に係る紛争の防止に関する条例」を施行し、宅地建物取引業者に契約時の的確な説明を義務づけ、トラブルの未然防止に取り組んでいる。しかしながら条例施行後は、消費者に不利と思われる特約が、より具体的に記載されている契約書も増えてきている傾向がある。

トラブルを防止するには、修繕、退去時の損耗等の復旧費用の負担や特約の内容等、契約内容を十分に確認し、納得した上で契約をすることが不可欠である。また入居時の物件状況確認書等の作成や写真をとっておく事も大切である。話し合いで解決できない場合は、少額訴訟という方法もある。あきらめずに消費生活センター等に相談してほしい。