

「賃貸アパート」の消費生活相談の概要

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生活相談窓口寄せられた相談情報を主に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：「賃貸アパート」の相談
- 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生活相談窓口で受け付けた平成17年4月～22年3月（5年間）の相談データ
ただし、平成22年4月～9月の相談件数においては、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）から抽出したものである。

※ここで扱う「賃貸アパート」とは、PIO-NET分類・キーワードマニュアルに掲載している商品キーワードに分類された「賃貸アパート」を示しており、集合住宅の賃貸借、使用貸借、賃貸マンション、短期契約（マンスリー、ウィークリー）マンション等に関する相談を含んでいる。

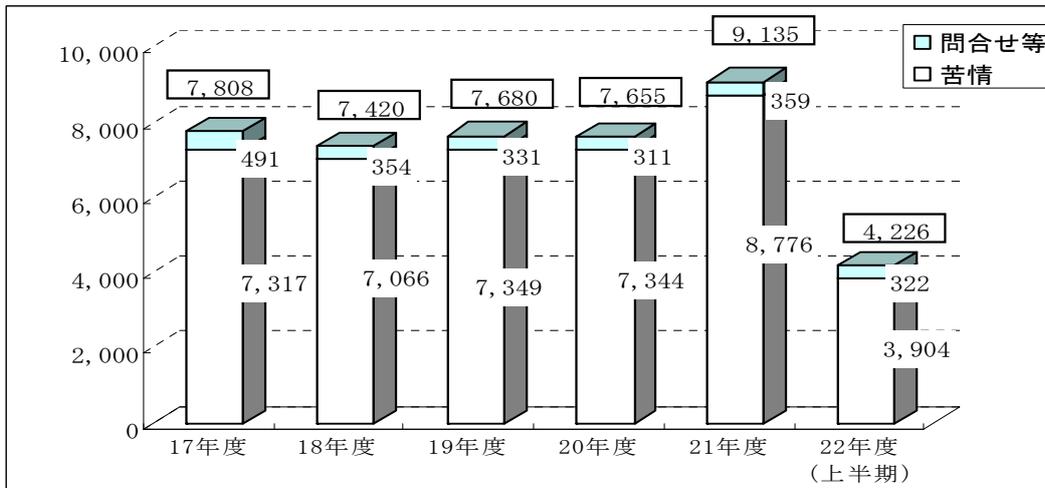
1. 「賃貸アパート」に関する相談件数

(1) 年度別相談件数

「賃貸アパート」に関する過去5年間の相談件数の推移を示したものが「図-1」である。「賃貸アパート」の相談件数は平成17年度以降7,000件台で推移していたが、21年度には**9,135件**となり、前年度に比べて19.3%と大幅に増加している。なお、22年度上半期の「賃貸アパート」の件数は4,226件（速報値）となり、前年同期の件数（4,218件）と比較すると、22年度の件数も高水準で続くことが予想される。

【図-1】年度別相談件数

（単位：件）



※平成22年度上半期のデータは、PIO-NETから抽出した速報値。

(2) 月別相談件数

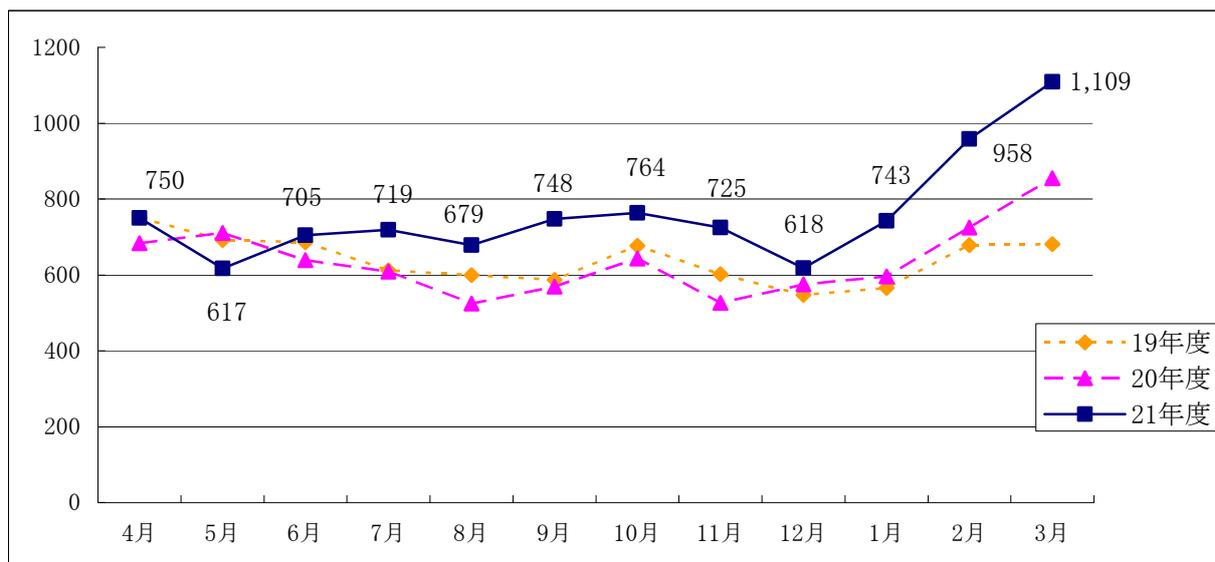
「賃貸アパート」に関する相談について、過去3年分の月別に相談件数の推移を示したものが「図-2」である。

どの年度においても、就学や就職、転勤等で転居の機会が多い1月から3月にかけて、相談件数が増加する傾向にある。特に21年度においては、2月から3月の相談件数の増加が他の年度と比較して顕著となっているが、これは平成22年2月に都と区市町村で同時実施した無料特別相談「賃貸住宅トラブル110番」（2月26日～27日の2日間で177件）の影響が大きい。

また、21年度は5月以外のすべての月において、相談件数が他の年度よりも増加している。これは、21年度に賃貸住宅の更新料の有効性について判決が相次いで出され（注）、それに関連して更新料等の問い合わせが増加したことの影響もある。21年度は全体的に相談件数が増加傾向にあることがわかる。

【図-2】 月別相談件数の推移

(単位：件)



注：代表的なものでは、大阪高等裁判所平成21年8月27日判決（更新料は消費者契約法第10条に違反し無効とされた）と、大阪高等裁判所平成21年10月29日判決（更新料は消費者契約法に違反せず有効とされた）が出され、両事案とも最高裁判所に上告された。

2. 契約当事者属性

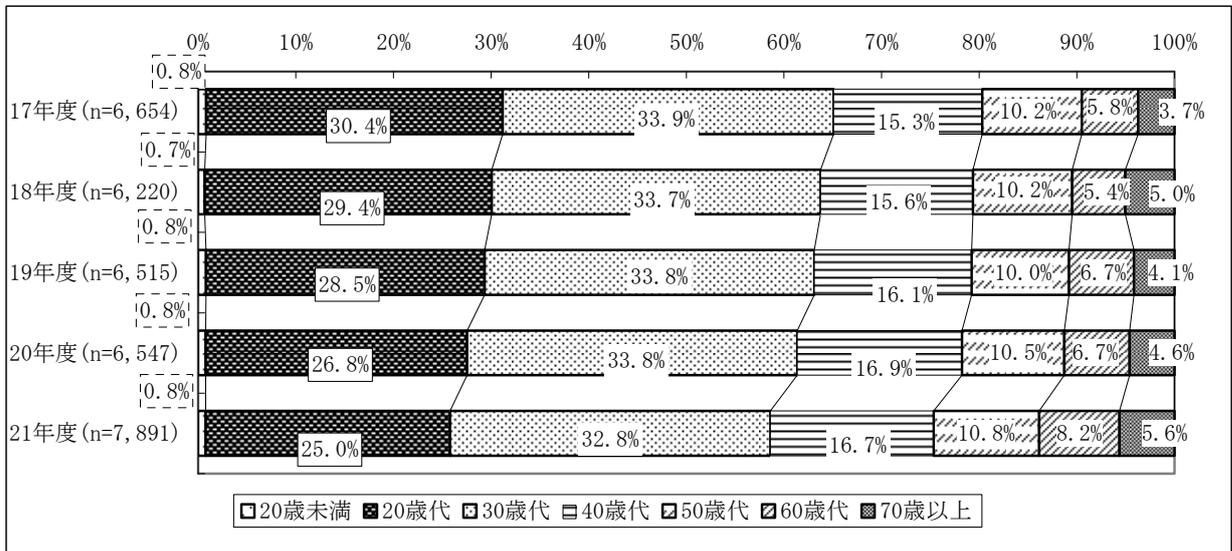
「賃貸アパート」の契約当事者について、年代別、職業別の割合を示したものが「図-3」と「図-4」である。

年代別では「30歳代」が最も多く、各年度で20～30歳代が全体の6割近くを占める。「20歳代」が年々減少傾向にある一方、60歳以上の年齢が年々増加している。

職業別では、「給与生活者」の割合が最も多く、どの年度でも6割近くを占めるほか、「家事従事者」が年々減少する一方で、「無職」が増加している。

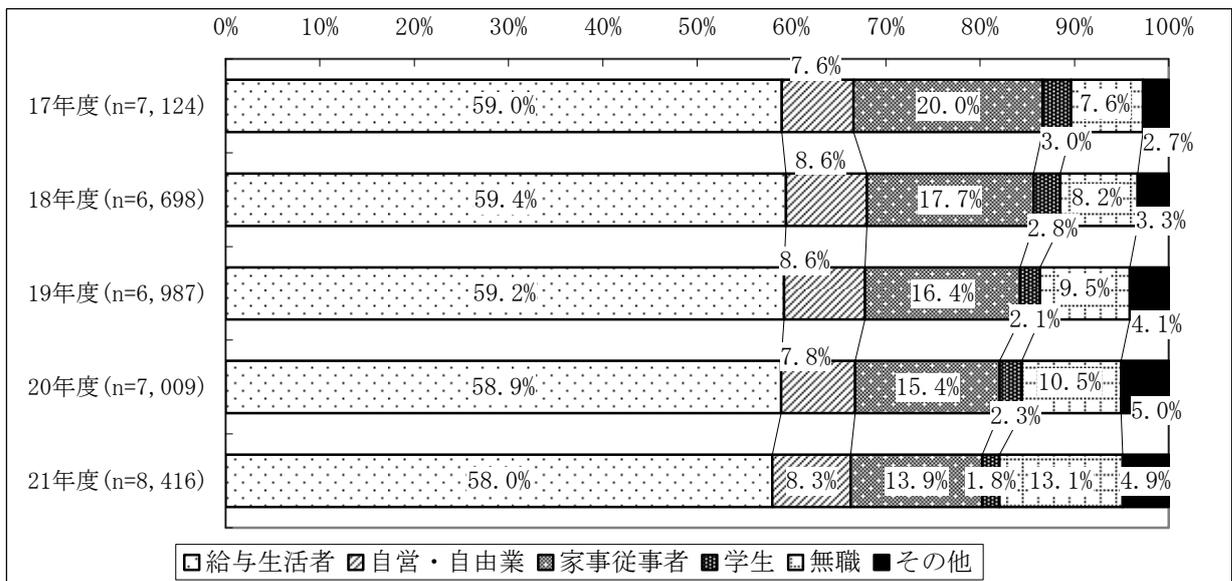
【図-3】 契約当事者年代別割合

※不明等を除く



【図-4】 契約当事者職業別割合

※不明等を除く



3. 相談内容

「賃貸アパート」の相談について、過去3年間における内容キーワード上位10位までを示したものが「表-1」である。「賃貸アパート」に関する主な相談内容には、以下のものがある。

① 原状回復費用

各年度とも、「保証金等」「修理代」「返金」が上位を占めている。これらは、退去する際にクロスや畳の張替え、ハウスクリーニングなどの原状回復費用の支払いを請求され、敷金、保証金が戻らない、といった相談が非常に多く寄せられているためである。また敷金に追加してさらに修理代を請求されている、といった相談も多く見られる。

② 更新料

更新料に関する相談が多く寄せられているが、この相談には「契約更新」のキーワードが付されることが多い。特に21年度の「契約更新」の相談件数は、前年度までと比べて急増している。更新料が高額すぎて払えず減額できないか、といった相談のほか、最近更新料の支払いをめぐる判決についての報道を聞いたが、更新料は支払うべきなのか、といった問い合わせも目立つ。

③ 立ち退き

契約した賃貸物件から立ち退きを迫られているが、応じなければならないか、またその補償はされるのか、といった相談も多く寄せられている。これらの相談には、「解約」「契約書・書面」「補償」のキーワードが付されることが多い。

④ 家賃保証会社

家賃保証や家賃保証会社に関する相談が、20年度から目立つようになった(※)。家賃の取立てがひどく強引である、といった相談のほか、連帯保証人のほかに保証会社との契約も条件とされているが 필요한のか、といった問い合わせも寄せられている。これらの相談には、「契約」「解約」のほか、「保証人」(493件)「強引」(261件)といったキーワードが付されることが多い。

【表-1】内容キーワード別上位10位

(単位：件、複数集計)

	19年度 (n=7,680)		20年度 (n=7,655)		平成21年度 (n=9,135)	
1	保証金等	2,776	保証金等	2,662	保証金等	3,029
2	解約	2,526	解約	2,459	解約	2,992
3	修理代	2,387	修理代	2,262	修理代	2,523
4	返金	1,833	返金	1,702	返金	1,792
5	契約	969	契約	1,075	契約書・書面	1,381
6	契約書・書面	894	契約書・書面	985	契約	1,219
7	高価格・料金	888	高価格・料金	837	契約更新	1,108
8	契約更新	754	補償	788	高価格・料金	1,107
9	補償	754	契約更新	740	補償	729
10	クレーム処理	593	クレーム処理	598	他の価格・料金	609

※参考：賃貸アパートにおける家賃保証会社に関連する相談件数（推定値）（単位：件）

	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度 (上半期)
件数	33	40	61	197	202	89

※件数は商品キーワードの「賃貸アパート」と「保証サービス」の絞込検索で抽出しており、あくまでも参考としての数値である。また22年度上半期の数値は、PIO-NETのデータを利用した速報値である。

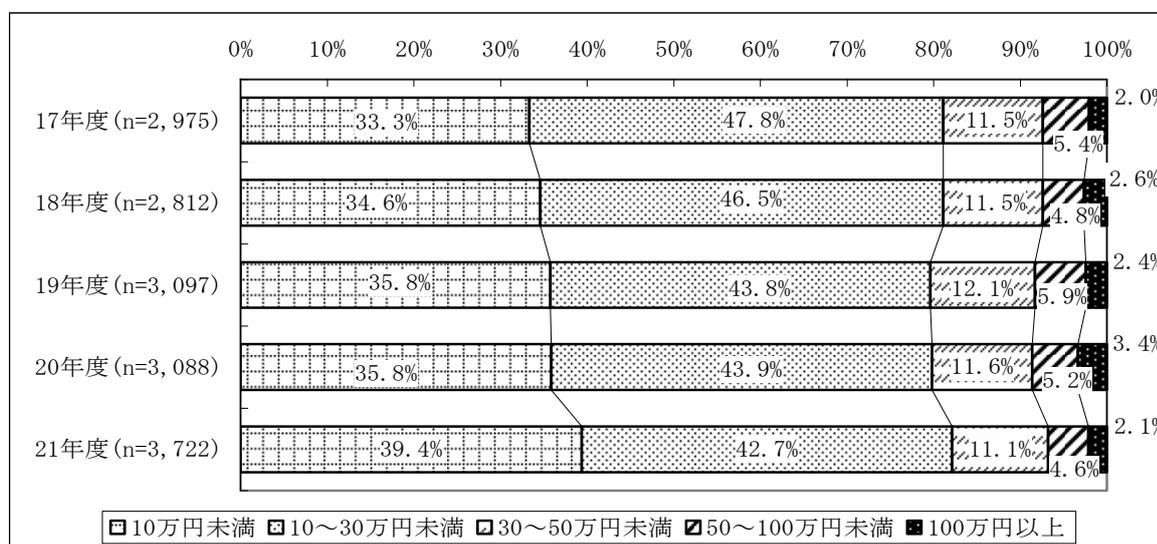
4. 契約金額

「賃貸アパート」の相談について、契約金額別の割合を示したものが「図-5」、平均契約金額を示したものが「表-2」である。なお、「賃貸アパート」に関する相談の契約金額とは家賃のほかに、敷金等の原状回復費用や更新料を示していることが多い。

「10～30万円未満」が最も高い割合を占めており、その割合はやや減少傾向にある。一方で、「10万円未満」の割合は年々増加しており、より少額な案件のトラブルであっても相談が多く寄せられるようになってきたことがわかる。

【図-5】 契約金額別割合の推移

※不明等を除く



【表-2】 平均契約金額（単位：円／100円未満四捨五入）

平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
264,500	390,800	322,000	366,500	230,400

5. 相談事例

(1) 原状回復費用

半年間住んだ賃貸マンションを退去したところ、原状回復費用としてカーペット張替え・洗面台交換などで約30万円を請求された。カーペットは入居時に張り替えたばかりで特別な汚れはなく、洗面台の傷は入居当初からあったもの。高額すぎて納得できない。(契約当事者 30歳代/女性)

(2) 更新料

娘の住んでいるアパートの更新に際し、更新料や更新手数料など、合わせて約17万5千円の更新手続き諸費用を請求されている。更新料の支払い義務はないとの判例が出たと報道されているが、支払う必要があるのか。(契約当事者 20歳代/女性)

(3) 立ち退き

16年間居住した賃貸アパートを今年更新したばかり。大家の都合で、今から6か月後までのなるべく早い時期に退去して欲しいと言われている。引越代は出すと言われているが、応じなければならぬのか。(契約当事者 60歳代/男性)

(4) 家賃保証会社

収入が不安定で賃貸アパートの家賃を2か月滞納させたが、家賃保証会社の家賃取り立ての電話が昼夜問わずひどく、別居の息子にまで電話がかかる。「払わなければ即刻出て行く」という書面にサインさせられた。1か月は何とか払い、残りも払う気はあるが、すぐ出て行けという。どう対応したらよいか。(契約当事者 60歳代/男性)

6. 「賃貸アパート」に関する相談について

「賃貸アパート」に関する相談はここ数年、高水準で推移していたが、21年度以降はさらに増加の傾向を示している。家賃保証会社による家賃の強引な取り立てや、更新料の支払い義務をめぐる判決など、賃貸物件のトラブルに関する報道が増えたことも、アパート入居者が賃貸契約上の疑問点などについてより多く相談を寄せるようになった要因の一つと考えられる。

ただし、相談の内容については、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たといった相談が、引き続き最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」で示しているものが参考になる。また、都においても「東京における住宅の賃貸にかかる紛争の防止に関する条例」を平成16年10月より施行し、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、トラブルに至っているケースには、自然消耗分の回

復まで貸借人の負担としていると思われる事例が多い。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、契約内容を十分に理解し、納得した上で契約をすることが不可欠である。60万円以下の支払いについて話し合いで解決できない場合は、簡易裁判所で少額訴訟という方法もある。

また、更新料に関する相談が21年8月頃から急増している。これは21年度に更新料の有効性が争われる裁判が続いており、消費者が更新料の支払いについて相談を寄せることが多くなったこともある。しかし判例は、有効、無効のどちらの判決も出されている。今後、最高裁判所での判決（上告審）が注目される場所である。

さらに、家賃保証に関する相談も、20年度から目立っている。家賃保証会社からの強引な追い出し行為が批判を浴びる中で、政府は家賃関連債権の取立てに関する不当な行為を規制する法整備を進めており、今後の動向が注目される。

東京都消費生活総合センターでは21年度から、特に賃貸物件の相談が多く寄せられる2月に、特別相談「賃貸住宅トラブル110番」を区市町と同時に実施し、相談を呼びかけている。トラブルにあった時は、すぐに身近な消費者センター等に相談してほしい。