

報道発表資料

令和5年2月1日
独立行政法人国民生活センター

**住み始める時から、「いつか出ていく時」に備えておこう！
—賃貸住宅の「原状回復」トラブルにご注意—**

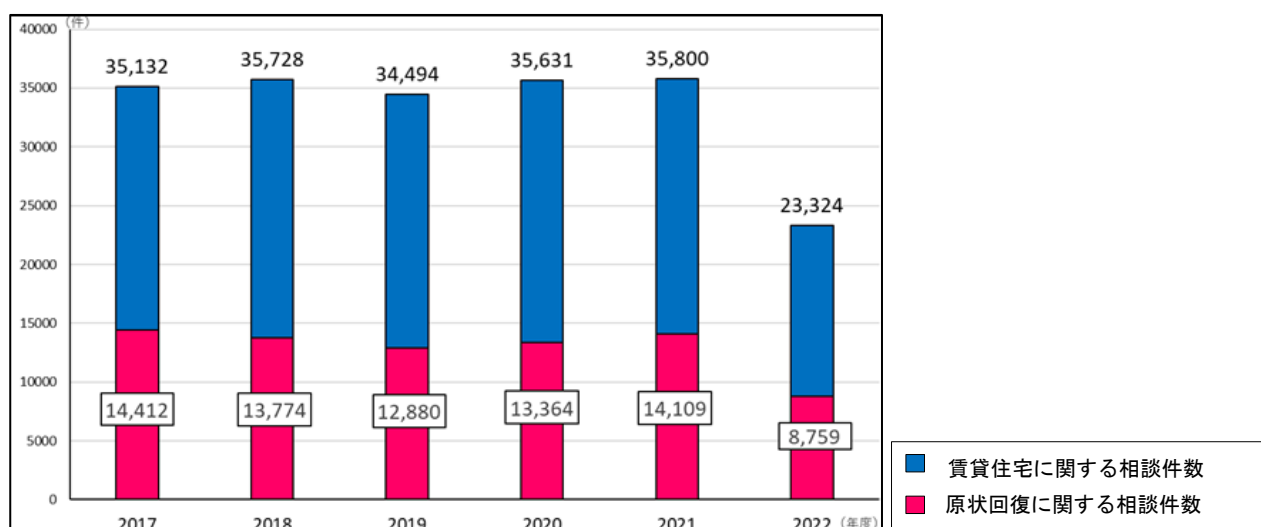
全国の消費生活センター等には、賃貸住宅に関するいろいろな相談が寄せられていますが、なかでも、退去時の「原状回復」に関する相談が多くみられます。賃貸借契約は長期間にわたることも多く、賃貸住宅のキズや汚れ等を借主と貸主のどちらが修繕しなければならないのか、はっきりせずトラブルになることがあります。そこで、賃貸借契約における「原状回復」とは何か、トラブルを防ぐにはどうしたらよいか、などをとりまとめ、消費者へ注意喚起します。

1. 相談件数

賃貸住宅に関する消費生活相談は毎年3万件以上寄せられていますが(2021年度は35,800件)、そのうち、原状回復に関する相談件数は毎年1万3,000~4,000件程度となっており、賃貸住宅に関する相談のうち約4割を占めています。

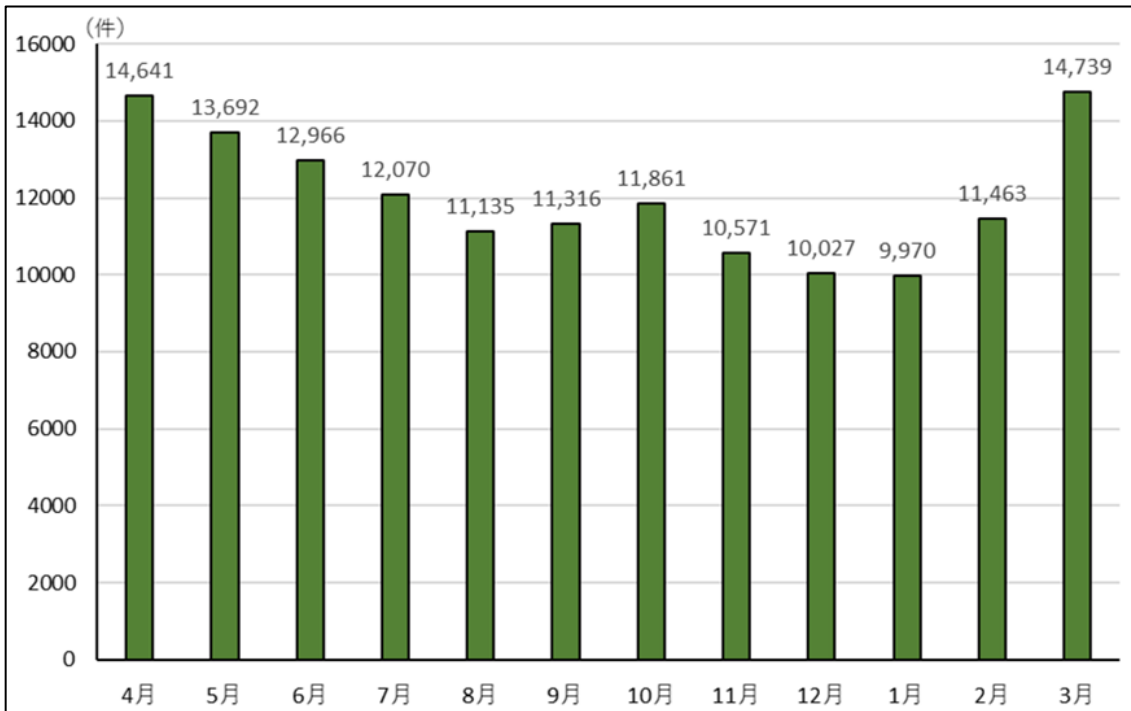
また、原状回復に関する消費生活相談を月別にみると、12月から1月頃は相談が最も少なく、2月から4月にかけて相談が増え、5月以降には減少するという傾向がみられます。

【図1】PIO-NET¹にみる賃貸住宅に関する相談および原状回復に関する相談の年度別件数



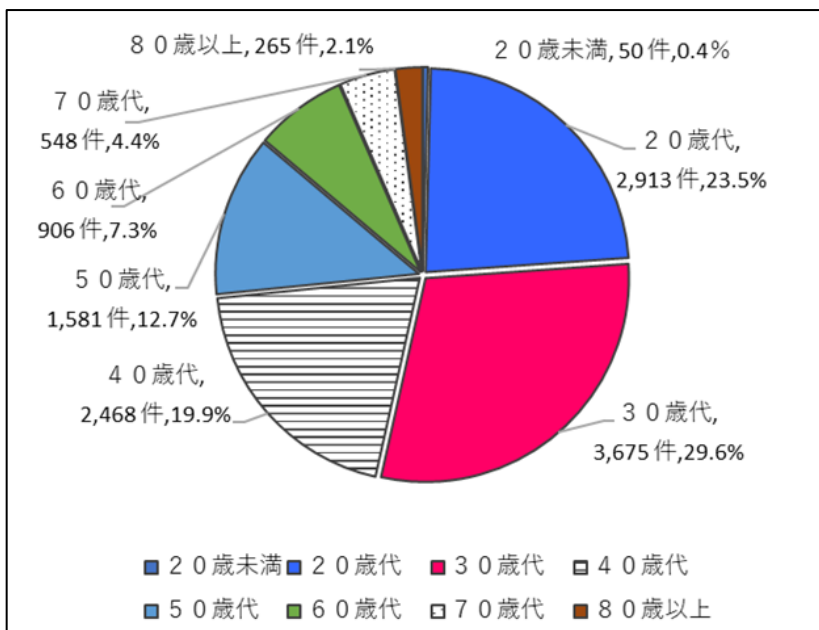
¹ PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。2017~2022年度受付、2022年12月31日までの登録分。

【図2】原状回復に関する月別の相談件数（2012～2021年度の合計）



【図3】原状回復に関する契約当事者の年代別相談件数と割合（2021年度受付分、不明・無回答を除く）

原状回復に関する相談について契約当事者の年代別にみると、30歳代（3,675件）が最も多く、20歳代から40歳代を合わせると全体の7割を超えています。



2. 相談事例（（）内は受付年月、契約当事者の属性）

原状回復に関する相談の内容をみると、「想定よりも高額な請求を受けた」「普通に生活していた中でついた汚れやキズの修繕費用を請求された」「入居前からあったキズなのに修繕費用を請求された」といったものが多く寄せられています。

【事例1】敷金礼金不要のアパートを退去したら、契約書の記載と異なるエアコン清掃代や入居前からあったフローリングのキズの修繕費用まで請求された

2年間居住した、1LDKで家賃5万円、敷金と礼金が0円の賃貸アパートを退去した。先日、原状回復費用の請求書が届いたが、ハウスクリーニング代約5万円、鍵交換代約1万円、クロス修復代約1万円、フローリング修復代約2万円などを含め、合計10万円を超えていた。ハウスクリーニング代については契約書に特約として記載があるので支払うつもりでいるが、施工業者に確認したら相場はもっと安いと言われた。また、クリーニング代にはエアコンの清掃代が含まれているが、契約書にはエアコンの清掃代は「室内に喫煙の形跡が残っている場合のみ」と記載されており、自分は喫煙していない。また、フローリングについては、入居時に複数のキズがあった。請求に納得できない。(2022年4月、30代、男性、給与生活者)

【事例2】アパートを退去した際、自分では通常損耗だと思う箇所の修繕費用や、契約書に記載のない費用を請求され納得できない

25年間入居していたアパートを先月退去した。家賃は約7万円で、敷金22万円を払っている。管理会社と立会い後、書面を交わして退去したが、その後、「床の張替え、建具の塗り替え、畳表替え、クロス塗装、ハウスクリーニング等の費用約19万円を敷金から差し引いて返金する」との書面が届いた。居住年数が長いのでそれなりに汚れはあったが、破損させた箇所はないし、立会いの時にも特に指摘されなかったもので、通常損耗だと思う。賃貸借契約書には畳の表替えに関する記載はあるがハウスクリーニング費用に関する記載はない。納得できないがどうしたらよいか。(2022年11月、40歳代、男性、給与生活者)

【事例3】20年以上住んだマンションを退去した際、入居時から付いていたキズについて「最近付いたものだ」として修繕費用を請求された

先月、60歳代の叔母が、20年以上住んだ3LDKの賃貸マンションを退去した。退去時の立会いで、管理業者と清掃業者から、壁や襖などのキズについて指摘され、叔母が入居前から付いていたと言ったが、業者が最近付いたキズだと強い口調で言うので怖くなり反論できなかった。入居時に付いていたことを証明できる写真などはない。叔母は一人暮らしで、こまめに掃除をしていた。敷金は17万円だったが、原状回復費用との差額を請求すると言われた。入居前から付いていたキズの修繕費用を負担する必要があるか。

(2022年2月、相談者：30歳代、女性、無職、契約当事者：60歳代、女性、無職)

【事例4】敷金礼金不要のアパートを退去した際にシャワーヘッドの交換費用を請求され、入居時から不具合があったと伝えたが証拠がないと言われた

築3年で家賃約6万円、敷金と礼金は0円の賃貸アパートを退去した。原状回復費用の請求書が不動産管理業者の委託業者から届いた。ルームクリーニング代約4万円、壁クロス補修費用約1万円、床補修費用約1万円、シャワーヘッド交換費用約1万円、合計約7万円を請求された。委託業者に費用の詳細を聞いたが「これ以上の詳細は伝えられない」と言われ、シャワーヘッドについては「つなぎ目から水漏れしている」と言われた。不動産管理業者には申し出ていなかったが、シャワーヘッドは入居当初から水漏れしていたので、それを伝えたところ「証拠がない」

と言われてしまった。ルームクリーニング代は契約書に記載があるのでしかたがないと思っているが、その他の費用を支払わなければならないか。（2022年1月、20歳代、男性、給与生活者）

3. 「原状回復」においてトラブルになりやすいポイント

（1）「原状回復」とは

賃貸借契約の「原状回復」とは、借主の故意・過失によって賃貸住宅に生じたキズや汚れ（損傷）等、また、借主が通常の使用方法とはいえないような使い方をしたことで生じた損傷等を元に戻すことをいいます。賃貸借契約が終了した時、借主は、賃貸住宅の原状回復を行う義務を負います。しかし、借主の責任によるものではない損傷等や、普通に使用して生じた損耗（通常損耗）、年月の経過による損耗・毀損（経年変化）については、原状回復を行う義務はありません。

（詳しくは、資料7ページ[参考1](#)を参照ください）

（2）原状回復と敷金

「敷金」は、借主の賃料滞納や原状回復費用など、契約期間内に発生する借主から貸主に支払わなければならない費用に充てるために前もって貸主に渡すお金のことで、通常、原状回復にかかる費用はこの「敷金」から差し引かれます。賃料滞納がなく原状回復の必要もなければ全額が借主に返還されます。（これと似たものに「礼金」がありますが、礼金は貸主にお礼の意味で支払うものとされ、通常、返還はされません。）なお、敷金の一部が返還されない特約（敷引特約）が定められている場合もあります。

最近では、敷金や礼金などの初期費用がかからない、いわゆる「ゼロゼロ物件」というものもあります。こういった賃貸住宅は、借主にとって、高額になりがちな初期費用が抑えられるメリットがある反面、退去時に原状回復費用が敷金から差し引かれることなくそのまま請求されるため、入居時に費用がかからなかった分、退去時にまとまった額の支払いが必要となる可能性があります。

（3）原状回復に関するトラブルの特徴と問題点

賃貸借契約は長期間にわたることが多く、原状回復が問題となる退去時は、契約締結時から相当の時間が経過しています。そのため、入居時の状況がわかるような記録が残っていないと、問題となっている損傷等が通常損耗や経年変化にあたるかどうか、客観的な判断が難しいことがあります。原状回復に関するトラブルの多くは、退去時に貸主側（大家や管理業者等を含む。以下同じ。）から提示された修繕の範囲や金額について借主が納得できないときに起きるものです。原状回復に関する借主と貸主の費用分担については、それぞれの契約内容や賃貸住宅の状況などによって異なるため、トラブルになりやすいという特徴があります。

4. 消費者へのアドバイス

賃貸住宅を退去する時にトラブルにならないため、次のようなことに注意しましょう。

（1）契約する前に、契約内容の説明をよく聞き、契約書類の記載内容をよく確認しましょう

賃貸借契約をする前に、貸主側から説明される契約内容をよく聞き、わからないことがあればすぐに確認するなどして、内容をよく理解した上で契約するようにしましょう。また、賃貸住宅

の契約時には、貸主側から契約書類を渡されます。契約した後で借主に不利な条件を見つけても、条件の変更は難しいことが多いため、契約前に書類の内容をよく確認しましょう。国土交通省が示している賃貸借契約書のひな形である「賃貸住宅標準契約書²」や貸主と借主のどちらが原状回復費用を負担すべきかについて一定の基準を示した「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」（以下、ガイドライン）³と契約書類を見比べて、違っている箇所はよく読んでおきましょう。特に、禁止事項や修繕に関する事項、退去する際の費用負担に関する事項のほか、「ハウスクリーニング費用は全額借主負担」といったガイドラインと異なる内容が特約で定められている場合がありますので、必ず確認しておきましょう。

（２）入居する時には、賃貸住宅の現在の状況をよく確認し、記録に残しましょう

入居する時には、賃貸住宅にキズや汚れなどがいないか、エアコンなど備え付けの設備がきちんと動作するかなど、できる限り貸主側と一緒に、写真を撮ったりメモを取ったりしながら、住宅の現在の状況をしっかり確認しましょう。賃貸借契約は、長期間にわたることも多く、当事者の記憶がはっきりしなくなってしまうので、入居する時から記録を残しておくことが大切です。貸主側がチェックシートを用意している場合には、項目をしっかりと確認しながら記入し、大切に保管しましょう。ガイドラインの中でもチェックシートのひな形が公開されています。

（３）入居中にトラブルが起きたら、すぐに貸主側に相談しましょう

エアコンや給湯器などの入居時に設置されていた機器に不具合や故障が起こった場合や、雨漏りや水漏れなどのトラブルが起きた場合には、すぐに貸主側に連絡し、どうすればよいか相談しましょう。賃貸住宅の使用のために必要な修繕は、原則として貸主に修繕の義務があります。貸主側に無断で修繕を行うと、退去時の精算の際にトラブルになる可能性があります。また、窓際の結露を放置してカビなどを生じさせてしまうと、退去時に清掃費用を請求される可能性があるため、貸主側に状況を報告した上で、適切に管理しましょう。

賃貸住宅はあくまで借りているものであることを意識し、日頃からできるだけきれいに使うことを心がけましょう。

また、契約書類を改めて見直して、退去時に請求される可能性がある費用などについて確認しておきましょう。

（４）退去時には、精算内容をよく確認し、納得できない点は貸主側に説明を求めましょう

退去する時は、入居時と同様に、できる限り貸主側と一緒に、写真を撮ったりメモを取ったりして記録を残しながら、賃貸住宅の現状を確認しましょう。

貸主側による精算の結果、納得できない費用を請求された場合には、ガイドラインに示されている基準を参考に、貸主側に説明を求め、費用負担について話し合いましょう。原則として、年月の経過による損耗や普通の使い方をしていても発生する汚れやキズなどの修繕費用については、借主が費用を負担する必要はないと考えられます。

契約時に敷金を支払っている場合、退去時に返還されますが、未払いの家賃があったり原状回

² https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000023.html

³ https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000020.html

復費用がかかったりしたような場合には敷金からその分が差し引かれます。一方、契約時に敷金を支払っていない場合には、敷金から原状回復費用を差し引くことができないため、退去時に支払う費用が高額になる可能性がありますので、注意が必要です。

(5) 納得できない場合やトラブルになった場合は消費生活センター等に相談してください

*消費者ホットライン：「188 (いやや!)」番



最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

5. 情報提供先

本報道発表資料を、以下に情報提供しました。


- ・消費者庁 (法人番号 5000012010024)
- ・内閣府消費者委員会事務局 (法人番号 2000012010019)
- ・国土交通省 (法人番号 2000012100001)
- ・公益社団法人 全国賃貸住宅経営者協会連合会 (法人番号 4010005018537)
- ・公益財団法人 日本賃貸住宅管理協会 (法人番号 8010005018789)
- ・公益社団法人 全日本不動産協会 (法人番号 8010005003089)
- ・公益社団法人 全国宅地建物取引業協会連合会 (法人番号 6010005018683)
- ・一般社団法人 不動産流通経営協会 (法人番号 5010405010522)
- ・一般社団法人 不動産協会 (法人番号 1010005018754)

国民生活センター公式LINEアカウントでも、さまざまな消費者トラブルの情報を発信しています。



国民生活センター 公式LINEアカウント
LINE ID : @line_ncac

〔友だち登録〕で生活に役立つ情報をお届け！
チャットボットでよくあるトラブル&解決策を調べてみよう♪



※扱い：本資料につきましては2月1日の記者説明会開催後に解禁といたします。

本件連絡先：国民生活センター相談情報部
担当：岩崎、狐塚
電 話：03-3443-1208
F A X：03-3443-6209

参考1 原状回復と敷金について

(1) 原状回復に関する規定

原状回復に関しては、以前は法律上の規定がありませんでしたが、民法改正（2020年4月1日施行）により、借主が賃貸住宅の原状回復義務を負うことが明記されました。ただし、これは判例法理を明文化したものであり、これまでの考え方を变えるものではありません。

第621条

賃借人は、賃借物を受け取った後にこれに生じた損傷（通常の使用及び収益によって生じた賃借物の損耗並びに賃借物の経年変化を除く。以下この条において同じ。）がある場合において、賃貸借が終了したときは、その損傷を原状に復する義務を負う。

ただし、その損傷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、この限りでない。

借主は、賃貸住宅の引き渡し後に生じた損傷等について賃貸借契約終了時に原状回復義務を負いますが、借主の責任によるものではない損傷等や、通常の使用によって生じた賃借物の損耗等（これを「通常損耗」といいます）、年月の経過による損耗・毀損（これを「経年変化」といいます）については、原状回復義務を負わないことが明確にされました。

民法621条の規定は、国土交通省のガイドラインの考え方と同様のものといえます。ガイドラインによると、「原状回復」とは、「賃借人の居住、使用により発生した建物価値の減少のうち、賃借人の故意・過失、善管注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使用による損耗・毀損を復旧すること」とされています。ガイドラインの考え方では、借主の故意・過失や善管注意義務（一般的に必要とされる程度の注意をもって管理する義務のこと）違反によるほか、通常の使用方法ではないような使用方法による賃貸住宅の損耗・毀損については借主が修繕費用を負担し、通常損耗および経年変化については貸主が修繕費用を負担することになります。賃貸借契約時に新築住宅だったからといって、借主が退去時に新築同様に戻すための費用を負担しなければならないわけではありません。

(2) 敷金の返還義務

原状回復費用は契約時に貸主に支払った「敷金」から差し引かれますが、敷金についても、改正民法において明記されました。

第622条の2

賃貸人は、敷金（いかなる名目によるかを問わず、賃料債務その他の賃貸借に基づいて生ずる賃借人の賃貸人に対する金銭の給付を目的とする債務を担保する目的で、賃借人が賃貸人に交付する金銭をいう。以下この条において同じ。）を受け取っている場合において、次に掲げるときは、賃借人に対し、その受け取った敷金の額から賃貸借に基づいて生じた賃借人の賃貸人に対する金銭の給付を目的とする債務の額を控除した残額を返還しなければならない。

- 一 賃貸借が終了し、かつ、賃借物の返還を受けたとき。
- 二 賃借人が適法に賃借権を譲り渡したとき。

敷金とは、いかなる名目によるかを問わず、賃貸借契約に基づいて借主が負うことになる金銭債務（家賃を支払う債務など）を担保するために、借主が貸主に渡すお金のことで、借主の賃料滞納や不注意による賃貸住宅への損傷等を修繕するための費用など、賃貸借契約から生ずる一切の債務を担保するためのものとされています。

改正民法では、賃貸借契約が終了し賃貸住宅が返還された時点で貸主に敷金返還債務が生じること、受領した敷金の額から賃貸借契約に基づいて生じた借主の金銭債務の弁済に充てる額（未払いの家賃や原状回復費用など）を差し引いた残額を借主に返還すべきであること、などが明記されました。

ただし、原状回復、敷金の返還に関する規定のどちらも、特約によって変更することができません。このため、契約書の中に「ハウスクリーニング費用は全額借主負担とする」といった、ガイドラインと異なる内容の特約が記載されている場合がありますので、注意が必要です。

参考2 貸主と借主の修繕分担例

（出典：国土交通省『原状回復をめぐるトラブルとガイドライン』（再改訂版）別表3 I 1 賃貸人・賃借人の修繕分担表）

1 賃貸人・賃借人の修繕分担表

賃貸人の負担となるもの	賃借人の負担となるもの
【床（畳・フローリング・カーペットなど）】	
1. 畳の裏返し、表替え（特に破損していないが、次の入居者確保のために行うもの） 2. フローリングのワックスがけ 3. 家具の設置による床、カーペットのへこみ、設置跡 4. 畳の変色、フローリングの色落ち（日照、建物構造欠陥による雨漏りなどで発生したもの）	1. カーペットに飲み物等をこぼしたことによるシミ、カビ（こぼした後の手入れ不足等の場合） 2. 冷蔵庫下のサビ跡（サビを放置し、床に汚損等の損害を与えた場合） 3. 引越作業等で生じた引っかきキズ 4. フローリングの色落ち（賃借人の不注意で雨が吹き込んだことなどによるもの）
【壁、天井（クロスなど）】	
1. テレビ、冷蔵庫等の後部壁面の黒ずみ（いわゆる電気ヤケ） 2. 壁に貼ったポスターや絵画の跡 3. 壁等の画紙、ピン等の穴（下地ボードの張替えは不要な程度のもの） 4. エアコン（賃借人所有）設置による壁のビス穴、跡 5. クロスの変色（日照などの自然現象によるもの）	1. 賃借人が日常の清掃を怠ったための台所の油汚れ（使用後の手入れが悪く、ススや油が付着している場合） 2. 賃借人が結露を放置したことで拡大したカビ、シミ（賃貸人に通知もせず、かつ、拭き取るなどの手入れを怠り、壁等を腐食させた場合） 3. クーラーから水漏れし、賃借人が放置したため壁が腐食 4. タバコ等のヤニ・臭い（喫煙等によりクロス等が変色したり、臭いが付着している場合） 5. 壁等のくぎ穴、ネジ穴（重量物をかけるためにあけたもので、下地ボードの張替えが必要な程度のもの） 6. 賃借人が天井に直接つけた照明器具の跡 7. 落書き等の故意による毀損
【建具等、換、柱等】	
1. 網戸の張替え（破損はしていないが、次の入居者確保のために行うもの） 2. 地震で破損したガラス 3. 網入りガラスの亀裂（構造により自然に発生したもの）	1. 飼育ペットによる柱等のキズ・臭い（ペットによる柱、クロス等にキズが付いたり、臭いが付着している場合） 2. 落書き等の故意による毀損
【設備、その他】	
1. 専門業者による全体のハウスクリーニング（賃借人が通常の清掃を実施している場合） 2. エアコンの内部洗浄（喫煙等の臭いなどが付着していない場合） 3. 消毒（台所・トイレ） 4. 浴槽、風呂釜等の取替え（破損等はしていないが、次の入居者確保のために行うもの） 5. 鍵の取替え（破損、鍵紛失のない場合） 6. 設備機器の故障、使用不能（機器の寿命によるもの）	1. ガスコンロ置き場、換気扇等の油汚れ、すす（賃借人が清掃・手入れを怠った結果汚損が生じた場合） 2. 風呂、トイレ、洗面台の水垢、カビ等（賃借人が清掃・手入れを怠った結果汚損が生じた場合） 3. 日常の不適切な手入れもしくは用法違反による設備の毀損 4. 鍵の紛失または破損による取替え 5. 戸建賃貸住宅の庭に生い茂った雑草

参考3 賃貸借契約に関するトラブルいろいろ

賃貸借契約を結ぶ時から、入居中、退去する時までの間に起こるトラブルには、次のようなものがあります。

賃貸借契約に関するトラブルいろいろ



契約時



- ①申込みのキャンセル可否：契約をやめたい、申込金を返還してほしい
- ②契約内容（特約）への不満：物件は気に入っているが礼金の額や特約等に不満
- ③保証人：連帯保証人がいるのに保証会社と契約するよう求められた
- ④家賃の支払い：引越し前なのに家賃を請求された

入居中



- ①水漏れやカビ等の不具合：家財に損害を受けた、貸主側が修理してくれない
- ②修理の費用負担：高額な修理費用を請求された
- ③近隣トラブル：近隣の騒音について貸主側が対応してくれない
- ④契約の更新：家賃を値上げされた、更新手数料を請求された、更新を拒否された

退去時



- ①原状回復の費用負担：退去時に想定よりも高額な費用を請求された
- ②解約料、違約金：契約期間途中で退去を申し出たら高額な解約料を請求された