

こんなはずじゃなかった!

賃貸住宅退去時のトラブル対処法

～入居時にしておきたい対策と解決方法～

消費生活センターには賃貸住宅に関する相談が数多く寄せられています。
トラブル防止、解決のポイントを知っておきましょう。



特集 賃貸住宅退去時のトラブル対処法

- ◆目黒区の消費生活相談の現状について
- ◆夏休み子ども向け企画
キッズCon.チャレンジ2026



目黒区消費生活センター

相談専用 **03-3711-1140**
平日 9:30～16:30 (受付は16:00まで)
こちらからも相談できます ▶消費者ホットライン188



消費生活で困ったときはすぐ相談!

目黒区消費生活センター



こんなはずじゃなかった!

賃貸住宅退去時のトラブル対処法

～入居時にしておきたい対策と解決方法～

賃貸住宅を退去する際に、原状回復費用の負担をめぐるとのトラブルが多く発生しています。きれいに使っていたのにハウスクリーニング、内装クロスやフローリングの張替え等の高額な修理費用が請求されたり、敷金を返してもらえなかったりといったトラブルがあります。賃料精算に関するもの(日割り精算がされない等)もありますが、ここでは原状回復トラブルを避けるため入居時にしておきたい対策と解決方法について確認しましょう。

1. 原状回復トラブルの未然防止

ポイント1 契約を締結するとき

賃貸借契約を締結する際には、契約書に建物明渡し時の借主の原状回復義務、敷金精算に関する契約条項、特約が付されているときは、内容を十分に確認して理解・納得してから署名・押印しましょう。

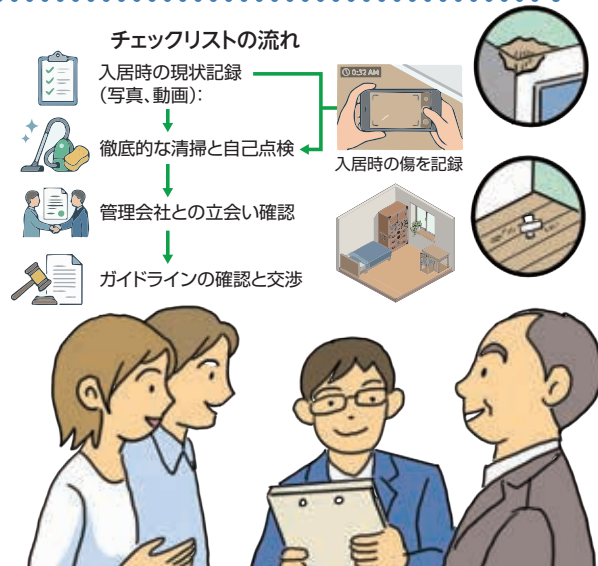
👉 気をつけよう!

仲介業者から契約書の説明がなかったから支払わない、知らなかったとの主張は、貸主や裁判所に認めてもらうことは困難な場合がある。

ポイント2 入居時・退去時の立会確認

入居時の部屋の状態(壁、床、天井、建具などの傷・汚れ・不具合等の有無、設備の稼働状況の確認等)を貸主や管理業者と立会の上で確認しましょう。チェックリストがあればベストです。貸主側との立会による確認ができないときは、自分(借主)でチェックリストを作成して、日付入りの写真を撮影し保存しておきましょう。退去時には入居時のチェックリストと照らし合わせて部屋の状態を確認しましょう。

2. 原状回復トラブルの解決方法



(1) 貸主・借主間の話し合いによる解決

貸主・借主当事者間の話し合いで解決するのが基本です。貸主が賃貸建物の管理業務を管理業者に委託しているときは、話し合いの相手方は貸主から委託を受けた管理業者になるのが通常です。

(2) 裁判(少額訴訟手続)による解決

敷金の返還について、話し合いで解決できないときは、裁判で決着を図ることになります。60万円以下の敷金の返還を求めるときは、原則として1回の審理で紛争を解決する簡易裁判所の少額訴訟制度が利用できます。少額訴訟で使う書式があり、裁判所が当事者双方の言い分を聞いて判断を下します。

専門家に依頼することなく自分(借主)で訴訟手続ができ、少ない費用で迅速に解決することができます。

その他、裁判外紛争処理制度(調停、仲裁)の活用により解決する方法もあります。

3. 話し合い・裁判に向けての事前準備

貸主・管理業者や裁判所に自分(借主)の主張が正当なものであることを認めてもらうためには、事前準備が必要です。

ポイント3 賃貸借契約内容の確認

賃貸借契約書等に記載されている①借主の原状回復義務の内容、②敷金を預け入れているときは敷金の精算に関する内容を確認します。契約書で合意した契約条件は、話し合いの出発点になります。自分(借主)に不利な特約の有無などをしっかり確認・把握しておくことが大切です。

ポイント4 法律(民法)の確認

法律は、「賃借人の原状回復義務」について次の2つのことを定めています(民法621条)。

📖 知っておこう!

- ①借主は入居後に生じさせた損傷について原状回復義務を負う。
- ②借主の通常の使用によって生じた損耗(通常損耗)及び年数が経過したことによる損耗(経年変化)については、借主は原状回復義務を負わない。

請求されている原状回復費用が、借主に負担義務のある費用であるか否かの判断をする際の法的指標となります。②の通常損耗及び経年変化については、原則として借主に負担義務がないことを理解しておきましょう。



ポイント5 原状回復ガイドラインの確認

国土交通省は前記の法律が規定される以前より、借主の原状回復義務についての同様の考え方を「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」として公表しています。費用負担の範囲、負担金額の算定方法等について具体的にその考え方が示されています。貸主との話し合いで解決するための知識として、確認しておくことで安心です。「原状回復ガイドライン」で検索してみてください。国土交通省のホームページで見ることができます。

ダウンロードすることもできます。

ポイント6 工事見積書の内容確認

見積書に記載された各工事項目と施工範囲、金額(単価)及び借主負担となる範囲と負担金額を工事項目ごとに丁寧に確認します。

●「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」

https://www.mlit.go.jp/ju-takukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000021.html



●「入退去時の物件状況及び原状回復確認リスト(例)」

<https://www.mlit.go.jp/ju-takukentiku/house/content/001595154.pdf>



出典：国土交通省 住宅・建築

●賃貸住宅トラブル防止ガイドライン Guidelines for Preventing Tenant-Landlord Disputes

<https://www.juutakuseisaku.metro.tokyo.lg.jp/fudosan/tintai/310-3/guidelines>



出典：東京都住宅政策本部

消費生活センターでは訴訟についての相談には対応できません。詳しくは自治体などの法律相談をご活用下さい。

監修執筆：公益社団法人 全国消費生活相談員協会



目黒区の消費生活相談の現状について

◎令和7年度の受付状況

相談受付件数は、2,806件で、前年度に比べて368件増加しました（前年度は2,438件）。相談者自身での解決が困難になって、相談員があっせんした相談は、前年度に比べて85件増加し、271件（全体の9.7%）ありました。

◎相談内容の実態

商品サービスの内容別にみると1位は「賃貸アパート」に関する相談です。原状回復や敷金の返還トラブル、住宅の設備の不具合などのほか、家賃の値上げ等の相談です。

令和7年度は、物価高を理由に、家賃の大幅な値上げを求められる相談が例年に多くありました。その結果、「賃貸アパート」に関する相談は、2位の「商品一般」に関する相談件数よりも100件以上上回るという結果になっています。

2位は「商品一般」に関する相談です。身に覚えのない商品が送られてきた、公的機関や通信会社を装った不審な電話がかかってきたなどの相談でした。

3位は「役務その他サービス」です。分電盤や給湯器、ガス設備の点検サービスやパソコンの質問サイトなどに関する相談が多くありました。

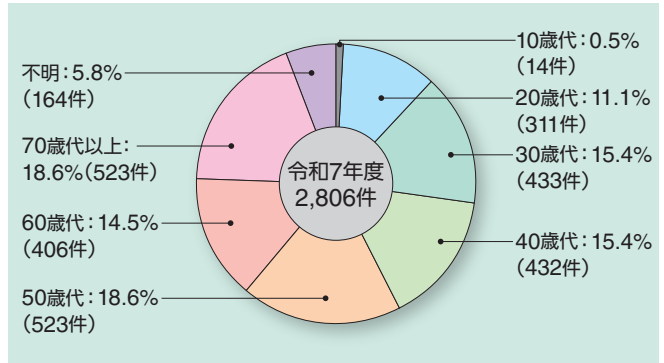
（分類は、独立行政法人国民生活センターPIO-NETの商品分類を参考にしています）

①	賃貸アパート（原状回復・敷金返還トラブルなど）	260件
②	商品一般（身に覚えのない商品、不審なメールが届くなど）	150件
③	役務その他サービス（分電盤等の点検商法、相談サイトの契約など）	134件
④	化粧品（定期購入や解約の連絡がつかないなど）	101件
⑤	工事・建築（リフォーム工事、屋根・壁補修工事など）	81件

◎最近の相談の特徴

販売形態では、「通信販売」が全体の4割近くを占めています。「ネットショッピングで代金を振り込んだが商品が届かない」「一回限りと思って注文したが定期購入だった」「届いた商品が粗悪品だった」という消費者被害についての相談が、引き続き多くあります。

年代別では、前年度に比べ、20代と70代以上に減少傾向が見られますが、30代から50代では増加傾向となっています。



◎消費者として留意すること

消費者被害に遭わないためには、消費者も契約に関する正しい知識を持ち、適切な対応を取れるようにすることが肝心です。例えば、通信販売では契約条項をよく読んでから契約する、訪問販売や電話勧誘では不要なものはきっぱり断る、うまい儲け話を信用しないなどです。

また、高齢者などの場合は、周囲の方の見守りも大切です。少しでも疑問に思ったら、迷わず消費生活センターへご相談ください。悪質商法対策の出張講座も実施していますので、ぜひご利用ください。

夏休み子ども向け企画 キッズCon.チャレンジ2026

参加無料



小学生向けパネルクイズ

消費生活に関するパネルクイズを、消費生活センターで開催します。

挑戦者には参加賞があります。期間は7/21（火）～8/21（金）※土・日・祝を除く

詳細は目黒区公式サイト、めぐろ区報6月15日号をご覧ください。

子どもたちが小さな消費者（Consumer）として必要な力・知識を、楽しみながら身につけられるイベントです。夏休みの自由研究のヒントにもぜひお役立てください。

開催講座名

伝える・つなげるパワーup!
子どもたちの本屋さん

日時：7月25日（土）

- ① 10:30～12:00
対象：小学1～3年生と保護者
- ② 14:30～16:00
対象：小学4～6年生
※保護者の見学可

気象キャスターと
「地球温暖化」を考えよう!

日時：7月29日（水）

- ① 10:30～12:00
対象：小学1～3年生と保護者
- ② 14:00～15:30
対象：小学4～6年生と保護者
※②は子どものみの参加可

足育（そくいく）
足とクツのひみつ

日時：7月30日（木）
13:30～15:00

対象：小学1～3年生と保護者



シグナル131号に関するご意見や今後の発行に関するご要望をお寄せください。

目黒区消費生活センター （目黒区産業経済部産業経済・消費生活課）

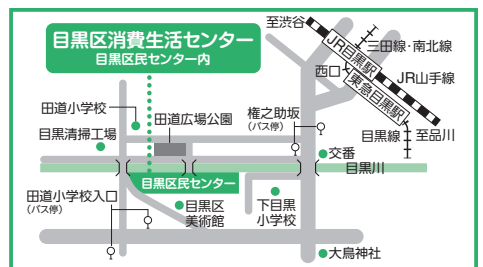
〒153-0063 目黒区目黒2-4-36
目黒区民センター内
TEL：03-3711-1133 FAX：03-3711-5297

☒ [X(旧 Twitter)、LINE]を配信しています

契約トラブルや悪質商法の事例、子どもを事故から守るための情報などを配信しています。



ご登録はこちらから→



発行

目黒区 消費生活 🔍 検索