

困ったときの相談窓口

相談窓口	連絡先等	相談内容
大阪府住宅相談室	【TEL】 06-6944-8269 【相談場所】 大阪市中央区大手前3-2-12 大阪府庁別館1階 【受付時間】 9:00~12:00、13:00~17:00 【休業日】 土・日曜、祝日、年末年始	●住まいに関する様々な相談に対応し、必要に応じて適切な相談窓口をご案内します。相談は無料です。 https://www.pref.osaka.lg.jp/jumachi/sodan/index.html
大阪市立 住まい情報センター	【TEL】 06-6242-1177 (相談専用) 【相談場所】 大阪市北区天神橋6-4-20 住まい情報センター4階住情報プラザ 【受付時間】 月・水~土 9:00~19:00 日・祝日 10:00~17:00 【休業日】 火曜、祝日の翌日、年末年始	●一般相談:住まいに関する相談に電話または面接で対応 ●専門家相談(面接のみ:要予約) [無料/年1回まで] 法律相談は概ね毎週土曜日に実施※専門家相談は、大阪府内在住もしくは在勤・在学されている方が対象です。 ※係争中の案件や営利目的の相談、トラブルのあっせん・仲裁、事業者紹介、賃貸住宅の経営に関する相談は行っていません。 https://www.osaka-angenet.jp/
大阪府 消費生活センター	【TEL】 06-6616-0888 (相談専用) 【相談場所】 大阪市住之江区南港北2-1-10ATC ITM棟3階 【受付時間】 9:00~17:00 【休業日】 土・日曜、祝日、年末年始	●消費者契約に関する相談を行う。相談は無料です。 ●消費者ホットライン TEL:188(局番なし) ※お住まいの市町村の消費生活相談窓口が受付を行っている場合には、市町村の窓口をご案内します。 https://www.pref.osaka.lg.jp/shouhi/shokai.html
一般社団法人 大阪府宅地建物取引業協会	【TEL】 0570-783-810 (相談専用) 【相談場所】 大阪市中央区船越町2-2-1 大阪府宅建会館内 【受付時間】 10:00~11:30、13:00~15:30 【休業日】 土・日曜、祝日、年末年始	●宅建業法等に関する相談を行う。専門的な内容については、適切な機関の紹介を行う。 ※各支部でも無料一般相談を設けています。 詳しくはホームページをご覧ください。 https://www.osaka-takken.or.jp/
公益社団法人 全日本不動産協会 大阪府本部	【TEL】 06-6947-0341 【相談場所】 大阪府本部及び府内6支部にて実施。 場所や相談日はHPもしくは電話で確認 【休業日】 土・日曜、祝日、年末年始	●宅建業法等に関する相談を行う。専門的な内容については、適切な機関の紹介を行う。 ※無料相談会の開催情報はホームページをご覧ください。 https://osakahonbu.zennichi.or.jp/guest/consult/
大阪弁護士会 総合法律相談センター	【TEL】 06-6364-1248 (予約コールセンター) 【相談場所】 府内6ヶ所にて実施。 場所や受付時間、休業日は 予約コールセンターもしくはHPで確認	●住宅・建築に関わる問題についての法律相談を行う。原則として、来館される日時を電話又はインターネットでの予約が必要です。 ※有料:30分以内 5,500円(税込)以降15分ごとに2,750円(税込) ※相談場所や受付時間はホームページをご覧ください。 https://soudan.osakaben.or.jp/
大阪司法書士会 司法書士 総合相談センター	【TEL】 06-6943-6099 【相談場所】 府内3箇所にて実施。 場所や相談日は、電話で確認して下さい。 【予約受付時間】 10:00~16:00 (土日、祝日、年末年始、その他休業日は除く)	●大阪司法書士会会員である司法書士が、簡易裁判所における訴訟等について、面談による相談を行う。相談は無料です。 ※事前電話予約制 ※相談場所や受付時間はホームページをご覧ください。 https://www.osaka-shiho.or.jp/soudan/index.html
公益社団法人 民間総合調停センター	【TEL】 06-6364-7644 【相談場所】 大阪市北区西天満1-12-5 大阪弁護士会館1階 【受付時間】 10:00~12:00、13:00~16:00 【休業日】 土・日曜、祝日、年末年始	●多様な専門家が、和解あっせん手続及び仲裁手続を実施する裁判外紛争解決機関(ADR)です。紛争の当事者が和解をすることができる民事上の紛争全般についての申立てを受け付けています。※オンライン期日開催も可能 ●申立手数料10,000円、成立手数料15,000円から ※詳しくはホームページをご覧ください。 https://minkanhotel.or.jp/

※相談窓口では解決に向けたアドバイスを行います。紛争解決はあくまで当事者間の話し合いが前提になります。話し合いで解決できない場合には、和解あっせん、民事調停、少額訴訟などの法的手続の利用が考えられます。

さらに詳しくお知りになりたい方へ

本冊子の記載事項について、さらに詳しく知りたい場合は、国土交通省が定める「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン(再改訂版)」を参照して下さい。
原状回復の基本的考え方やトラブルの未然防止策に加え、損耗・毀損の事例区分一覧や各種様式、裁判例、Q&Aなどが記載されています。
国のガイドラインは各種様式は下記ホームページからダウンロードしていただけます。
https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000020.html



Osakaあんしん住まい推進協議会

本冊子は平成25年3月に大阪府 居住企画課・建築振興課より発行されたものを、令和5年12月時点の情報に一部修正したものです。

発行年:平成25年3月
【作成検討】 原状回復トラブル防止ガイドライン(大阪府版)策定ワーキング・グループ
【メンバー】 大阪府 (社)大阪府宅地建物取引業協会 (社)全日本不動産協会大阪府本部 (公財)日本賃貸住宅管理協会大阪府支部 (社)大阪賃貸住宅経営協会 大阪府消費生活センター 大阪市消費者センター 大阪市住まい公社(大阪市立住まい情報センター指定管理者)

●本冊子及び概要版は、次のホームページからダウンロードしていただけます。
<https://www.pref.osaka.lg.jp/jumachi/genzyo/index.html>

大阪府 原状回復 検索

2023年12月

賃貸住宅の原状回復トラブルを防止するために(概要版)

賃貸住宅の退去の際に、損耗等の補修や修繕の費用を貸主・借主のどちらが負担するのかといった原状回復をめぐるトラブルが問題となっています。
また、令和2年4月1日施行の「民法の一部を改正する法律」では、借入人の原状回復義務など、住宅の賃貸借契約に関する事項について明文化されました。
本紙には、原状回復に関する基本的考え方や、トラブル防止の手順を記載していますので、よく読んでトラブルの未然防止や解決にご活用してください。

原状回復の基本的考え方

- 退去時の通常損耗等の復旧は、貸主が行うことが基本です。
- 入居期間中の必要な修繕は、貸主が行うことが基本です。
- 上記と異なる特約を定める場合は、貸主・借主双方の明確な合意が必要です。

【注意事項】特約が有効に成立するためには、以下の要件が必要です。

- 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借主が特約によって通常の原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借主が特約による義務負担の意思表示をしていること

原状回復トラブルを防止するための手順

契約前
入居前
入居中
退去時

1 契約前の説明

貸主又は宅地建物取引業者は、契約前に原状回復の基本的考え方の説明を借主に行いましょう。

2 立会い等による物件確認

貸主・宅地建物取引業者等と借主は、入居前の部屋の状況を、立会いや写真撮影・記録などにより、十分に確認しましょう。

3 入居中の注意事項

借主は、善良な管理者としての注意を払い、契約内容やルールを守って適切に使用しましょう。
また、入居中に不具合が生じた場合、貸主又は不動産管理業者等に連絡し、修繕について相談しましょう。

4 立会い等による物件確認

貸主・不動産管理業者等と借主は、退去時の部屋の状況を、立会いや写真撮影などにより、十分に確認しましょう。

5 請求費用の書面交付・説明

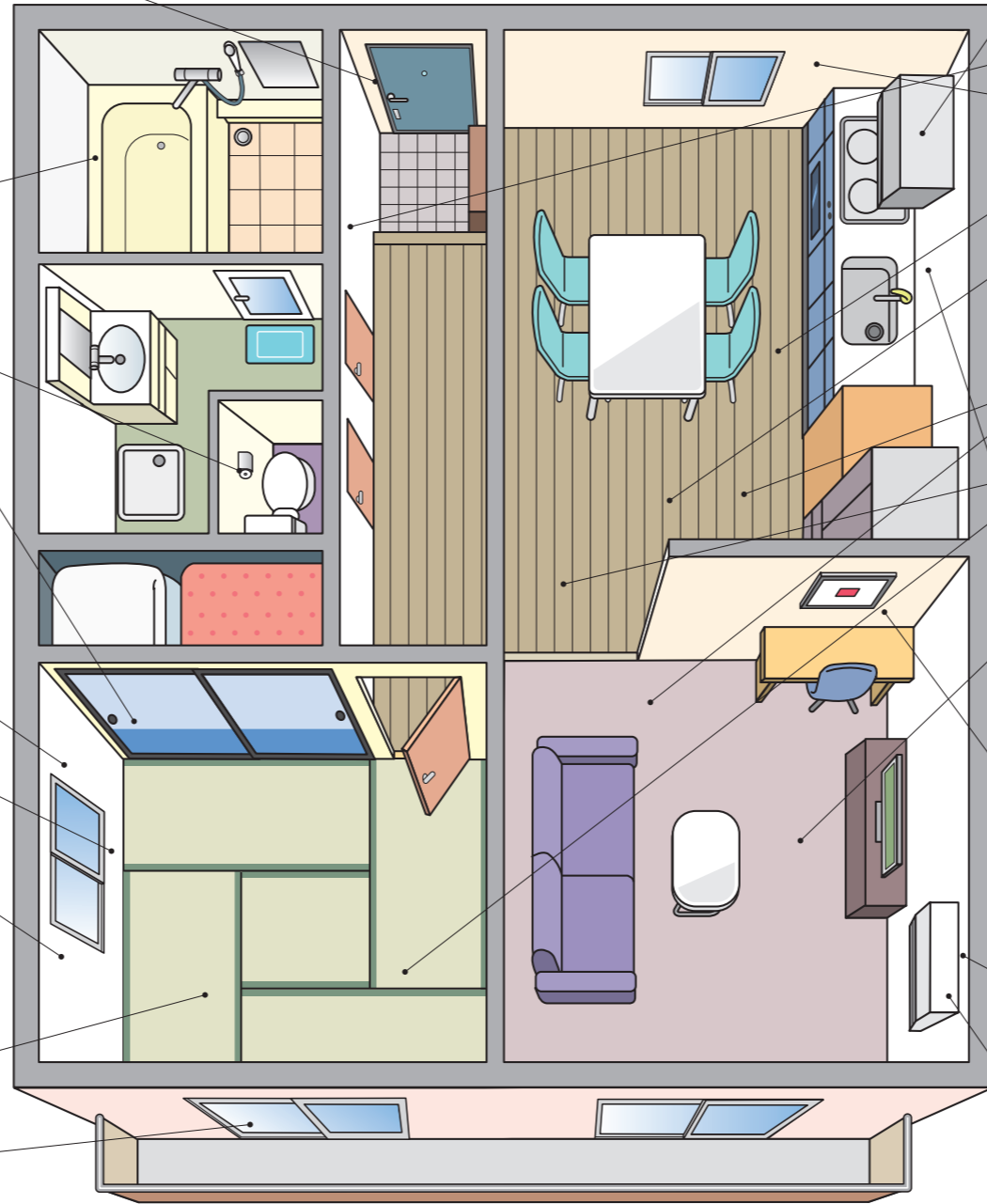
貸主・不動産管理業者等は、借主が負担する原状回復費用について、書面を交付して説明を行いましょう。



借主・貸主の負担区分の例

これらの負担区分は一般的な例示であり、損耗等の程度によっては異なる場合があります。
 また、本例示では「貸主負担」となっていますが、特約により借主が費用を負担することが合意されている場合は、「借主負担」となります。
 下記の例示以外の箇所については、損耗等の内容・程度に応じて、原状回復の基本的考え方(1ページ)に基づき、個別に貸主負担・借主負担の別を判断します。
 なお、入居中の小規模な修繕については、契約上、借主の負担において行うことができると定められている場合があります。
 (畳表の取替え、裏返し、障子紙の張替え、ふすま紙の張替え、電球・蛍光灯・LED照明の取替え、ヒューズの取替え、給水栓の取替え、排水栓の取替え等)

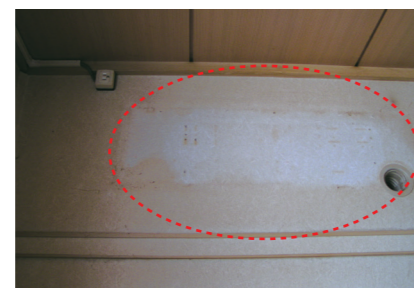
- 鍵**
 - 鍵の取替え(破損、鍵紛失のない場合)⇒**貸主負担**
 - 鍵の紛失、破損による取替え⇒**借主負担**
- 設備**
 - 設備機器の故障、使用不能(機器の寿命によるもの)
経年変化による自然損耗⇒**貸主負担**
 - 日常の不適切な手入れもしくは用法違反による設備の毀損
善管注意義務違反⇒**借主負担**
 - 浴槽、風呂釜等の取替え
破損等はしていないが、次の入居者確保のため行うもの⇒**貸主負担**
 - 風呂、トイレ、洗面台の水垢、カビ等
(使用期間中に、清掃・手入れを怠った結果汚損が生じた場合)
善管注意義務違反⇒**借主負担**
 - 消毒(トイレ・台所)⇒**貸主負担**
- ふすま**
 - ふすま紙の変色(日照などの自然現象によるもの)
通常の使用による損耗⇒**貸主負担**
 - ふすま紙の破れや縁、中骨、引手の毀損
通常の使用による損耗を超える・善管注意義務違反⇒**借主負担**
- 壁・天井**
(クロスなど)
 - 天井に直接つけた照明器具の跡
(あらかじめ設置された照明器具用コンセントを使用しなかった場合)
通常の使用による損耗を超える⇒**借主負担**
 - 結露を放置したことにより拡大したカビ、シミ
通常の使用による損耗を超える⇒**借主負担**
 - 壁、天井のタバコ等のヤニ・臭い
通常の使用による損耗を超える⇒**借主負担**
 - くぎ穴、ネジ穴
(重物をかけるためにあけたもので、下地ボードの張替が必要な程度のもの)
通常の使用による損耗を超える⇒**借主負担**
 - 画鋲、ピン等の穴(下地ボードの張替は不要な程度のもの)
通常の使用による損耗⇒**貸主負担**
- 床**
 - 畳の裏返し、表替え
特に破損等していないが、次の入居者確保のため行うもの⇒**貸主負担**
- 建具**
 - 網戸の張替え
破損等はしていないが次の入居者確保のため行うもの⇒**貸主負担**
 - 地震で破損したガラス⇒**貸主負担**
 - 網入りガラスの亀裂
ガラスの性質や日射条件により自然発生したもの⇒**貸主負担**



- 設備**
 - ガスコンロ置場、換気扇等の油污れ、スス
(使用期間中に、清掃・手入れを怠った結果汚損が生じた場合)
善管注意義務違反⇒**借主負担**
 - 飼育ペット等による柱等のキズ・臭い⇒**借主負担**
 - 床、壁への落書き等の故意による毀損⇒**借主負担**
 - [フローリング] ワックスがけ⇒**貸主負担**
 - 引越作業で生じたひっかきキズ
善管注意義務違反・過失⇒**借主負担**
 - 冷蔵庫下のサビ跡(サビを放置したことによるもの)
善管注意義務違反⇒**借主負担**
 - [床・カーペット] 家具の設置によるへこみ、設置跡
通常の使用による損耗⇒**貸主負担**
 - [畳、フローリング] 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⇒**貸主負担**
借主の不注意で雨が吹き込んだことなどによるもの⇒**借主負担**
 - [カーペット] 飲み物等をこぼしたことによるシミ、カビ
手入れ不足等で生じたもの⇒**借主負担**
 - 台所の油污れ
(使用後の手入れが悪くススや油が付着している場合)
通常の使用による損耗を超える⇒**借主負担**
 - テレビ、冷蔵庫等の後部壁面の黒ずみ(いわゆる電気ヤケ)
通常の使用による損耗⇒**貸主負担**
 - 壁に貼ったポスターや絵画の跡
通常の使用による損耗⇒**貸主負担**
 - クロスの変色(日照などの自然現象によるもの)
通常の使用による損耗⇒**貸主負担**
 - エアコン(借主所有)設置による壁のビス穴、跡
通常の使用による損耗⇒**貸主負担**
 - クーラーから水漏れし、借主が放置したため壁が腐食
通常の使用による損耗を超える・善管注意義務違反⇒**借主負担**
 - エアコンの内部洗浄⇒**貸主負担**
(定期的なフィルター掃除は除く)
 - 全体のハウスクリーニング(専門業者による)
借主が通常清掃を実施している場合⇒**貸主負担**
- 建具**
 - 網戸の張替え
破損等はしていないが次の入居者確保のため行うもの⇒**貸主負担**
 - 地震で破損したガラス⇒**貸主負担**
 - 網入りガラスの亀裂
ガラスの性質や日射条件により自然発生したもの⇒**貸主負担**
- 床**
 - 畳の裏返し、表替え
特に破損等していないが、次の入居者確保のため行うもの⇒**貸主負担**
- 壁・天井**
(クロスなど)
 - 天井に直接つけた照明器具の跡
(あらかじめ設置された照明器具用コンセントを使用しなかった場合)
通常の使用による損耗を超える⇒**借主負担**
 - 結露を放置したことにより拡大したカビ、シミ
通常の使用による損耗を超える⇒**借主負担**
 - 壁、天井のタバコ等のヤニ・臭い
通常の使用による損耗を超える⇒**借主負担**
 - くぎ穴、ネジ穴
(重物をかけるためにあけたもので、下地ボードの張替が必要な程度のもの)
通常の使用による損耗を超える⇒**借主負担**
 - 画鋲、ピン等の穴(下地ボードの張替は不要な程度のもの)
通常の使用による損耗⇒**貸主負担**
- 設備**
 - エアコン(借主所有)設置による壁のビス穴、跡
通常の使用による損耗⇒**貸主負担**
 - クーラーから水漏れし、借主が放置したため壁が腐食
通常の使用による損耗を超える・善管注意義務違反⇒**借主負担**
 - エアコンの内部洗浄⇒**貸主負担**
(定期的なフィルター掃除は除く)
 - 全体のハウスクリーニング(専門業者による)
借主が通常清掃を実施している場合⇒**貸主負担**
- その他**



冷蔵庫の後部壁面の黒ずみ(電気ヤケ)
通常の使用による損耗⇒**貸主負担**



エアコン(借主所有)設置による壁のビス穴、跡
通常の使用による損耗⇒**貸主負担**



飲み物等をこぼしたことによるカーペットのシミ
手入れ不足等で生じたもの⇒**借主負担**



壁のタバコ等のヤニ
通常の使用による損耗を超える⇒**借主負担**



壁への落書き等の故意による毀損⇒**借主負担**



飼育ペット等による柱等のキズ⇒**借主負担**