

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】大阪府中央区大手前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
大阪府立 住まい情報センター	【TEL】06-6242-1177(相談専用) 【相談場所】大阪府北区天神橋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】大阪府住之江区南港北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】大阪府中央区船越町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】大阪府北区西天満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

大阪府版ガイドライン

賃貸住宅の 原状回復トラブルを 防止するために



この冊子の役割

賃貸住宅の退去の際に、損耗等の補修や修繕の費用を賃貸人(貸主)、借主人(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。

このため、国土交通省では「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン(再改訂版)」を作成し、トラブルの未然防止を図るためのルールを示しています。

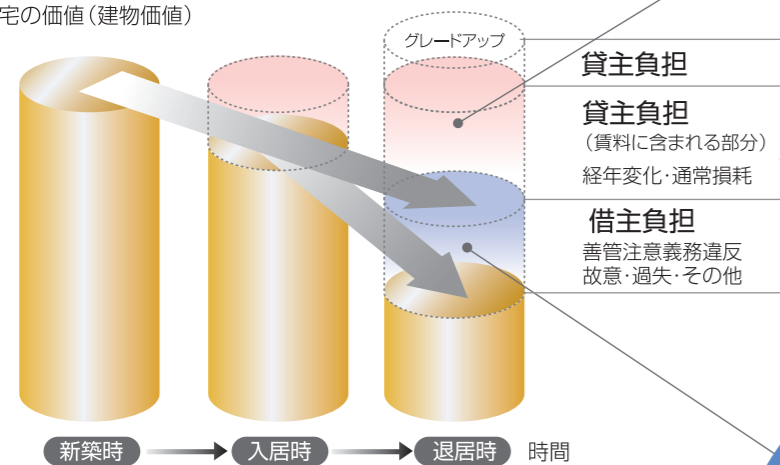
また、平成29年5月に成立した「民法の一部を改正する法律」が令和2年4月1日から施行されます。主な改正内容は、①借主人の原状回復義務②敷金(保証金)の定義③個人保証の極度額設定についてです。

本冊子は、民法改正の主な内容を示すとともに、国土交通省ガイドラインの内容をわかりやすく示し、府民の皆様にも正しく理解していただくとともに、トラブルの未然防止のために活用していただくことを目的に作成したものです。

原状回復の基本的考え方

- 通常、賃貸住宅を退去する際には、借主は、借りている部屋を「原状回復」して明渡す義務を負っています。
- この「原状回復」とは、「借主の故意・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」であり、新築時や入居時の状態に戻すという意味ではありません。
- 国土交通省ガイドラインでは、下のような図式により、貸主と借主の負担の考え方が示されています。通常の使用により生ずる損耗等(通常損耗)や建物・設備等の自然的な劣化・損耗等(経年変化)の復旧費用について、借主は負担する必要はありません。

賃貸住宅の価値(建物価値)



貸主負担

借主が通常の住まい方、使い方をしても発生すると考えられるものは、「経年変化」か「通常損耗」であり、貸主負担となります。

具体的な損耗ごとの負担区分は、5.6ページの図解や写真を参考にしてください。

借主負担

- 借主が通常の住まい方、使い方でも発生するものであっても、手入れ等の管理が悪く、損耗が発生・拡大したと考えられるもの。
- 故意・過失、善管注意義務違反等による損耗。

経過年数の考慮

借主が負担すべき費用の算定に当たっては、経過年数が長いほど耐用年数に応じて借主の負担額を減少させます。ただし、耐用年数を超えた箇所であっても、借主の故意・過失等によって破損し、損害を与えた場合には、修繕等に要する費用の一部の負担が必要です。

「基本的考え方」と異なる特約を定める場合の留意事項

- 原状回復に関して、1 ページの基本的考え方と異なる特約を定めることも可能です。特約が有効に成立するためには、下記①～③の3つの要件が必要とされています。また、民法90条及び消費者契約法8条・9条・10条に反しないことが必要です。
- 貸主又は宅地建物取引業者は、特約について借主によく説明のうえ、貸主・借主双方が明確に合意することが重要です。
- 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

民法第90条:公序良俗に反する事項を目的とする法律行為の無効
 消費者契約法第8条:事業者の損害賠償の責任を免除する条項の無効
 // 第9条:消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等の無効
 // 第10条:消費者の利益を一方向的に害する条項の無効



原状回復に関する主な用語の説明

敷金(保証金)

「敷金(保証金)」とは、賃料の滞納や不注意等による物件の損傷・破損等に対する修復費用等を担保するために、契約時に借主が貸主に預け入れる金銭です。借主に債務不履行がなければ契約終了時に返還されますが、賃料債務や修復費用等の債務の未払い分を差引いた残額を返還しなければなりません。なお、債務額が敷金を上回る場合は、借主がその差額を支払わなければなりません。

敷引き

「敷引き」とは、「敷金」の一部あるいは全部について、予め返還しないことを合意する特約です。特約が認められるためには、敷引き額が高額でなく、貸主・借主双方が明確に合意することが必要です。

礼金

「礼金」とは、契約時に借主から貸主に対して支払われる金銭で、通常、借主には返還されません。

更新料

「更新料」とは、契約期間が満了し、更新契約を締結する際、借主から貸主に対して支払われる金銭で、通常、借主には返還されません。

善管注意義務

民法では、他人のものを借りている場合、借主は、契約してから契約終了時に物件を貸主に明け渡すまでの間は、相当の注意を払って物件を使用、管理しなければならないことが規定されています。これを「善良なる管理者としての注意義務」といい、一般には略して「善管注意義務」といいます。この義務に反して住宅を壊したり汚したりした場合は、その修復費用を貸主から請求されることがあります。

家賃債務保証

「家賃債務保証」とは、家賃滞納時等に借主に代わって家賃債務保証業者が債務を履行する(家賃等の支払いを行う)ものです。保証内容に原状回復費用が含まれる場合もあります。なお、借主に代わって支払われた家賃等は、家賃債務保証業者から借主へ求償されます。

原状回復トラブルを防止するための手順

原状回復トラブルを防止するためには、契約前から退去時までの各場面での取組みが重要です。

契約前

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。

原状回復の基本的考え方(説明事項)

- ①退去時の通常損耗等の復旧は、貸主が行うことが基本であること
- ②入居期間中の必要な修繕は、貸主が行うことが基本であること(入居中の修繕の連絡先を含む)
- ③上記と異なる特約を定める場合は、その内容



入居前

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。

入居中

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。(善管注意義務:2ページ参照)
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。(貸主の修繕義務:4ページ参照)

退去時

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。

トラブル防止のワンポイントアドバイス

本冊子の概要版を活用して、効果的に説明しましょう。

契約前の説明には、本冊子の概要版である「賃貸住宅の原状回復トラブルを防止するために(概要版)」を用いることにより簡単に説明することが可能です。本冊子及び概要版は以下のホームページからダウンロードしていただくことが可能です。 <http://www.pref.osaka.jp/jumachi/genzyo/index.html>

大阪府 原状回復 検索

原状回復に関する契約条件の明確化に努めましょう。

トラブルを防止するためには、貸主・借主の修繕区分、範囲、施工目安単価などの原状回復条件を予め契約内容に定めておくことがより効果的です。こうした事項を盛り込んだ契約書が、国土交通省や業界団体から示されていますので、これらを活用して、原状回復に関する契約条件の明確化に努めましょう。

【主な標準契約書】

- 国土交通省の「賃貸住宅標準契約書(改訂版)」
- (一社)大阪府宅地建物取引業協会の「建物賃貸借契約書(居住用)」
- (公社)全日本不動産協会の「居住用建物賃貸借契約書」
- (公財)日本賃貸住宅管理協会作成の「居住用建物賃貸借契約書」

入居期間中の修繕は適切に実施しましょう。

貸主には、借主がその住宅を使用し、居住していく上で必要となる修繕を行う義務があります。借主は、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、適切に修繕してもらいましょう。こうすることで、後のトラブルを防ぐことに繋がります。なお、物件によっては、小規模な修繕は借主負担とする特約が結ばれている場合もありますが、この場合でも修繕の義務が借主にあるとまでは言えないとされています。

物件確認のチェックリストや原状回復費用の精算に用いる様式について。

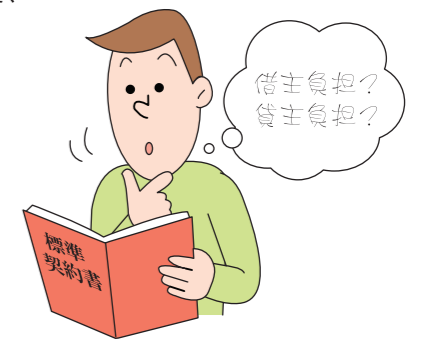
国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン(再改訂版)」には『入退去時の物件状況及び原状回復確認リスト(例)』や、『原状回復の精算明細等に関する様式(例)』が示されています。このような様式を活用して、立会い等による物件確認や請求費用の書面交付、説明を行うことが効果的です。

契約時に極度額(保証の限度額)を定めることが必須になります。

不動産賃貸借の保証契約(借主の賃料債務や損害賠償債務を保証するもの)については、個人が保証人となる場合、極度額(保証の限度額)を定めなければ無効となり、かつ極度額の定めは書面で行わなければ無効となります。なお、法人が保証人となる場合は、極度額(保証の限度額)を定める必要はありません。予め想定される極度額(保証の限度額)を書面で記載する際に高額となる恐れがあり個人による保証人が確保されない場合が想定されます。そのような場合、貸主が提示した極度額(保証の限度額)の考え方を確認するとともに家賃債務保証会社を活用するなど貸主・借主双方にとって多大な負担を生じさせない工夫が必要です。



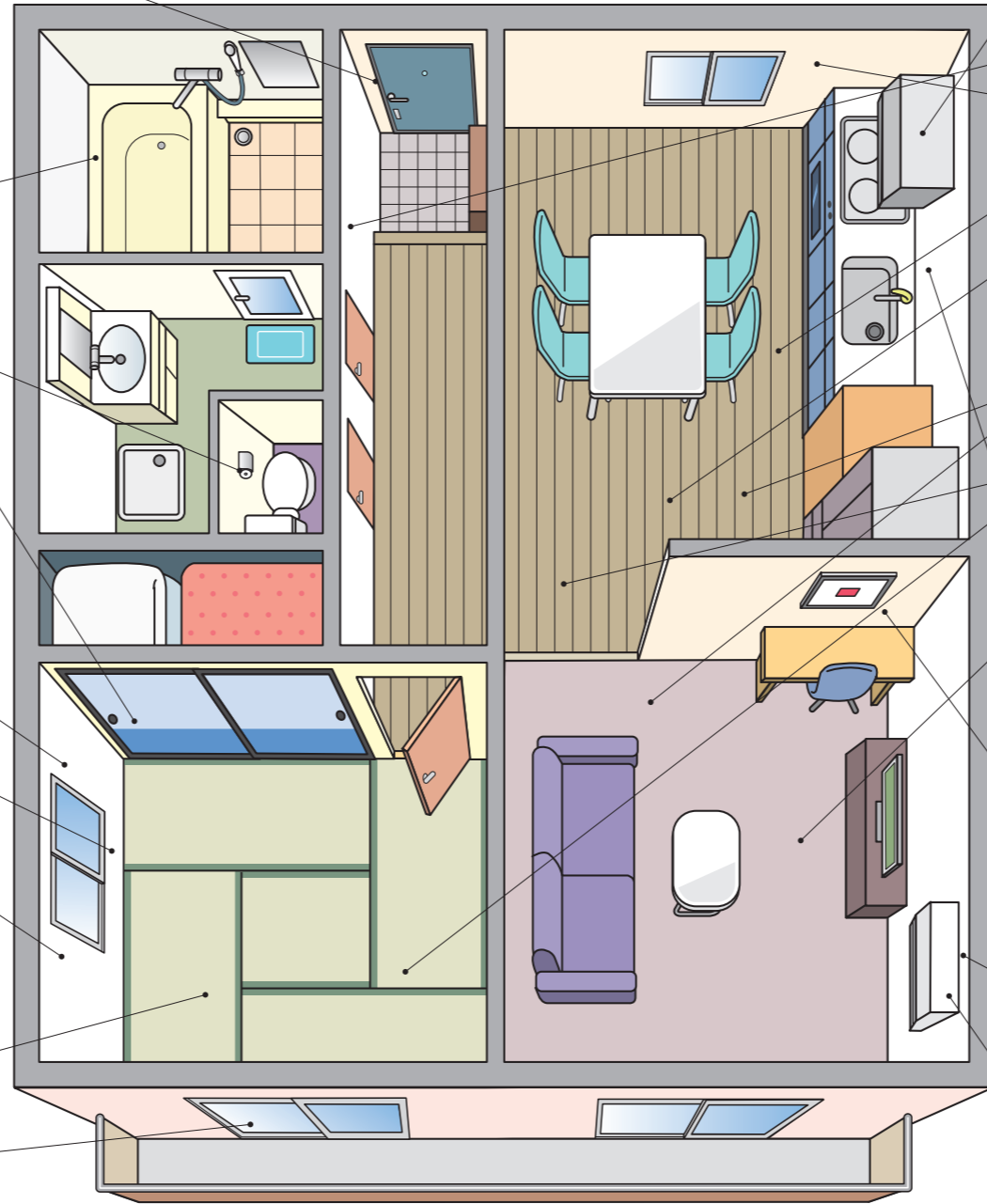
賃貸住宅の原状回復トラブルを防止するために(概要版)



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)

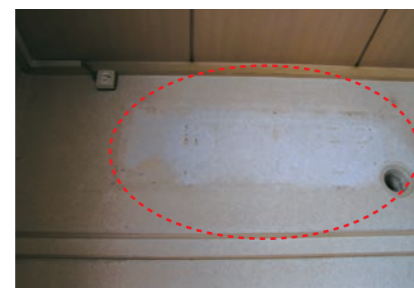
- 鍵**
 - 鍵の取替え(破損、鍵紛失のない場合)⇒**貸主負担**
 - 鍵の紛失、破損による取替え⇒**借主負担**
- 設備**
 - 設備機器の故障、使用不能(機器の寿命によるもの)
経年変化による自然損耗⇒**貸主負担**
 - 日常の不適切な手入れもしくは用法違反による設備の毀損
善管注意義務違反⇒**借主負担**
 - 浴槽、風呂釜等の取替え
破損等はしていないが、次の入居者確保のため行うもの⇒**貸主負担**
 - 風呂、トイレ、洗面台の水垢、カビ等
(使用期間中に、清掃・手入れを怠った結果汚損が生じた場合)
善管注意義務違反⇒**借主負担**
 - 消毒(トイレ・台所)⇒**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**
(日常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)
借主が通常の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**
 - 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**
(日常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)
借主が通常の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**



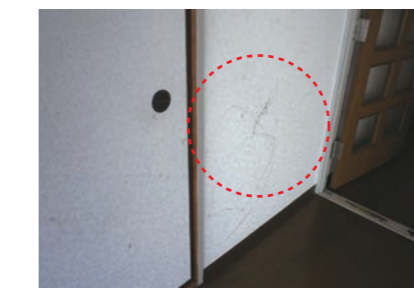
エアコン(借主所有)設置による壁のビス穴、跡
通常の使用による損耗⇒**貸主負担**



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**