

住まいで 困ったとき

主に部屋を借りている人のために、退去と敷金、修繕、家賃、更新、立退き、近所の音、家を買ったときの欠陥について、ルールと相談先を示します

賃貸アパート・マンションの相談

43,148

件（2025年度。商品・役務別で3位）

前の年度（34,908件）から

+8,240

件（増えた数が、いちばん多い）

図1 全国の消費生活センター等に寄せられた相談。退去のときの原状回復トラブルの相談などが増えた。出典：国民生活センター
「2025年度 全国の消費生活相談の状況－PIO-NETより－」（2026年8月5日）表2-1・表2-2

いちばん先に

- ① 入居の日と退去の日、部屋じゅうの写真を日付つきで撮る
- ② 契約書と重要事項の説明書を読み、特約（特別な約束）に印をつける
- ③ 困ったことは、口頭でなく、書面やメールで貸主・管理会社に伝えて残す

この冊子は法律の一般的な解説であり、あなたの事件についての判断ではありません。| 編集・発行：あなたの委員会 2026年9月

あなたの状況は、どれ？

ひとことで

借りている人は、法律で強く守られています。ただし、守られ方は「何が起きたか」で違います。まず、あなたの状況を選んでください。

こんなとき	大事なこと	ページ
これから借りる・入居したばかり	契約書の特約と、入居時の写真	3
退去したら、高い修理代を請求された	ふつうに住んでできた傷みは、貸主の負担	4
敷金が返ってこない	未払の家賃などを引いた残りは、返す義務	4
雨漏り・故障を直してくれない	修繕は、原則として貸主の義務	5
家賃が払えない・鍵を替えると言われた	裁判の手續なしに追い出すことは違法	6
更新料や家賃の値上げに納得できない	値上げは話し合い、まとまらなければ調停	7
出て行ってほしいと言われた	貸主には「正当事由」が必要	8
上の階や隣の音がつらい	記録を取り、管理会社へ。民事調停も	9
買った家・建てた家に欠陥があった	知ってから1年以内に売主へ通知	10

だれに、何を求めるか

貸主(大家)

修繕、敷金の返還
管理会社が窓口のことが多い

ほかの入居者

騒音などの迷惑
あなたとは契約の関係がない

売主・工事の請負人

家を買った・建てたとき
欠陥を直すよう求める

図2 相手によって、使えるルールが違う

借りるとき・入居するとき

ひとことで

トラブルの多くは、退去のときに起きます。その備えは、入居のときにしかできません。契約書を読み、部屋の状態を写真で残しておきます。

#	やること	中身
1	契約書を読む	家賃、期間、更新料、解約の予告期間、退去のときの費用。 特約 （法律のふつうのルールと違う、特別な約束）に印をつけ、分からなければ署名の前に聞く
2	「定期借家」かどうか	更新がなく、期間が終わると契約が終わる契約。貸主は前もって、その旨の書面を渡して説明しなければならない。説明がないと、更新がないという定めは無効（借地借家法38条3項・5項）
3	入居の日に写真	床、壁、天井、水回り、建具、設備。傷や汚れは近づけて1枚、場所が分かるように1枚。日付が残る形で保存する
4	貸主側と一緒に確かめる	国のガイドラインは、入居時と退去時にチェックリストを使って立ち会い、写真を撮ることをすすめている。チェックリストの控えをもらう
5	保管する	契約書、重要事項の説明書、入居時の写真、鍵の受取書、敷金などの領収書

特約があれば、何でも払うのか

国のガイドラインは、借りている人に「ふつうの原状回復」を超える負担をさせる特約には、次の3つが必要だとしています。

1. 特約の必要があり、暴利的でないなど、客観的・合理的な理由がある
2. 借りている人が、ふつうの原状回復を超える修繕などの義務を負うことを分かっている
3. 借りている人が、その義務を負うという意思を示している

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）」（平成23年8月）から。

退去と敷金：原状回復のルール

ひとことで

ふつうに住んでいてできた傷みや、年月による古さは、直す義務がありません。敷金は、未払の家賃などを引いた残りを返してもらえます。

ルール	中身
原状回復（民法621条）	借りた後にできた損傷は、退去のときに元に戻す義務がある。ただし、 通常の使用でできた損耗と、経年変化は除く 。あなたに責任のない損傷も除く
敷金（民法622条の2）	契約が終わり、部屋を明け渡したとき、貸主は、敷金から未払の家賃などを引いた 残りを返さなければならない

だれが負担するか（ガイドラインの例）

ふつうの損耗（貸主の負担）	借りた人の負担になりやすいもの
家具を置いた床のへこみ・跡、日焼けによる畳やクロスの変色、画鋲・ピンの穴、テレビ・冷蔵庫の後ろの壁の黒ずみ、次の入居者のための畳の表替え	タバコのヤニ・臭い、重い物をかけるためのくぎ穴・ネジ穴、手入れをしなかった台所の油污れ、結露を放置して広がったカビ、落書き

請求に納得できないとき

- ・ **古さを考える**：借りた人が負担するときでも、年数がたつほど負担は小さくなる。ガイドラインでは、例えば壁のクロスは**6年**で価値が1円になるように計算する。
- ・ **範囲**：クロスの張替えは、原則として㎡単位。傷をつけた面を含む一面分までは、借りた人の負担としてもやむをえないとされる。
- ・ 見積書の内訳（場所、単価、面積）を書面でもらい、入居時の写真と比べる。
- ・ 話し合いでまとまらなければ、消費生活センター（188）に相談。60万円以下のお金の請求は、簡易裁判所の**少額訴訟**（原則1回の審理）も使える。

こわれた・直してくれない:修繕

ひとことで

住むのに必要な修繕は、原則として貸主の義務です。まず貸主に知らせる。それでも直さないときは、自分で直せることがあります。

ルール	中身
貸主の修繕義務(民法606条1項)	貸主は、住むのに必要な修繕をする義務がある。ただし、借りた人の責任でこわれたときは別
知らせる義務(615条)	修繕が必要になったら、借りた人は遅れずに貸主に知らせる(貸主がすでに知っているときは別)
自分で直せるとき(607条の2)	① 知らせた(または貸主が知った)のに、相当の期間内に直さないとき ② 急ぎの事情があるとき
費用を返してもらう(608条1項)	貸主が負担すべき費用を出したときは、すぐに返すよう求められる
家賃が減る(611条1項)	部屋の一部が使えなくなり、借りた人に責任がないときは、使えない割合に応じて家賃が減る

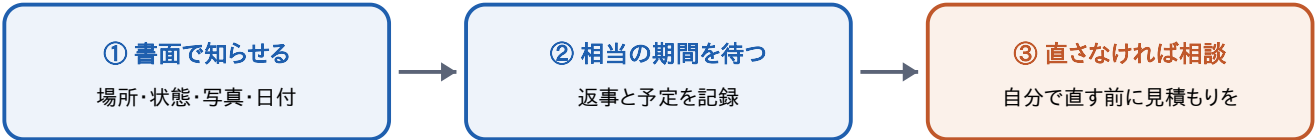


図3 直してもらうまでの流れ

- 契約で、電球の交換などの小さな修繕は借りた人が負担する、と決めていることがある。契約書を確認する。
- 家賃を勝手に払わないのは危険。払わない理由があっても、家賃の滞納として争いになりやすい。まず相談を。

家賃が払えない・追い出されそう

ひとことで

家賃を滞納しても、裁判所の手続なしに追い出すことは違法です。ただし滞納が続けば、契約を解除されて明渡しを求められます。早めに相談を。

契約が解除されるまで

- 家賃を払わないと、貸主は期間を決めて支払を求め（催告）、それでも払わなければ契約を解除できる（民法541条）。
- 国土交通省の相談対応事例集は、滞納が貸主と借主の信頼関係を壊すほどになった場合に解除できる、と説明している。1回遅れただけで、すぐに解除できるわけではない。
- 解除されても出て行かないときは、貸主は裁判を起し、裁判所の強制執行の手続で明渡しを実現する必要がある。

自力救済の禁止

貸主などが、裁判の手続によらずに力づくで追い出すことは「自力救済」として禁止され、違法です。無断で鍵を付け替えて閉め出すことも、違法とされます。契約書に鍵の交換を認める条項があっても、違法とされたり、消費者契約法10条で無効とされたりする可能性があります（国土交通省「民間賃貸住宅に関する相談対応事例集（再改訂版）」令和4年3月）。

家賃保証会社の条項

最高裁判所は2022年12月12日、家賃保証会社の契約にあった、①滞納が家賃3か月分以上になれば、催告なしに部屋の契約を解除できる条項、②滞納が続いて連絡が取れないなどのとき、明け渡したものとみなす条項を、消費者契約法10条にあたるとして、使うことの差止めを認めました（消費者庁の公表による）。

払えないと分かったら

1. 支払日の前に、貸主・管理会社に連絡し、いつ・いくら払えるかを書面で伝える。
2. 市区町村の生活の相談窓口、法テラス（収入が少ない人の無料相談）に相談する。
3. 鍵の交換、荷物の運び出し、深夜の督促があれば、日時と内容を記録し、警察や弁護士に相談する。

更新と更新料・家賃の値上げ

ひとことで

期間が終わっても、貸主に正当な理由がなければ、契約は続きます。家賃の値上げは、言われた額に従う義務はなく、まず話し合い、まとまらなければ調停です。

ルール	中身
法定更新（借地借家法26条1項）	期間満了の1年前から6か月前までの間に、更新しない旨などの通知がなければ、同じ条件で更新したものとみなされる（期間は定めのないものになる）
更新料	法律の定めはない。最高裁判所（2011年7月15日）は、契約書にはっきり具体的に書かれた更新料の条項は、家賃の額や更新の期間などに照らして 高すぎるなどの特段の事情がない限り 、有効と判断した
家賃の増減（32条1項）	税金や土地・建物の価格の変化、近くの同じような建物の家賃と比べて不相当になったとき、貸主も借主も、将来に向かって増減を求められる

値上げに納得できないとき

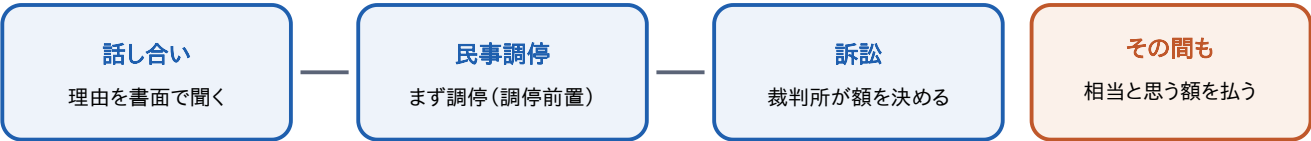


図4 家賃の値上げで意見が合わないとき

- 決まるまでは、自分が相当と思う額（ふつうは今までの家賃）を払えばよい（32条2項）。ただし後で裁判で高い額が決まると、足りない分に年1割の利息をつけて払う。
- まったく払わないと、滞納として解除されるおそれがある。貸主が受け取らないときは、法務局に家賃を**供託**する。

出て行ってほしいと言われた:立退き

ひとことで

貸主が契約を終わらせるには「正当事由」が必要です。立退料の申出は、それを補う事情の一つにすぎません。すぐに出て行く約束をしないでください。

場面	ルール
期間の定めがある契約	貸主は、期間満了の 1年前から6か月前までに 更新しない旨を通知する必要がある（借地借家法26条1項）。期間が過ぎても住み続け、貸主が遅れずに異議を言わなければ、更新とみなされる（同2項）
期間の定めがない契約	貸主からの解約の申入れは、申入れの日から 6か月 たって、はじめて契約が終わる（27条1項）
どちらの場合も	貸主の通知や申入れは、 正当の事由 があると認められなければならない（28条）
借りた人に不利な特約	これらのルールに反する特約で借りた人に不利なものは、無効（30条）

正当事由は、何で決まるか（28条）

- 貸主と借主のそれぞれが、その建物を使う必要がある事情（中心となる）
- これまでのいきさつ、建物の使われ方、建物の今の状態（古さ、修繕の必要）
- 貸主が明渡しの条件として、お金（**立退料**）などを出すという申出

立退料だけでは決まらない

国土交通省の相談対応事例集は、立退料は正当事由を補う事情であり、お金の提供だけで正当事由がそうしたことではないと、最高裁判所の判決（1971年）を引いて説明しています。立退料の計算方法に、決まった基準はありません。

「定期借家」（3ページ）は、期間が終われば更新されずに契約が終わります。ただし期間が1年以上なら、貸主は満了の1年前から6か月前までに終了の通知をする必要があります（38条6項）。

上の階・隣の音がつらい:近隣トラブル

ひとことで

生活の音は、ある程度はお互いさまです。がまんの限度(受忍限度)を超えるかどうか分かれ目で、それを示す記録が必要です。

しくみ

- ほかの入居者とあなたの間には、契約の関係がない。貸主・管理会社には、入居者のルール(管理規約・使用細則、契約の迷惑行為禁止)を守らせるよう求める。
- 音などの迷惑が**受忍限度**(社会の常識でがまんすべき限度)を超えるときは、相手に慰謝料などを求められる(民法709条・710条)。どこからが限度を超えるかに明確な基準はなく、**求める側が示す必要がある**。

順番

#	やること	中身
1	記録する	日時、続いた時間、音の種類。スマートフォンでの録音、騒音計アプリの数値(目安として)。眠れない・通院したなどの影響
2	管理会社に書面で	直接言いに行くと、こじれることがある。掲示や注意の文書を頼む
3	相談する	自治体の相談窓口、消費生活センター(管理会社の対応への不満)、弁護士
4	民事調停	簡易裁判所で、調停委員を交えて話し合う。騒音などの近隣の問題は、専門家の調停委員が加わることもある。非公開

生活の音(がまんの範囲)

受忍限度を超える

線がどこにあるかは、時間帯、音の大きさ・長さ、建物、これまでの経過で決まる。記録が判断の材料になる。

図5 受忍限度の考え方

調停の手数料は訴訟より安く、例えば10万円を求めるとき、訴訟は1,000円、調停は500円です(裁判所)。成立すれば、調停調書は確定判決と同じ効力があります。

買った家・建てた家に欠陥があった

ひとことで

契約の内容に合わない家なら、直すことや代金を減らすことを求められます。欠陥を知ったら、1年以内に売主へ通知することが大切です。

ルール	中身
求められること(民法562条～564条)	種類・品質・数量が契約の内容に合わない(契約不適合)とき、修補(直すこと)を求める。直さないときは代金の減額。損害賠償、契約の解除も
通知の期限(566条)	種類・品質の不適合は、 知った時から1年以内に売主に通知 しないと、これらを求められなくなる(売主が引渡しの際に知っていた、または重大な過失で知らなかったときは別)
新築住宅の10年(品確法94条・95条)	柱や基礎など構造上の主な部分と、雨水の浸入を防ぐ部分の欠陥は、引渡しから 10年間 、売主・請負人が責任を負う。これより不利な特約は無効
不動産会社が売主(宅建業法40条)	通知期間を引渡しから2年以上とする場合を除き、民法より買主に不利な特約をしてはならず、反する特約は無効
責任を負わない特約(民法572条)	特約があっても、売主が知りながら告げなかった事実については、責任を免れない

相談先:住まいるダイヤル

- 国土交通大臣の指定を受けた住宅専門の相談窓口(住宅リフォーム・紛争処理支援センター)。建築士が電話で相談を受ける。**03-3556-5147**(10時～17時、土日・祝休日・年末年始を除く)。
- 建設住宅性能評価書のある住宅(評価住宅)や、住宅瑕疵担保責任保険が付いた住宅(保険付き住宅)は、全国の弁護士会の**住宅紛争審査会**で、あっせん・調停・仲裁を申請できる。申請手数料は原則1万円。

欠陥の写真、雨漏りの日時と天気、図面・契約書・重要事項説明書を残してください。

残すもの・相談で伝えること

ひとことで

契約書、部屋の写真、やりとりの記録。この3つがあれば、相談先はすぐに、あなたの言い分が通るかどうかを考えられます。

分類	残すもの
契約	賃貸借契約書、重要事項の説明書、更新のときの合意書、特約の書面、家賃保証会社の契約書
部屋の状態	入居時・退去時の写真と動画（日付つき）、立会いのチェックリスト、故障や欠陥の写真
お金	敷金・礼金・家賃の振込の記録、通帳、修繕の見積書と領収書、退去費用の請求書
やりとり	貸主・管理会社とのメール、手紙、通知書（届いた日と封筒も）、電話の日時と内容のメモ
近隣の問題	日時・時間・内容の記録、録音、体調への影響（診断書など）

3分で伝える型

1. 借りている（買った）物件と、契約の時期（「2020年から借りているアパート、2年ごとの更新」）
2. 何が起きたか（「退去したら、クロス全部の張替え代25万円を請求された」）
3. 相手の言い分と、あなたの言い分
4. 手元にある証拠（契約書、写真、メール）と、期限（明渡しの日、支払の期限）

なぜ記録が大事なのか

話し合いでまとまらず裁判になると、裁判所は、当事者が出した言い分と証拠をもとに決めます。部屋の傷がいつできたか、音がどれほどだったか。示すのは、それを主張する側です。

後処理は専門家に任せて、あなたは、あなたの生活を。

相談先とリンク



消費者ホットライン188

消費者庁

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/hotline/



賃貸住宅の原状回復トラブル

国民生活センター

https://www.kokusen.go.jp/soudan_topics/data/chintai.html



原状回復をめぐるトラブルとガイドライン

国土交通省

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



民間賃貸住宅に関する相談対応事例集

国土交通省

<https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/content/001493363.pdf>



民事法律扶助(無料相談・費用の立替え)

法テラス

<https://www.houterasu.or.jp/site/bengoshitou-fujo/>



住まいるダイヤル(住宅の相談・紛争処理)

住宅リフォーム・紛争処理支援センター

<https://www.chord.or.jp/>



民事調停

裁判所

https://www.courts.go.jp/saiban/syurui/syurui_minzi/minzi_25_01/index.html



少額訴訟

裁判所

https://www.courts.go.jp/saiban/syurui/syurui_minzi/minzi_25_02/index.html

困りごとシリーズ 不動産・住まい(分野の冊子) 住まいで困ったとき | 編集・発行:あなたの委員会 | 2026年9月

統計の出典:国民生活センター「2025年度 全国の消費生活相談の状況-PIO-NETより-」(2026年8月5日公表。2026年5月末日までにPIO-NETに登録された苦情相談)表2-1・表2-2。条文・リンクは2026年9月26日に確認。

電話での相談:消費者ホットライン 188(最寄りの消費生活センター等を案内)|法テラス・サポートダイヤル 0570-078374(平日9時~21時、土曜9時~17時)|住まいるダイヤル 03-3556-5147。お住まいの自治体の住宅相談窓口も利用できます。

この冊子は法律の一般的な解説であり、あなたの事件についての判断ではありません。