

# 平成25年度広島県消費者苦情処理委員会調停事件第1号について

広島県消費者苦情処理委員会

## 1 紛争の概要

### (1) 紛争案件の当事者

- 申請者 A氏(40歳代男性)
- 相手方(事業者) B氏及びC氏(賃貸マンション経営者)

### (2) 紛争案件の概要(申請者提出の調停申請書による。)

申請者の主張による紛争案件の概要は、次のとおりである。

- 申請年月日 平成25年1月29日
- 事件の内容 敷金返還請求調停事件
- 目的の価額 24万4000円
- 請求の内容  
相手方ら2人(以下「相手方」という。)は、申請者に対し、連帯して24万4000円及びこれに対する平成24年11月から支払済みまで年6分の割合による金員を支払うとの調停を求める。
- 請求の理由
  - ・ B氏及びC氏の被相続人、D氏は、申請者に対し、平成18年5月、広島県内に所在のマンションの一室(以下「本件住宅」という。)について、「賃貸期間を2年間、賃料を月額6万1000円として賃貸する契約(以下「本件賃貸借契約」という。)」を締結し、本件賃貸借契約に基づき、本件住宅を引き渡した。
  - ・ 申請者は、D氏との間で、本件賃貸借契約締結に際し、敷金として24万4000円を交付する旨合意し、D氏に対し、平成18年5月、敷金として上記金員を交付した。
  - ・ D氏の死亡により、相手方が本件賃貸借契約の賃貸人たる地位を承継するとともに、本件敷金契約終了に基づく敷金返還債務を承継した。
  - ・ 本件賃貸借契約は、2年ごとに合意更新された。
  - ・ 本件賃貸借契約は、申請者の解約により平成24年10月に終了し、申請者は、相手方に対し、同日、本件住宅を明け渡した。
  - ・ 相手方が本件住宅の管理会社として選定しているE社(以下「管理会社」という。)は、申請者に対し、平成24年11月に退去時営繕補修費明細を示し、敷金から控除されるべき原状回復費用が17万3347円であるとの見積りを行った。
  - ・ 本件住宅には、申請者の賃貸期間中に発生した特別損耗はなく、本件賃貸借契約において、通常損耗補修特約は明確に合意されていない。また、仮に通常損耗補修特約が存するとしても、消費者契約法第10条に該当して無効である。したがって、敷金から控除されるべき債務はない。

### (3) 紛争案件の経緯

- 平成18年 5月 本件住宅に係る賃貸借契約を締結した。
- 平成18年 5月 申請者が本件住宅に係る敷金として24万4000円を交付した。
- 平成24年10月 申請者の解約により契約が終了し、本件住宅を明け渡した。
- 平成24年11月 管理会社は、申請者に対して、敷金から控除されるべき原状回復費用が17万3347円であるとの見積りを提示した。
- 平成25年1月29日 申請者が調停申請書を県に提出した。
- 平成25年1月29日～3月6日 県生活センターによるあっせんを実施したが、不調に終わった。

※ あっせん案(平成25年2月22日)

- ・ 敷金から控除されるべき費用として、清掃費(3万6750円)は借主(申請者)の負担とする。
- ・ 振込み手数料は家主(相手方)の負担とする。

【あっせん結果】

- ・ 借主（申請者）は、あっせん案に同意。
- ・ 家主（相手方）は、あっせん案に同意せず。

※ 家主（相手方）の意向を借主（申請者）に伝達（平成25年3月4日）

- ・ 敷金から控除されるべき費用として、修繕費1割（2万7319円）と清掃費（3万6750円）（計6万4069円）は借主（申請者）の負担とする。

【伝達結果】

- ・ 借主（申請者）は、家主（相手方）の意向に同意せず。

- 本件は、平成25年4月19日、広島県知事から広島県消費者苦情処理委員会（以下「委員会」という。）に付託され、同日、委員会会長より、その処理が、委員会に委ねられた。
- 委員会は平成25年5月1日から同年6月18日までの5回に渡って開催された。

【調停の経緯】

項目	月日	内容
委員会への付託	4月19日	○ 紛争の処理を知事から委員会会長に付託
総会	5月1日	○ 調停の開始の決定 ○ 紛争内容の確認
第1回期日	5月13日	○ 申請者からの意見聴取 ○ 問題点の整理 ○ 調停案の考え方の検討
第2回期日	5月20日	○ 相手方からの意見聴取 ○ 参考人（管理会社）からの意見聴取 ○ 問題点の整理 ○ 調停案の考え方の検討
第3回期日	6月4日	○ 論点の整理 ○ 委員会としての考え方の整理 ○ 調停案の決定
第4回期日	6月18日	○ 相手方に調停案の考え方を示し調停案を提示（相手方：受諾しない） ○ 相手方に申請者の譲歩案（清掃費は申請者が負担する。）を提示（相手方：受諾しない） ○ 申請者に調停案の考え方を示し調停案を提示（申請者：受諾）
調停案の受諾勧告	6月25日	○ 申請者、相手方双方に調停案の受諾を勧告
	6月30日	○ 申請者が調停案を受諾
	7月5日	○ 相手方が調停案を受諾
合意	7月26日	○ 調停書の取り交わし
報告	9月2日	○ 知事への報告

## 2 解決内容

【合意事項】

- 1 相手方は、申請者に対し、連帯して敷金にかかる金員として24万4000円の返還義務があることを認める。
- 2 相手方は、申請者に対し、前項の金員24万4000円を、平成25年8月30日までに、〇〇銀行〇〇支店の〇〇名義の普通預金口座〇〇に振り込む方法により支払う。ただし、振込手数料は、相手方の負担とする。
- 3 申請者はその余の請求を放棄する。
- 4 申請者と相手方とは、申請者と相手方の間には、本件について本調停書に定める他、何ら債権債務のないことを相互に確認する。本件とは、申請者が相手方に建物敷金24万4000円の返還を求めた件をいう。
- 5 駐車場にかかる敷金6000円について、相手方は、申請者に対し、全額返還することとする。

### 3 論点

本事案の検討を行うに当たって、委員会としては、「原状回復義務について」、「特約について」、「敷金から控除されるべき債務について」の3つの項目について検討を行った。

なお、双方の主張・考え方は、次のとおりである。

#### (1) 原状回復義務について

##### 【相手方】

- 申請者は、本件賃貸借契約書に合意しており、同契約書中の次の条文により、原状回復義務がある。
  - ※ 賃貸借契約書（第18条 原状回復義務）
    - 3 明渡しに際して、故意又は過失により壁クロス、襖、網戸、ガラス戸、床等を破損、汚損した場合は、これを修理するか、若しくはその損害を賠償しなければならない。但し、バス・トイレの清掃消毒、畳・襖の表替えは、使用期間、使用状態に係わらず必ず乙（賃借人）費用で行うものとする。
    - 4 前項の補修箇所、補修範囲の査定については管理会社に一任するものとする。
- 特別損耗の存在について  
本件住宅には、申請者の賃貸期間中、結露に伴うカビの発生などの損耗が生じている。申請者は、換気扇のスイッチを終日オンにして生活していたというが、木造住宅でも季節や生活条件等によって、結露が生じることはあるものである。通常、住宅に結露が生じても、こまめにふき取ることなどの適切な対応を取ることににより、カビの発生は防げるものである。申請者はこのような手段を取ることがなく、善管注意義務を果たしていなかった。よって、申請者の義務違反による特別損耗が存在する。

##### 【申請者】

- 本件住宅には、申請者の賃貸期間中に発生した特別損耗はない。
- 特別損耗の存在について  
本件住宅に結露に伴うカビの発生があったこと及び申請者が換気扇のスイッチを終日オンにして生活していたことは認め、その余は否認する。  
申請者は、管理会社が告げた注意事項を守って生活していたほか、結露に対しても通常の清掃等を行っていたものであり、善管注意義務違反はない。  
なお、相手方は、単に特別損耗がある旨を漫然と主張するのみであり、その程度や範囲等について何らの根拠も示していない。

#### (2) 特約について

##### 【相手方】

- 申請者は、本件賃貸借契約書及び「原状回復についての承諾書（平成18年4月）」に合意しており、同契約書中の次の条文及び同承諾書により、特約に合意している。
  - ※ 賃貸借契約書（第24条 特約事項）
    - 3③ 退去時の原状回復のための修理、バス・トイレの清掃消毒、汚損箇所及び最終一般清掃は乙（賃借人）の費用負担の上、甲（賃貸人）の指定した業者あるいは、本物件の管理会社が行うものとする。甲（賃貸人）の文書による承諾なしに、乙が無断で修理等を行った場合、原状回復とは認められないものとする。
  - ※ 原状回復についての承諾書  
原状回復については契約書第18条及び「使用上の注意事項」にも記載されておりますが、特に退去時にトラブルになりやすい下記の事項について、ご承諾頂いた上で入居をお願いしております。
    - 1 壁・天井のクロスは傷、破れ、穴、変色、釘穴、ネジ穴、電気焼け、タバコ等のヤニ、結露等によるしみがある場合、借主の費用負担で張替えます。押しピンの穴も多数ある場合、張替えの対象になります。
    - 2 床はキズ、タバコ等の焦げ跡、落ちない汚れがある場合、借主費用負担で補修します。
    - 3 畳・襖・障子のある部屋は使用期間、使用状況に係わらず、借主の費用負担で張替えます。
    - 4 退去時の全体清掃は一定レベルの清掃が必要なため、借主費用負担にて専門業者が行います。借

主の清掃内容の程度で費用は少なくなります。

○ 通常損耗特約の存在について

書面「原状回復について」にあるとおり、申請者は通常損耗のうち、一部の補修を負担することを承諾した上で賃貸借契約を結んでいる。申請者に合意の認識があり、また、本件建物は通常損耗補修特約が存在するために、周辺の他の同等な物件と比較して安価な賃料に設定されており、申請者に二重の負担を課すものではない。

○ 退去時営繕補修費を負担することへの同意

仮に、通常損耗補修特約が消費者契約法第10条に該当して無効であっても、申請者は退去時に「退去立会チェック表」にて、退去時営繕補修費を負担する旨合意している。仮にこれが錯誤だとしても、いわゆる動機の錯誤であり、錯誤無効の主張は認められない。

【申請者】

○ 本件賃貸借契約において、通常損耗補修特約は明確に合意されていない。また、仮に通常損耗補修特約が存するとしても、消費者契約法第10条に該当して無効である。

○ 通常損耗特約の存在について

書面「原状回復について」は、通常損耗と特別損耗とを区分さえしておらず、申請者が通常損耗の補修費用まで負担することや当該通常損耗の範囲について具体的に明記されているとはいえない。また、契約書の条項によると、補修箇所、補修範囲の査定については管理会社に一任することになっており、申請者が補修費用を負担することになる通常損耗の範囲が明確でないため、最高裁判決に照らし、通常損耗補修特約が成立していないことは明らかである。

また、相手方は、通常損耗補修特約があるが故に、本件住宅が周辺の他の同等な物件と比較して安価な賃料に設定されていると主張するが、その根拠は何ら示されておらず、「賃貸借契約書」や広告の物件情報にも、通常損耗補修特約があるために家賃を低廉に設定している旨の記載はない。

○ 退去時営繕補修費を負担することへの同意

申請者は、本件住宅の明渡しに必要であるとの認識のもとに「退去立会チェック表」に署名したにすぎず、通常損耗の補修費用を敷金から控除することを合意したとはいえない。

この点、福知山簡裁平成15年（少コ）第2号同年4月4日判決は、立会確認書に見積り額が記載されていた場合であっても、「賃借人は本件賃貸物件の引渡しに必要であるとの認識のもとに立会確認書に署名したに過ぎないのであって、その見積り額を敷金から控除することを承諾する趣旨で立会確認書に署名したのではない。」とし、「仮にその見積り額が敷金から控除される認識が賃借人であったとしても、本来なら負担義務のないたみ張替えの料金も原告がもつのが原則である旨の被告が派遣した業者の虚言により、賃借人が錯誤に陥り立会確認書に署名したものである。したがって、かかる承諾は真意ではなく詐欺による意思表示」であるとしている。上記判決は国土交通省作成の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（再改定版）」においても、「賃借人が立会確認書に署名したが、自然損耗・通常使用に必然的に伴う損耗は敷金から控除できないとされた事例」として掲げられている。

(3) 敷金から控除されるべき債務について

【相手方】

○ 敷金から控除されるべき原状回復費用が17万3347円であるとの見積りのとおりを主張する。

○ 本件住宅には、申請者の善管注意義務違反による特別損耗があり、また、本件賃貸借契約において、通常損耗補修特約が明確に合意されている。また、仮に通常損耗補修特約が消費者契約法第10条に該当して無効であっても、申請者は退去時に「退去立会チェック表」にて、退去時営繕補修費を負担する旨合意している。したがって、敷金から控除されるべき債務がある。

○ 申請者には、預かり敷金25万円（駐車場敷金6000円を含む。）から、退去時営繕補修費17万3347円と、振り込み手数料840円を差し引いた、7万5813円を支払う。

【申請者】

○ 敷金から控除されるべき債務はない。

○ 本件住宅に特別損耗はなく、通常損耗補修特約は不成立又は無効である。また、「退去立会チェック表」をもって、通常損耗の補修費用を敷金から控除することはできない。

なお、「敷金から控除されるべき債務があること」の立証責任は相手方が負担することとなるが、相手方が調停で主張したところによれば、相手方は本件住宅の申請者退去時の写真等を何ら有していないというのであり、結局は、入居時と退去時の状態を客観的に比較するなどして立証を行うことはできないものと考えられる。

#### 4 委員会の処理と結果

【はじめに】

- 平成25年1月29日付けで申請のあった「敷金返還請求調停事件」について、委員会において、これまで、申請者、相手方、参考人からの意見聴取、委員による検討と、合計5回の調停期日を開催し、慎重に協議を重ねてきた。
- 申請者から提出された「調停申請書」と「第2準備書面」、相手方から提出された「回答書」、双方からの意見聴取及び参考人からの意見聴取を踏まえ、まずは、本事案に係る委員会としての考え方について説明し、その後に調停案について提示することとした。

【基本的な考え方】

- 敷金に関しては、国土交通省住宅局が「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（再改訂版）」を作成している。このガイドラインは、「近時の裁判例や取引等の実務を考慮のうえ、原状回復の費用負担のあり方等について、トラブルの未然防止の観点から妥当と考えられる基準をとりまとめた」ものである。
- 敷金に関しては、委員会としては、このガイドラインに沿った方向で対応していくべきものであるとし、本事案についても、このガイドラインに沿って考えることとした。

【原状回復義務について】

- ガイドラインでは、「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」としており、「損耗等を補修・修繕する場合の費用については、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等について、賃借人が負担すべき費用と考え、他方、例えば次の入居者を確保する目的で行う設備の交換、化粧直しなどのリフォームについては、経年変化及び通常使用による損耗等の修繕であり、賃貸人が負担すべき」としている。
- 委員会としては、原状回復義務について、「調停期日の中で、相手方から主張された特別損耗について、程度や範囲についての根拠の提示もなく、特別損耗の存在については認めることはできない。」と判断した。

【特約について】

- ガイドラインでは、修繕に関して賃借人に特別の負担を課す特約が有効に成立するための要件として、次の3点が掲げられている。
  - 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 賃借人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 賃借人が特約による義務負担の意思表示をしていること。
- 最高裁判例では、賃借人に通常損耗及び経年変化についての原状回復義務が認められるためには、その旨の通常損耗補修特約が明確に合意されていることが必要であるとの判断が示されている。

また、消費者契約法第9条第1項第1号で「当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額の予定」等について、「平均的な損害の額を超えるもの」はその超える部分で無効であること、同法第10条で「民法、商法」等による場合に比し、「消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、消費者の利益を一方的に害するものは無効とする。」と規定されている。

したがって、仮に原状回復についての特約を設ける場合は、その旨を明確に契約書面に定めた上で、賃借人の十分な認識と了解をもって契約することが必要である。

また、客観性や必要性については、例えば家賃を周辺相場に比較して明らかに安価に設定する代わりに、こうした義務を賃借人に課するような場合等が考えられるが、限定的なものと解すべきである、としている。
- 委員会としては、通常損耗修繕特約の存否について、「申請者が通常の原状回復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とは言えず、通常損耗の修繕費用を負担するという特約が明確に定められているとは言えないため、特約は認められない。」と判断した。

- また、退去時営繕補修費を負担することへの同意について、「申請者は『退去立会チェック表』にチェックはしているが、具体的な金額提示もなく、十分な認識のうえで負担に対する合意までしているとは言えない。」と判断した。

【敷金から控除されるべき債務について】

- 以上のことから、「敷金から控除されるべき債務」については、特別損耗の存在を認めることができず、また、通常損耗についても、申請者と、負担の特約に対する合意がされているとは言えないものであることから、「敷金から控除されるべき債務はない。」と判断した。
- すなわち、本件住宅にかかる敷金全額、24万4000円を返還することを調停案として提案した。振込手数料については相手方負担とした。
- なお、申請者は、「敷金24万4000円及び、これに対する平成24年11月から支払い済みまで年6分の割合による金員を支払う。」との調停を求めているが、そのうち、利息に係る分については、申請者に譲歩を求めた。

## 5 資料

### (1) 広島県消費者苦情処理委員会委員名簿

(平成25年5月1日現在)

氏名	職名等	備考
西脇 廣治	県立広島大学経営情報学部教授	会長
野田 和裕	広島大学大学院法務研究科教授	会長代理
野田 隆史	弁護士	
川妻 利絵	会社役員	
川本 季子	公益社団法人広島消費者協会副会長	

### (2) 広島県消費者苦情処理委員会について

#### ア 設置の目的等

事業者が消費者に供給する商品又は役務に関し消費者から生じた苦情を解決するための調停を行うほか、消費者が事業者を相手に提起する訴訟の援助に関する事項を調査審議するため、知事の附属機関として設置する。

- ・根拠規定：広島県民の消費生活の安定と向上を促進する条例第13条
- ・委員数：5人(学識経験者で構成)
- ・任期：2年

#### イ 委員会の機能

##### (ア) 消費者苦情の調停

知事によるあっせん等(生活センター等における消費生活相談員による)で解決できなかった場合に、知事からの付託により調停を行う。

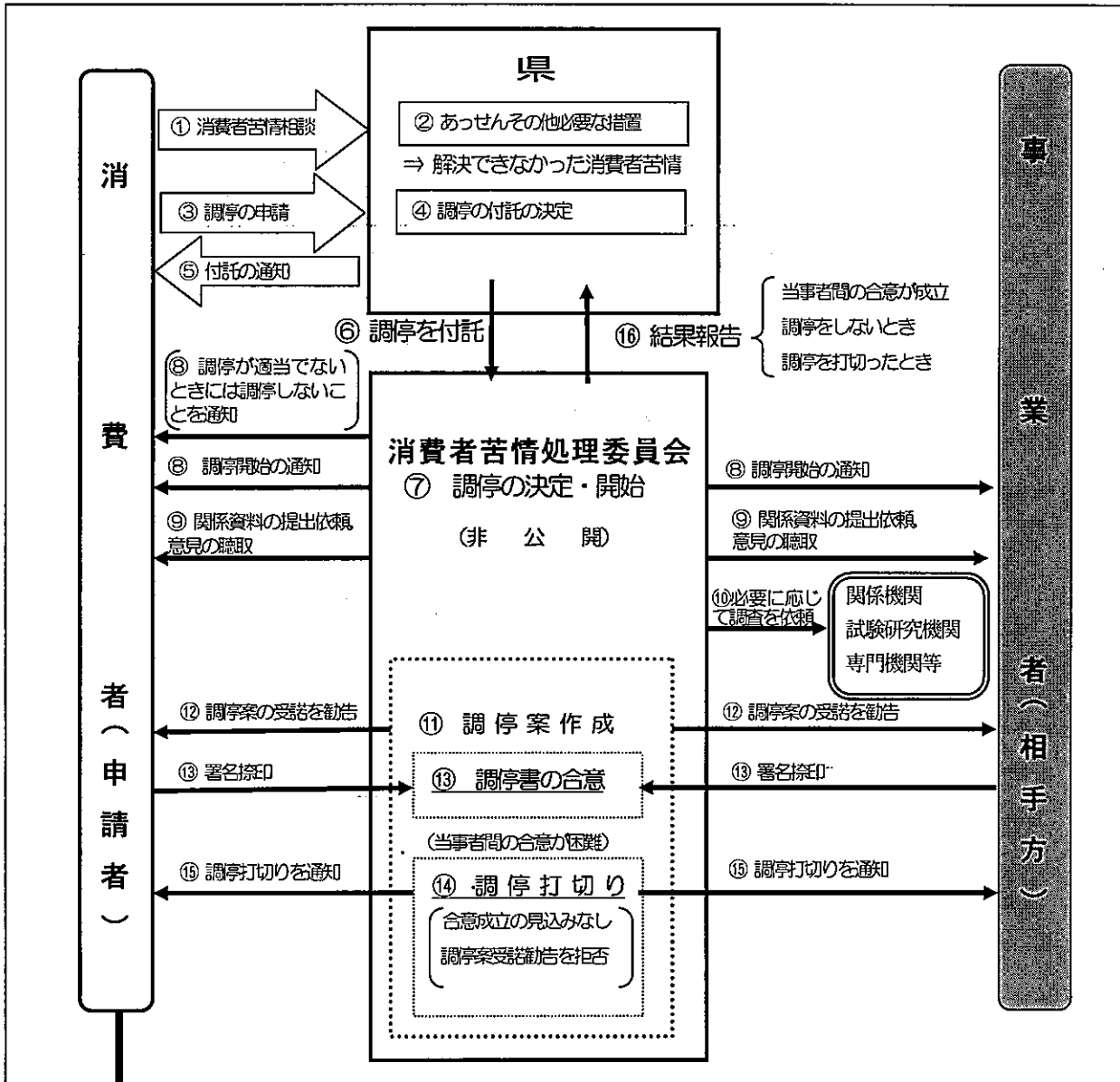
##### (イ) 訴訟の援助に関する事項の調査審議

消費者が事業者を相手に提起する訴訟に関し、知事が当該訴訟を提起する者に対し訴訟に要する費用の貸付けその他の必要な援助を行うことについて、意見を述べる。

#### ウ 委員会における調停の実施状況

- 1件：クリーニングに係る消費者苦情の調停について(解決)  
(昭和54年4～6月に5回開催)

# 消費者苦情処理委員会のフロー図



⑰ 訴訟を提起 (民事訴訟法に規定する和解及び民事調停法による調停を含む)

《 訴 訟 の 援 助 》	
裁 判 所	○ 訴訟の要件 (次のいずれにも該当しなければならない)
	・ 委員会の調停で解決されなかった消費者苦情
	・ 1件当たりの被害額が、50万円以下の消費者苦情
	・ 同一及び同種の被害が多数発生し、又は発生のおそれがある消費者苦情
	・ 引き続き3月以上県内に住所を有している者が提起する訴訟
	○ 援助の内容 (委員会の意見を聴いて決定)
	・ 訴訟に要する費用の貸付け
	・ 訴訟に必要な資料の提供、その他必要と認めるもの
	○ 貸付金について
	【対象】 ・ 裁判所に納める費用
	・ 訴訟代理人に支払う手数料、報酬、その他知事が認める費用
	【限度額】 ・ 1件当たり100万円を限度、無利息 (限度額以内であれば追加貸付が可能)
	【返還】 ・ 訴訟が終了した日から起算して3月を経過した日までに返還
	・ やむを得ない理由と認められた場合、貸付金の全部又は一部の返還を免除することができる。