

## よくある質問 ～入居者編～

\* 賃貸人とはアパート等へ住む方、賃借人とはアパート等を貸す方を意味しています。

質問	回答
どんな相談ができる？	入居できるアパートが見つからない、住まいを失いそうなど、住まいに関するお困りのことについて相談できます。
費用は？	住まいサポートなごやへの相談は無料です。 但し、物件成約時の不動産会社等への仲介手数料、敷金礼金などは別途必要です。
相談の対象者は？	市内に在住、在勤又は在学(予定を含む)の住宅確保要配慮者の方(※)が対象です。 ※住宅確保要配慮者とは・・・高齢者、障害者、子育て世帯、所得が少ない方、被災者、外国人など住まいの確保に配慮を要する方です。
相談方法	ご本人からの相談は、原則、名古屋市「住まいの窓口」へお電話(052-961-4555)にてご予約のうえ、面談となります。 関係機関、賃貸人さん、不動産事業者さんからの相談は、関係機関専用電話(052-684-8597)へお電話ください。 状況によって、電話、面談、訪問、メール対応可。 継続支援においては、関係機関の方と並行支援をお願いします。
相談員はどんな人？	福祉の専門職(社会福祉士等)や、住宅の専門職(宅地建物取引士等)、法律の専門職等の相談員が対応します。
賃貸物件の情報提供は可能？	住まいの希望や条件をお聞きしながら、インターネットの賃貸住宅サイトなどを利用して、住まい探しについての助言や情報提供を行います。 ※民間賃貸住宅への入居可否に関する最終的な判断は不動産事業者等が行います。 (入居を確約するものではありませんのでご了承ください) ※相談窓口での仲介は、原則行っておりません。
部屋探しにおける確認事項は？	年齢、収入や預貯金、初期費用、希望のエリア、緊急連絡先や保証人の有無は、事前に確認いただくとスムーズです。
保証会社とは？	「連帯保証人」の代わりになる業者です。 アパートを借りるとき、以前は「保証人を探してください」と言われましたが、今は「保証会社を付けましょう」と言われることが多くなりました。 保証会社は、仲介業者が紹介します。保証会社の保証料は、入居者が負担します。

<p><b>緊急連絡先とは？</b></p>	<p>入居者と一定期間連絡が取れないときや事件・事故が心配される時などに、賃貸人さんや管理事業者、家賃債務保証業者などが連絡し、相談に応じる役割とされています。</p>
<p><b>入居にかかる初期費用は？</b></p>	<p>物件や入居者の状況によって具体的な金額は異なります。一般的に、①不動産会社へ支払う費用(家賃1ヶ月分(初月の日割り家賃別途)、敷金、礼金、仲介手数料、火災保険、保証会社費用、鍵交換費用等)、②引越し費用、③家具・家電等準備費用が必要です。</p>
<p><b>入居支援や転居後の生活支援は可能？</b></p>	<p>物件の内覧や、入居に向けた手続き等、一人でご不安な方に対しては、相談員の同行や関係機関等との調整を行います。また、入居希望者の状況に応じて、公的福祉サービス等を調整し、入居後も安心して生活が継続できるよう支援します。</p>
<p><b>居住支援法人との違いは？</b></p>	<p>本事業では、居住支援に係る関係者間の連絡調整による連携した支援を主として行っています。一方で、居住支援法人では、住宅確保要配慮者の賃貸住宅への円滑な入居に係る情報提供・相談、見守りなどの生活支援等を実施しており、支援対象や内容等は、法人により異なります。身近な地域で相談ができたり、居住支援法人によって専門性や強みがありますので、相談しやすい方にご相談ください。</p> <p>なお、本事業は、居住支援法人の支援も実施しており、居住支援法人とも連携をしながら支援を展開しています。</p>
<p><b>立ち退きケースの支援について</b></p>	<p>本事業では、入居者、賃貸人さん双方の円満解決が原則です。例えば、滞納家賃の集金や追い出し、立ち退き料の請求等の代行は行いません。</p> <p>なお、法的な問題が必要な方には、法律相談を調整しています。</p>
<p><b>優先的に入居できる物件や公営住宅等の特別枠を持っているの？</b></p>	<p>特別に提携をしている民間業者や直接管理の物件はありません。相談者の状況等に応じて、セーフティネット住宅や公営住宅も含めたネットワークを活かし、入居調整を行います。</p>
<p><b>高齢者向けやバリアフリーの物件について</b></p>	<p>公営住宅、セーフティネット住宅、高齢者向け優良賃貸住宅、民間住宅も含めて住まい探しをしています。</p> <p>民間住宅は、居室内はバリアフリーでも、居室までの部分で階段等がある物件が多く、またエレベーター付きの物件は家賃や管理費が高くなるのが一般的です。</p>

## よくある質問 ～賃貸人・不動産会社編～

質問	回答
大家さん、不動産事業者さんはどこに相談したら良い？	本事業を通じて入居された方や、登録住宅入居中の方が、「心配な様子」といった場合には、関係者専用電話までご連絡ください。賃貸人さん、不動産事業者さんから状況をお聞きし、福祉関係団体等と連携し問題解決にあたります。
大家さん、不動産事業者さんはどんな相談ができる？	入居者の日頃と違う様子や安否の心配、居室内での転倒などの事故が心配、家賃が支払われなくなるのが不安、外国人等の受入れが不安など、入居者に関する相談に応じます。
大家さん、不動産事業者さんを支援する意義は？	入居者支援をするために、賃貸人さん、不動産事業者さんの支援を通じて理解を広げることが大切です。例えば、家賃滞納ケースなどは早期の介入により、家賃も払う、地域に住み続けることにつながり、入居者も賃貸人さんも双方にとって良い結果につながります。
セーフティネット住宅とは？	登録基準に適合し、住宅確保要配慮者の入居を拒まない住宅として登録された民間の賃貸住宅です。
セーフティネット住宅の登録要件は？	既存住宅の床面積は原則として18㎡以上、住宅設備を有すること(台所、便所、収納設備、浴室又はシャワー室)、耐震性能を有すること、建築基準法、消防法に反しないこと等です。登録を検討いただける住宅がありましたら、関係者専用電話までご連絡ください。登録サポートも可能です。
居住サポート住宅とは？	居住支援法人等が大家と連携し、日常の安否確認(ICT活用を含む)や訪問等による見守り、福祉サービスへのつなぎなどの入居中の居住サポートを提供する住宅で、セーフティネット住宅と同様の面積・設備等の基準を満たし、認定を受けた賃貸住宅です。
居住サポート住宅の認定要件は？	セーフティネット住宅と同様の床面積や住宅設備、耐震性等を有し、入居者を安否確認・見守り・福祉サービスへのつなぎの3つの居住サポートが必要な住宅確保要配慮者に限定した専用住戸を1戸以上設けること等です。
補助付き住宅確保要配慮者専用賃貸住宅とは？	セーフティネット住宅として登録されたもののうち、入居者を住宅確保要配慮者又はその方と同居する配偶者その他の親族に限る賃貸住宅で、名古屋市による家賃減額補助や家賃債務保証料減額補助がある住宅です。入居手続きについては、それぞれの住宅の管理会社等へ直接お問い合わせください。

## よくある質問 ～法律編(入居者)～

注意:個別の事例に関しては、弁護士等に法律相談をしてください。

質問	回答
礼金とは何？	<p>アパートなどの居住用住宅の借家契約を締結する際に、賃借人から賃貸人に対して交付されるお金のことです。</p> <p>家賃の数か月分と定められることが多いようです。</p> <p>礼金は、戦後の住宅難の頃、賃借人が家を貸してくれたことに感謝し、賃貸人に謝礼金を支払ったことに始まったものとされています。</p> <p>契約当初の権利金に当たるものや、契約更新のときの更新料を礼金の名目で授受する場合があります。</p> <p>礼金は、その性格上、賃貸借終了時に返却されないものとされています。</p>
敷金とは何？	<p>「敷金」「保証金」「権利金」「預入金」など名称を問わず、賃料などの賃借人の債務を担保するために、借家人から賃貸人に預けているお金です。</p> <p>賃貸借が終了して借家人が賃貸人に家を明け渡した後に、敷金から借家人の債務額を差し引き、残額が借家人に返還されます。</p> <p>敷金から差し引かれる債務には、例えば、家を明け渡すときまでに支払っていない未払賃料、借家人が誤って壁を傷つけたり、窓ガラスを壊したりしたときなどの原状回復費用があります。</p> <p>通常の使い方をして年月の経過により畳や建具が古くなった場合など、自然の劣化や通常の消耗については、敷金から差し引かれる債務には含まれません。</p> <p>賃貸人は、未払家賃、借家人が保管義務に違反して毀損した場合の修繕費用、明渡し費用等が発生する場合に備えて、借家人から一定程度の金銭を預かります。未払家賃や修繕費用等があれば、これらの債務の額を差し引いて、残額を借家人に返済することになります。</p>
借りたアパートを出ていく際に、賃貸人から敷金は返さないと言われたが、敷金は返してもらえないか？	<p>「敷金」は、賃借人が建物などを明け渡した際、賃借人に債務不履行がない限り、全額返されるのが原則です。</p> <p>「賃借人の債務不履行」とは、賃料支払義務や原状回復義務を怠ったことなどをいい、そのような場合に、賃貸人は、敷金から不払いの賃料や、原状回復に要した費用が差し引くことができます。</p> <p>そして、「原状回復義務」とは、借りたものを元々あった状態に戻す義務のことをいい、敷金返還の際、この「原状回復義務の範囲」を巡ってトラブルになることがよくあります。賃貸人が、ハウスクリーニング等の費用が敷金以上にかかることから、敷金は返せず、むしろ、敷金を上回る分を賃借人に請求するケースがあります。</p> <p>これについては、賃借人が通常の使用をしていたにもかかわらず、例えば、年数が経過して畳や壁紙が古くなったり黒ずんだりした際の、畳の取替え費用や壁の補修費用等については、自然の劣化や通常の消耗として原状回復義務の範囲外ですので、賃貸人は敷金から差し引くことはできません。</p> <p>他方、例えば、賃借人がタバコの灰を落として畳が焦げ付いた場合、誤って壁やガラスに傷を付けた場合など、補修費用等の故意又は重大な誤りによる損傷については、原状回復義務の範囲内ですので、敷金から差し引かれることがあります。</p>

<p><b>立ち退き料とは何？</b></p>	<p>土地建物の賃借人が、賃貸人の要請に応じて賃借物件を明け渡す場合に、その代償として支払われる金銭のことです。  相当な立ち退き料が支払われることは、賃貸人側からの賃貸借契約の更新拒絶または解約申入れにおいて、正当の事由を判断する際の一要素となります。ただし、立ち退き料が法律で定められているわけでもなく、賃借人に請求権があるわけでもありません。</p>
<p><b>賃貸人から一方的に賃貸借契約を解約され、退去を求められている。退去しなければならないか？</b></p>	<p>賃貸人は、①家賃滞納や老朽化等の正当の事由がある場合に限り、②賃貸人は賃借人に対して通知を行い、③6ヶ月以上の期間を置くことで、賃貸借契約を解約することができます。賃貸人からの一方的な解約については正当の事由がある場合に限定されていますので、直ちに退去しなければならないというわけではありません。</p>
<p><b>更新時に緊急連絡先の確保が出来ずに、退去を求められている。退去しなければならないか？</b></p>	<p>賃貸人は、上記の賃貸借契約の一方的解約の場合と同様に、正当の事由がなければ賃貸借契約更新の拒絶はできません。  「緊急連絡先の確保」は正当の事由に当たらないと思われるため、契約更新できると考えられます。</p>
<p><b>家賃を滞納してしまったのですが、即時退去をしなければならないか？</b></p>	<p>賃貸人が直ちに退去を求められるかは、賃貸人との間の信頼関係が破壊されているかによります。  賃貸人と賃借人との間の信頼関係が破壊されているかについては①賃料の不払いの程度、②賃料不払いに至る事情、③過去の賃料支払い状況、④解除の意思表示後の賃借人の対応等を考慮して、総合的に判断されます。  そのため、家賃の滞納があったとしても、直ちに退去しなければならないというわけではありません。</p>
<p><b>賃貸借契約書にある連帯保証人はどの範囲まで責任がある？</b></p>	<p>主たる債務利息、違約金、損害賠償、その他債務に関わる従たるすべての債務に関して責任を負います。  ただし、令和2年4月に民法が改正され、連帯保証人の責任限度額(極度額)の範囲での保証となるため賃借人(契約者)が負担する債務と全く同じわけではありません。  また、賃借人の住み方や退去等の行為を目的とする債務履行の担保は連帯保証人が責任を持つべきでない債務と考えられます。ただし、今後、家賃を滞納してしまう可能性が高い場合や損害賠償を求められそうな行為がある場合等においては、連帯保証人は賃借人と話し合うのが良いと思われます。</p>
<p><b>賃貸借契約書にある緊急連絡先はどの範囲まで責任がある？</b></p>	<p>賃借人と連絡がつかなくなった場合に近況等の確認連絡が入る可能性はありますが、法的責任はありません。</p>

<p>賃貸人が家賃の値上げを求めているが、納得できないためどうすればよいか？</p>	<p>賃貸人は、①租税などの負担の増加、②土地や建物の価格の上昇その他経済事情の変動、③近隣の同種の建物の家賃と比べて不相当となったときの各事情があれば、家賃の値上げを請求できます。</p> <p>反対に、上記各事情が無ければ、家賃の値上げはできません。そのため、賃借人としては、直ちに家賃の値上げに同意しなければ退去しないといけないというわけではありません。</p>
<p>賃貸人に対して退去通知の送付後の(退去の)撤回は可能？</p>	<p>原則、一度行った賃借人の解約の意思表示は一方的な撤回はできません。事情がある場合は賃貸人に相談することがよいと考えられます。</p>
<p>アパートを借りているが、雨漏りや、お風呂が壊れていて使えないといった場合、賃貸人に修理を依頼することができるか？</p>	<p>民法では、賃貸人には、賃借人が支障なく部屋を使用するために必要な修理をする義務があるとされています。ですから、賃借人の不注意で故障したようなときは別として、そうでなければ、賃貸人に修理を請求できるのが原則です。</p> <p>ただし、賃貸借契約の中に、「修理費用は賃借人の負担とする。」という特約が定められている場合には、賃借人が修理費用を負担する必要があります。修理費用を賃借人の負担とする代わりに、家賃が相場よりも相当安くなっている場合もあり、このようなときは特約に従い、賃借人が修理費用を負担することになるでしょう。逆に、通常の家賃なのに、大規模な修理の費用まで賃借人の負担とする特約は、公平に反するので無効とされる可能性があります。一般的には、電球・蛍光灯の取替え、障子やふすまの張替え、水道のパッキンの取替えなど、小規模な修理についてだけ賃借人の費用負担とする特約が多いようです。</p> <p>賃貸人に修理する義務があるのに、請求しても賃貸人が修理してくれないというようなときは、賃借人が自分で修理をして、その費用を賃貸人に請求し、あるいは、家賃から差し引くというということもできます。賃貸借契約の目的物である部屋を、使用に適した状態に維持・保存するのに必要な費用を「必要費」といい、賃借人が支出した「必要費」は、賃貸人は直ちに賃借人に返さなければならないことになっているからです。</p> <p>一方、防犯のために玄関にもう1つ鍵をつけたり、窓ガラスを防犯用の強化ガラスに換えたというように、必ずしも部屋を使用するのに必要な修理とはいえない場合には、賃貸人に費用請求することは難しいでしょう。このように部屋をより良い状態で使用するための改良、改装に支出された費用を「有益費」といいますが、有益費については、賃借人が有益費を支出した結果、契約が終了した時点で目的物の価格が高くなったといえる場合に、賃貸人は、賃借人が支出した金額か、目的物の増加額のどちらかを選択して、賃借人に支払わなければならないこととなります。</p>

## よくある質問 ～法律編(賃貸人・不動産事業者編)～

注意:個別の事例に関しては、弁護士等に法律相談をしてください。

質問	回答
賃貸人は、賃借人の迷惑行為を理由として、賃貸借契約を解除できるか？ 賃貸人が、他の入居者に対する賃借人の迷惑行為を放置した場合、賃貸人に何らかの責任が生じるか？	賃借人は、契約又は目的物の性質によって定まる用法に従い使用収益する義務を負っています。そのため、賃借人は、迷惑行為により建物や他の入居者等を害すことなく、建物等を利用しなければなりません。 そして、そのような迷惑行為が著しい場合は、賃貸人は、用法遵守義務違反があるとして、賃貸借契約を解除することができます。 他方、賃貸人は、賃借人に対し、賃借人から賃料を受け取る代わりに、その部屋を使用収益させる義務を負います。そのため、賃貸人としても、他の入居者が迷惑行為に及んだことにより賃借人が使用に耐えられないような場合、改善を求めたり、上記のように契約解除を行ったりして適切な措置を講じる義務があります。 そして、適切な措置を講じることなく、放置した場合は、他の賃借人に対する債務不履行があったこととなりますので、慰謝料や支払われた賃料のうち相当額や転居費用等の損害賠償義務を負うことがあり得ます。
貸しているアパートに十分な耐震性があるかどうか不安がある。賃借人に被害が出たような場合に、どのような責任を負うか？	建物に瑕疵があった場合には、責任を負う可能性が高いといえます。賃貸人が建物の倒壊等によって賃借人に被害が発生した場合に責任を負う原因としては、①賃貸借契約上の債務不履行、②土地の工作物の所有者としての不法行為責任(土地工作物責任)が考えられます。①賃貸借契約上の債務不履行については、賃貸人が責任を負うのは、故意または過失があった場合に限られます。②土地工作物責任を一次的に負うのは、工作物の占有者(賃借人)ですが、賃借人は、損害の発生を防止するのに必要な注意をしたときは免責され、その際には所有者(賃貸人)が責任を負います。居住用の物件の場合、建物の構造的な部分について賃借人に注意義務違反を問うのは難しいでしょう。賃貸人の土地工作物責任は、債務不履行の場合と異なり、故意・過失がない場合も免責されません。
入居者死亡後の賃貸借契約の解除と残置物処分はどのようにすすめるのか？	入居者死亡後であっても、賃貸借契約を解除し、明渡しをしてもらうことが原則であり、一方的に残置物等を処分することはできません。なぜなら、入居者の死亡後、賃借権は相続人に相続されますし、残置物も、その入居者の相続人が引き継ぐことになるからです。 そのため、賃貸借契約を解除する際には、相続人を探して、解除し、明渡しをしてもらう必要があります。入居者死亡後に相続人を探すことは困難が伴いますので、賃貸借契約時に、親族等の連絡先を把握しておくことが望ましいと考えられます。 入居者の親族等の連絡先が不明な場合(身寄りが無い場合)には、あらかじめ存命中に死後の事務処理について第三者に委ねる契約(死後事務委任契約)を結んでおいたり、遺言を活用したりするなど、様々な方法があります。詳しくは、関係機関へお問い合わせください。

<p>入居者が亡くなったが、相続人が残置物を取りに来ない。家財道具等は処分してよいか？</p>	<p>賃貸借契約において賃借人が死亡しても賃貸借契約は終了せず、建物を借りる権利＝借家権は、相続人に相続されます。そのため残置物は相続財産にあたると思われるため勝手に処分することはできません。連帯保証人や緊急連絡先に一度状況の確認をしてみてください。</p>
<p>入居者が亡くなり、相続人が家財道具等を取りに来るまでの間の家賃は請求できるか？</p>	<p>賃貸借契約は相続対象となるため、相続人からの契約解除などの申し出がない限り家賃は相続人へ請求できます。相続人が相続放棄をされた場合は誰に明渡しなどの請求を行ってよいか複雑になるため専門機関へ相談されると良いでしょう。</p>
<p>入居者がなくなった場合の相続順位は？</p>	<p>配偶者は常に相続人です。配偶者がいない場合、第一順位は子(死亡している場合は孫)、第二順位は親(死亡している場合は祖母)、第三順位はきょうだい(死亡している場合は姪・甥)という順位になります。</p>