## 改訂2版 不動産従業者と大家さんのための

## 賃貸住宅の業務手引 "募集から退去まで" 第1分冊

## (目 次)

## はじめに

第1編 顧客	「対心業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	_
第1章	賃貸住宅媒介・管理業務を取り巻く現状 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	4
1	賃貸住宅媒介・管理業務と関連法令の改正状況等 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	4
2	国土交通省からみた賃貸住宅媒介・管理業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	
第2章	賃貸住宅媒介・管理業務に係るトラブル等 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	
1	賃貸住宅媒介・管理業務に係るトラブルと判例・行政指導・相談事例等・・・・・・	
第3章	顧客対応業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	
1	物件情報の確保・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	
2	入居募集業務 ······	
3	賃料等の徴収業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	163
4	苦情等の処理業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	166
5	賃貸借契約の更新業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	168
6	賃貸借契約の解約業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	169
7	その他 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	171
第2編 募集		
第1章	物件の調査 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	
1		
2	貸主として留意すべき事項等の説明(確認) ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	182
3	貸主との契約内容の決定 ····································	185
4	来店の準備 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	189
参考資料	不動産業界と業務提携による千葉県市川市での高齢者民間賃貸住宅斡旋制度・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	
第 2 章	物件の斡旋 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	201
1	入居希望者の来店 ····································	
2	入居希望条件の確認 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	201
3	物件情報の提示 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	203
4	物件の絞込み ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	203
5	物件案内 •••••••	204
6	物件の特定 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	204
7	入居申込書の受領 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	205
第3章	入居者の資格確認 ····································	208
1	入居者の資格確認 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	208
2	入居者選定の助言 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	208
3	可否の決定・通知 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	209
4	賃貸借契約時の出席者の有無による契約処理 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	210
第4章	重要事項説明 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	215
1	借り希望者への重要事項説明・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	215

		2		重要事	項とし	て追加	ロされ	た事具	頁とそ	·の背	'景 •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • • •	•• 215
		3		重要事													
		4		契約の	しおり	、入屆	のし	おり、	管理	報	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	•••••	•• 231
ŝ	第 5	章	<u>.</u>	賃貸借契:	約の締	<b>結</b> •	• • • • •			• • • •	• • • • •			• • • • •			•• 233
		1															
		2															
		3														•••••	
ģ	牟 6	5章		情報の管	理・保	管 •											•• 238
	,,	1		契約書	等の保	· · ·										• • • • • •	•• 238
		2														• • • • •	
	参		資料	原状回復を													
	_	- 5.	~ 1 1	M M IX	_ ,, , ,		,, ,,			( DXH	3 /IIX /						
第:	3 約	扁	契約	書類作成	業務	• • • • •	• • • • •				• • • • •	• • • • •		• • • • •			•• 239
ŝ	第 1	1章		貸主との	契約	• • • • •	• • • • •				• • • • •	• • • • •		• • • • •			· · 241
		1		賃貸住	宅媒介	等の契	2約内	容・						• • • • •			· · 241
		2		賃貸住	宅管理	契約 (	貸主	) OF	内容	• • • •	• • • • •			• • • • •			•• 248
Ŝ	第 2	2 章		借主との	契約	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • •	• • • • •	• • • • •		• • • • •	• • • • •	• • • • • •	•• 259
		1		賃貸借:	媒介契	約(借	(主	の内容	•• 容	• • • •	• • • • •	• • • • •		• • • • •	• • • • •		•• 259
ŝ	第 3	3 章		一般借家	契約	• • • • •	• • • • •	• • • •	• • • •	• • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	•• 263
		1		一般借	家契約	の内容	ş ··	• • • • •	• • • • •	• • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • • •	•• 263
ŝ	第 4	4章		定期借家													
		1		定期借	家契約	の内容	₹ ••	• • • • •	• • • • •	• • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	•• 280
ŝ	第 5	章		終身建物													
		1		終身建	物賃貸	借契約	りの内	容・	• • • • •	• • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	•• 294
ŝ	<b>第</b> 6	5章		その他の													
		1		賃貸借	契約の	内容到	更	• • • • •	• • • • •	• • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	•• 315
		2		契約更	新処理		• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	•• 318
Ŝ	第 7	7 章		賃貸借契	約と消	費者契	2約法	• • •	• • • •	• • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	•••••	•• 325
		1		賃貸借	契約と	消費者	<b>美契約</b>	法の内	内容	• • • •	• • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	•••••	•• 325
第4				・督促業													
Ŝ	第 1	章		賃料等収													
		1														• • • • • •	
		2														•••••	
		3		収納し	た賃料	- (収納	金) 0.	)管理	・保管	・ ・	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • • •	• 349
		4		収納し	た賃料	等の貨	主へ	の引派	雙(送:	金)	• • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • • •	•• 349
				賃料	収納業	務フロ	1—	• • • •	• • • •	• • • •	• • • • •	• • • • •	• • • • •	••••	• • • • •	• • • • •	•• 351
Ŝ	第 2	2 章	•	督促業務												• • • • •	
		1														• • • • •	
		2														• • • • •	
		3		その他												•••••	
				枢(尺:	業経フ	$\Box$											<ul><li>• 371</li></ul>

第5	編	退去業	**·*	385
第	11章	〕 退	去查定業務	387
	1	I	退去時の借主の「原状回復義務」の分類 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	387
	2	2	賃貸住宅の修繕義務について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	388
	3	3	借主の原状回復義務と退去時の査定について ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	392
	4		退去業務について ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	395
	5	5	空家修繕に係る貸主との協議・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	397
	6		空家修繕工事の発注について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	397
第	2 章	重 敷	金精算業務 ••••••	401
	1		敷金について ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	401
	2			403
	_	_	3/12 11371 21371 2 3 3 4	
第	3 章	<b>〕</b> 退	去業務処理 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	405
-1-	1		賃貸借契約の解約の受付処理業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	
	2		退去查定業務 •••••••	
	3		空家修繕工事の発注等業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	
	4			422
	,	•	2V 7T-1H 3-L 3C-1M	
筆	4 章	<b>宣</b> 少	額訴訟制度 ************************************	428
-1-	1		少額訴訟制度の内容 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	428
	•		原状回復をめぐるトラブルとガイドライン(改訂版) ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	
				450
			埼玉県、千葉県、神奈川県連名による「建物賃貸借の重要事項説明等について」(通達)	456
		資料 4	「宅地建物取引業における預り金の授受の制限について」(通知)福岡県建築都市部・・・・・	457
		, , , , , , ,	10元13元13元13元13元13元13元13元13元13元13元13元13元13元	
第 6	編	クレ	ム対応······	459
				459 461
	編 1 1 1	夢	集・斡旋等 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	
	11章	章 募 	集・斡旋等 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	461 461
	1 1 1	章 募   	集・斡旋等 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	461 461 462
	1 1 2	· 募    -  }	集・斡旋等 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	461 461 462
	1 1 2 3	章 募   	集・斡旋等 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	461 461 462 463 464
	1 1 2 3 4	章 募   	集・斡旋等 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	461 461 462 463 464 465
	1 1 2 3	章 募   	集・斡旋等 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	461 461 462 463 464 465
第	1 1 2 3 4	章 募 2 3 4 5	集・斡旋等 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	461 462 463 464 465 466
第	11章 1 2 3 4 5	ラー 募 1 2 3 4 5 5 5 9 2 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9	集・斡旋等 借り希望者に関する情報の収集について 物件の斡旋について 小居の断り等について ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	461 461 462 463 464 465 466
第	1 章 1 2 3 4 5 6	ラー 募 1 2 3 4 5 5 7 2 9 1	集・斡旋等 借り希望者に関する情報の収集について 物件の斡旋について 、 入居の断り等について 借り希望者に関する情報の取扱い等について その他 借り希望者からのクレーム例(Q&A) 約・入居 賃貸借契約の締結について	461 462 463 464 465 466 473 473
第	1 章 1 2 3 4 5 6 7 2 章 1 2	ラータ 1 2 3 4 5 5 5 更 1 2 2 9 2 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9	集・斡旋等 借り希望者に関する情報の収集について 物件の斡旋について 、 入居の断り等について ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	461 462 463 464 465 466 473 473
第	〔1 章 1 2 3 4 5 € 1 1 2 3 3 4 6 1 1 2 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3	ラー 2-3 4 5 5 5 型 - 2-3 =	集・斡旋等	461 462 463 464 465 466 473 473 474
第	1 章 1 2 3 4 5 6 7 2 章 1 2	ラー 2-3 4 5 5 5 型 - 2-3 =	集・斡旋等 借り希望者に関する情報の収集について 物件の斡旋について 、 入居の断り等について ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	461 462 463 464 465 466 473 473 474
第	〔1 章 1 2 3 4 5 € 1 1 2 3 3 4 6 1 1 2 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3	ラータ 1 2 3 4 1 5 5 9 契 2 3 4	集・斡旋等	461 462 463 464 465 466 473 474 475 476
第	;1 章 1 2 3 4 5 6 章 1 2 3 4 3 4 3	ラー 2:3 4	集・斡旋等 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	461 462 463 464 465 466 473 474 475 476
第	1 1 章 1 2 2 3 4 5 6 5 2 3 4 4 5 3 章 4 5 5 6 5 6 6 5 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	ラー234555 ラー234 ラータ ション	集・斡旋等  借り希望者に関する情報の収集について 物件の斡旋について ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	461 462 463 464 465 466 473 474 475 476
第	;1 章 1 2 3 4 5 6 章 1 2 3 4 5 6 3 4 7 3 章 1	ラー 2 3 4 5 5 5 <b>ラー 2 3 4 ラー 2 9</b> 契	集・斡旋等	461 462 463 464 465 466 473 474 475 476 482 482 483
第	11 章 1 2 3 3 4 5 6 1 2 章 1 2 3 4 5 6 7 2 章 1 2 3 4 7 7 8 7 8 7 8 7 8 7 8 7 8 7 8 7 8 7 8 7	ラー2·3 4 5·5 ラー2·3 4 ラー2·3	集・斡旋等 借り希望者に関する情報の収集について 物件の斡旋について 入居の断り等について 代り希望者に関する情報の取扱い等について その他 借り希望者からのクレーム例(Q&A) 約・入居 賃貸借契約の締結について 鍵の引渡し等について 入居時の室内造作物・設備等の点検・確認について 借主からのクレーム例(Q&A) 約監理 生活騒音について 共用部分の使用ルールについて	461 462 463 464 465 466 473 474 475 476 482 483 484
第	;1 章 1 2 3 4 5 6 5 6 5 1 2 3 4 5 5 6 5 1 2 3 4 5 5 6 5 1 2 3 4 5 5 6 5 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	ラー234555 章ー234 章ー234 募 契 契 契	#・斡旋等 借り希望者に関する情報の収集について 物件の斡旋について 入居の断り等について ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	461 462 463 464 465 466 473 474 475 476 482 482 483 484 485
第	1 1 章 1 2 3 4 5 6 章 1 2 3 4 5 6 5 3 4 5 6 5 2 3 4 5 6 5 2 3 4 6 5 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	ラー 2 3 4 5 5 5 更 1 2 3 4 5 5 <b>要</b> 契 契	集・斡旋等 借り希望者に関する情報の収集について 物件の斡旋について 入居の断り等について 一の一の一の一の一の一の一の一の一の一の一の一の一の一の一の一の一の一の一の	461 462 463 464 465 466 473 474 475 476 482 482 483 484 485 485
第	11 章 1	ラー23455	集・斡旋等 借り希望者に関する情報の収集について 物件の斡旋について 入居の断り等について 借り希望者に関する情報の取扱い等について その他 借り希望者からのクレーム例(Q&A)  約・入居 賃貸の引渡し等について 独居時の室内造作物・設備等の点検・確認について 借主からのクレーム例(Q&A)  約監理 生活騒音について 共用部分の使用ルールについて 動物の飼育について 用途外使用について 飛諾・届出事項について 承諾・届出事項について	461 462 463 464 465 466 473 474 475 476 482 483 484 485 485 486
第	11 章 1 2 3 4 5 6 章 1 2 3 4 章 1 2 3 4 5 6 6	ラー2345557 募 契 契 契	集・斡旋等 借り希望者に関する情報の収集について 物件の斡旋について 入居の断り等について 借り希望者に関する情報の取扱い等について その他 借り希望者からのクレーム例(Q&A) 約・入居 賃貸借契約の締結について 鍵の引渡し等について 入居時の室内造作物・設備等の点検・確認について 借主からのクレーム例(Q&A) 約監理 生活騒音について 共用部分の使用ルールについて 動物の飼育について 動物の飼育について 用途外使用について 承諾・届出事項について	461 462 463 464 465 466 473 474 475 476 482 482 483 484 485 486 487

10	その他 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	489
11	借主からのクレーム例(Q&A) ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	490
第4章	収納・督促業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	503
1	賃料の支払(収納)方法について ······	503
2	賃料の支払期日について ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	503
3	領収書の取扱い等について ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	504
4	滞納賃料の督促等について ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	504
5	連帯保証人に対する滞納賃料等の督促等について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	505
6	遅延利息について ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	506
7	借主からのクレーム例(Q&A) ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	506
第5章	退去業務	517
1	解約の手続等について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	517
2	退去時における借主の修繕費用等の負担について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	517
3	敷金精算について ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	519
4	その他 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	520
5	借主からのクレーム例(O&A) ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	520