

## 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	顧客対応業務	3
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	138
1	物件情報の確保	138
2	入居募集業務	151
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・斡旋業務	175
第 1 章	物件の調査	176
1	目的物件の調査	176
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	201
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された事項とその背景	215
3	重要事項説明書の内容	217
4	契約のしおり、入居のしおり、管理報	231
第5章	賃貸借契約の締結	233
1	賃貸借契約の締結	233
2	金銭の授受	236
3	鍵の引渡し	237
第6章	情報の管理・保管	238
1	契約書等の保管	238
2	契約書等の保管上の注意	238
参考資料	原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（改訂版）	239
第3編	契約書類作成業務	239
第1章	貸主との契約	241
1	賃貸住宅媒介等の契約内容	241
2	賃貸住宅管理契約（貸主）の内容	248
第2章	借主との契約	259
1	賃貸借媒介契約（借主）の内容	259
第3章	一般借家契約	263
1	一般借家契約の内容	263
第4章	定期借家契約	280
1	定期借家契約の内容	280
第5章	終身建物賃貸借契約	294
1	終身建物賃貸借契約の内容	294
第6章	その他の契約	315
1	賃貸借契約の内容変更	315
2	契約更新処理	318
第7章	賃貸借契約と消費者契約法	325
1	賃貸借契約と消費者契約法の内容	325
第4編	収納・督促業務	337
第1章	賃料等収納業務	339
1	賃料の収納（支払）方法	339
2	賃料の支払期日について	348
3	収納した賃料（収納金）の管理・保管	349
4	収納した賃料等の貸主への引渡（送金）	349
	賃料収納業務フロー	351
第2章	督促業務	360
1	督促業務の意義	360
2	督促業務の一般的方策	360
3	その他	368
	督促業務フロー	371

第5編	退去業務	385
第1章	退去査定業務	387
1	退去時の借主の「原状回復義務」の分類	387
2	賃貸住宅の修繕義務について	388
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	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	敷金精算業務	401
1	敷金について	401
2	敷金精算業務について	403
第3章	退去業務処理	405
1	賃貸借契約の解約の受付処理業務	409
2	退去査定業務	413
3	空家修繕工事の発注等業務	419
4	敷金精算業務	422
第4章	少額訴訟制度	428
1	少額訴訟制度の内容	428
参考資料1	原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（改訂版）	439
参考資料2	東京における住宅の賃貸借に係る紛争の防止に関する条例	450
参考資料3	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
参考資料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
第6編	クレーム対応	459
第1章	募集・斡旋等	461
1	借り希望者に関する情報の収集について	461
2	物件の斡旋について	462
3	入居の断り等について	463
4	借り希望者に関する情報の取扱い等について	464
5	その他	465
6	借り希望者からのクレーム例（Q & A）	466
第2章	契約・入居	473
1	賃貸借契約の締結について	473
2	鍵の引渡し等について	474
3	入居時の室内造作物・設備等の点検・確認について	475
4	借主からのクレーム例（Q & A）	476
第3章	契約監理	482
1	生活騒音について	482
2	共用部分の使用ルールについて	483
3	動物の飼育について	484
4	用途外使用について	485
5	承諾・届出事項について	485
6	住宅内の立入り等について	486
7	居住者の個人情報の管理・取扱いについて	487
8	住宅内の設備等の修繕について	487
9	契約更新について	488

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 ( Q & A )	520