

# 初めて取扱う賃貸物件仲介時の留意点

賃貸住宅の仲介で紛争になる原因は、物件や設備の基本的な調査不足や重要事項説明書、契約書等への単純な記載間違いなどが多くを占めています。その原因を大きく分けると2種類あり、一つが初めてその賃貸物件を仲介するため十分に物件の状況を把握できず誤って説明してしまうケース。もう一つがパソコンの誤操作等に気づかず書面に誤った内容を記載してしまうケースです。本稿では、このうち前者に関する紛争を取り上げ、未然防止策を考えてみたいと思います。



株式会社ときそう  
代表取締役  
不動産鑑定士  
**吉野 荘平**

## 1 設備の説明誤りに関するトラブル

賃貸住宅の重要事項説明時、契約時に設備に関して誤って説明したため紛争になるケースとしては、①その設備がないのに「あり」と説明した場合と、②設備はあるが、実際には使えなかった場合の2パターンがあげられます。

設備の有無に関する説明誤りや故障に関する紛争は内覧時の確認ミスが原因ですが、これらの問題に係る物件の種類としては、初めて仲介する物件や一定期間空室が続いていた物件に偏っている点が特徴です。

そこで以下では、設備に関して誤った説明をしたため実際に紛争になった事例について紹介し、この点について考えてみます。

### ① 設備がないのに「あり」と説明してトラブルになったケース

たとえ賃貸であっても設備の有無は一通り調査し確認しなければなりません。しかし、やむを得ず調査できないケースもあります。たとえば、賃貸物件に追い炊き機能がないのに、重要事項説明時に「追い炊き機

能あり」と説明してしまい、借主と紛争になったケースでは、借主は風呂に追い炊き機能がついているから、この物件を借りたと主張しました(図表1)。

誤った説明は、不動産会社がこの賃貸住宅を初めて仲介するにもかかわらず、調査時に貸室を内覧していなかったことによるものでした。ただし不動産会社は調査を怠ったわけではなく、この物件は重要事項説明の直前まで前の入居者が住んでおり、十分に内部を確認できない状態にあったことが原因でした。このため貸主にもらった以前の入居者の重要事項説明書を見たところ、追い炊き機能はあると記載されていたため、そのように説明してしまったようです。結局、貸主と不動産会社が追い炊き付き給湯器への変更を負担することになりました。

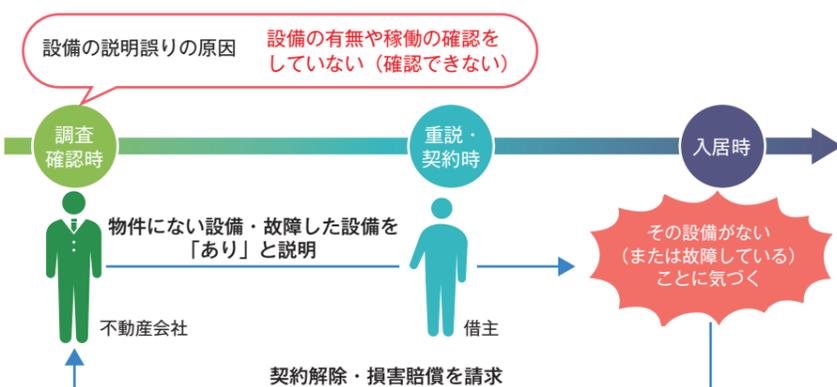
このように内覧できず誤った説明をするケースは、本件の入居中の状態のほか、建築中やリフォーム中の場合でも同様のトラブルが多く報告されています。

### ② 設備はあるが、実際には使えずトラブルになったケース

次に設備はあっても、故障等で実際に使えず紛争になったケースを紹介します。本来、設備の不具合は貸主の責任において修理することになりますが、調査可能なのに確認を怠ったケースなどでは、仲介した不動産会社がトラブルに巻き込まれることが多いようです。

ここで紹介する事例は、マンション1室の賃貸を仲介した不動産会社が、借主から入居したその日に「浴室の排水不良がある」というクレームを受けたケースで、これもその不動産会社にとって、

図表1 設備の説明誤りから起こる紛争パターン



初めて仲介する物件でした。排水不良の程度は深刻で、浴槽から水を流した際に直ちに排水口から溢れてくる状態で、危うく階下に漏水するところだったようです。

借主は転居し、排水不良の説明をしていなかった不動産会社が、最終的に支払い済みの家賃や一時金、その他引越費用など合計50万円近く支払うことになりました。

実は、前入居者から排水の不具合が発生しているという報告はあったようです。しかし、前入居者が退居したのは1年以上前のことで、その間、空室が長く続いてきたためか、管理している会社から不動産会社に対してその報告はありませんでした。さらに、今回は入居前にリフォーム業者がクリーニングしており、その際に一定の水を使っていたはずですが、排水が詰まるという報告を受けていなかったため、不動産会社も特に排水に関する調査はしていなかったようです。

## ③ 物件調査の留意点

①のように物件内部を確認できない特別な事情があるときは、確認していないことを相手方に伝え、万が一説明と間違っていた場合の取り決め(たとえば、仲介した不動産会社は責任を負わない、あるいは説明のとおり貸主が設備を追加する、など)について貸主、借主の当事者間で話し合っておくことが必要と思います。また、建築中やリフォーム中の賃貸においては、貸主から設置予定の設備を記載した書面を取りつけておくことが説明誤りを未然に防ぐことにつながります。

②のケースでは調査にあたり設備の有無だけでなく、事前に一通り設備を稼働して実際に使用可能かどうかまで確認することが必要です。また管理会社が前入居者から報告を受けているケースでは、管理会社に対して前入居者からのクレーム等の記録を確認しておけばトラブルが防げた可能性もあります。

管理をしている物件や、過去何度も繰り返して仲介している物件であれば、その物件の設備のことはよく知っているのですが、これらのようなミスやトラブルは発生しにくいと思いますが、新築を含め初めて仲介する賃貸物件では多く見られるので注意が必要です。

## 2 募集広告の誤りに関するトラブル

広告の記載誤りによる紛争件数は相対的に少ないのですが、それは後の重要事項説明で訂正しているからだと思います。しかし重要事項説明の書式に記載がない事項は、広告に記載された情報しか与えられていないためクレームや紛争にまで発展するケースが見られます。以下は、重要事項説明書に記載事項のない「部屋の広さ」に関して広告の記載が間違っていたため発生した紛争です(図表2)。

### ① 紛争の概要

このケースは、共同仲介した別会社が作成した募集図面において、貸室の洋室6畳を誤って洋室10畳と記載してしまい、借主から契約解除のほか、部屋の広さの間違いに気づくまでの日割り家賃や礼金の返還、引越費用などを請求されたものです。結局本ケースでは、仲介した不動産会社が相手方の請求をすべて負担することで示談しました。

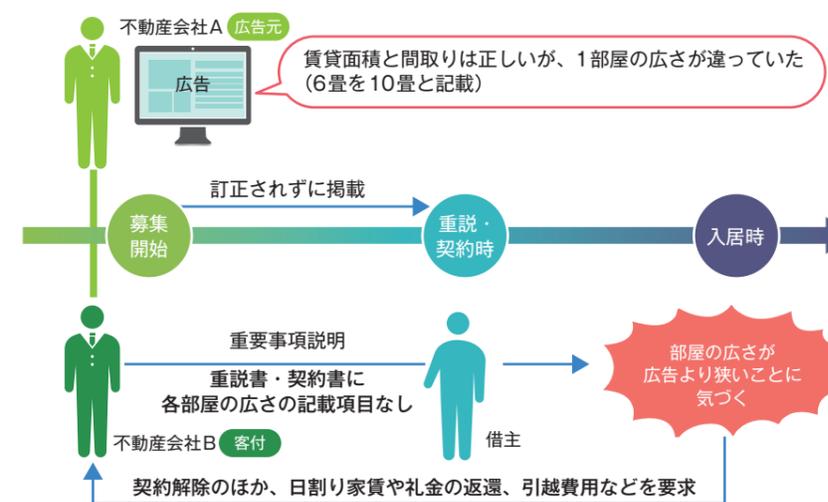
### ② 紛争の原因

本物件も不動産会社が初めて賃貸仲介する物件であったため、共同仲介した不動産会社に任せ、詳細な調査までしていませんでした。一方、共同仲介した不動産会社によれば、貸主から預かった建物図面は床面積の記載で何畳という記載がなく、また借主も遠方に住んでいたため物件は確認していなかったようです。今ではオンラインツールを使った内見もありますが、部屋の正確な大きさは映像ではわかりにくいと思います。

### ③ 物件調査の留意点

たとえ広告の記載が間違っているとしても、重要事項説明

図表2 部屋の広さを誤って広告募集したケース



で訂正する機会があります。しかし広告のすべての項目が重要事項説明の書式に織り込まれているとは限りません。標準的な賃貸住宅の重要事項説明書には、賃貸物件全体の広さ（面積）や間取り（3LDKなど）の記載項目はありますが、各部屋の大きさまで記載説明する定型項目はないため、広告時に誤った記載をすると、その認識のまま借主は契約を締結することになります。このように自ら管理をしていない物件については、広告の記載内容、特に重要事項説明書に記載・説明されない情報について慎重に調査確認する必要があります。

### 3 過去の自殺を告知しなかったことによるトラブル

この件に関しては令和3年10月に公表された国土交通省「人の死の告知に関するガイドライン」（以下、「ガイドライン」）が指針としてあるのが存知のとおりです。これまで判断基準のなかった過去に人の死が生じた住宅の取扱いについて国として見解が示されたことは大きな意義があります。しかし、ガイドラインは主に行政処分における判断基準として位置付けられており、民事裁判などではこれと異なる見解があり得ることも注意喚起されています。

今後、民事裁判でも本ガイドラインが一定の規範性を持つと期待されますが、社会的コンセンサスを得るまでには時間がかかるでしょう。個人的見解ですが、ガイドラインが広く認識されるまで、取引や調査は慎重に対応したほうが安全といえます。以下は、ガイドラインの公表後に起こった紛争事例です。

#### ① 紛争の概要

賃貸の仲介を専門とするある不動産会社は、相続で

アパートを取得した貸主から、空室部分の賃貸の仲介依頼を受け、転勤で世帯ごと遠方から引っ越し予定の者と賃貸借契約を締結しました。

しかし、借主が引っ越してそのアパートで生活を始めた後、近所の人と立ち話で偶然、当該賃貸アパートの部屋で自殺があった事実を聞きました。その事実を知らされていなかった借主は、貸主と不動産会社に対して、既払い家賃や一時金、引越費用のほか慰謝料として数百万円の損害賠償を請求しました（図表3）。

#### ② 紛争の原因

仲介した不動産会社は、以前入居者が亡くなった事実は把握していたようです。しかし、貸主から聞いていた話では貸室内では亡くなっておらず、しかも自殺ではないとの説明でした。

当初は不動産会社も貸主から聞いた話と違うため反論していましたが、その後、何度か借主と話し合いや調査を進めていくうちに自殺があったことは事実だったことがわかりました。しかし結局、貸主は本物件を近年相続で取得したため、本当に知らなかったということに落ち着きました。

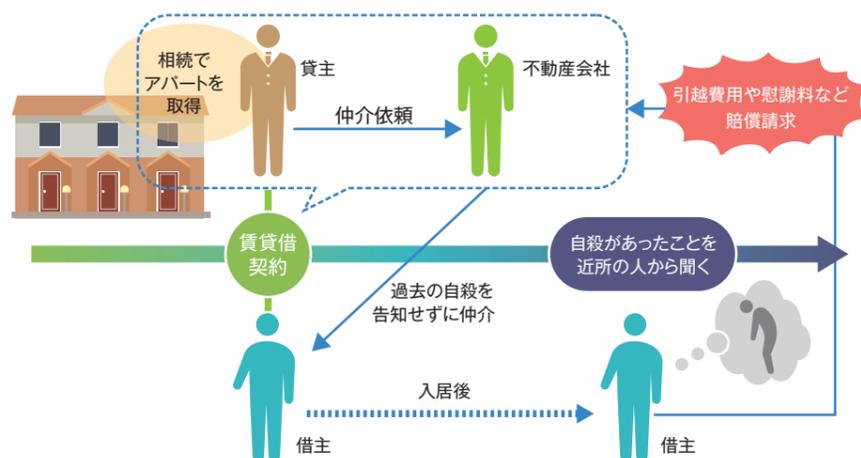
被相続人（貸主）が保管していた以前の管理会社の書類によれば、確かに当該貸室で自殺があったことが記録されており、不動産会社も調べようと思えば（貸主の保管書類を確認すれば）調べられたということ、過失を認めざるを得ない状況となりました。

#### ③ 物件調査の留意点

自殺や殺人以外にも住み心地を悪くするものはさまざま考えられます。過去に不告知で紛争になったケースとしては、駐車場でしばしば自動車をいたずらされる事件や、貸室に不審者が訪ねてくる事件、過去の入居者の利用方法（特殊詐欺に使われていた）などの紛争が報告されています。

告知事項の説明不足の多くは、限られた時間の中で調査しきれなかったために紛争が発生することが大半ですから、初めて仲介する物件はインターネットで確認したり、近隣住民に挨拶がてら情報収集しておくことが（ガイドラインとは異なる対応になりますが）安全と考えます。

図表3 過去の自殺を伝えていなかったために紛争になったケース



### 4 トラブルを未然に防ぐ方策の実践

以上、賃貸仲介において調査確認ミスの原因とする紛争事例を見てきました。これらの紛争事例からいえることは、初めて仲介する賃貸住宅を完璧に調査確認することは難しく、このために紛争が発生しやすい傾向があります。このように考えると調査範囲は際限なく広がり、仲介する不動産会社には酷です。

この対策の一つとして、前述したガイドラインでも指南しているように、賃貸人または管理会社からの告知書が必要と考えています。これだけで完全にトラブルを防ぐことはできませんが、本稿で紹介したケースの中には、管理会社や貸主から知っている情報を開示してもらうことで防げた可能性があるものもあります。

不動産取引における告知書は今のところ売買が一般的ですが、賃貸においても初めてその物件を仲介する取引では、貸主等から知っている事実を開示してもらうことが調査の限界を補ってくれると考えています。その場合、設備や心理的瑕疵に限らず、騒音や隣人のトラブルなど「過去に入居者（借主）からクレームがあったこと」をすべて情報開示してもらうとよいでしょう。

実際に賃貸住宅の仲介を専門とする不動産会社のなかには、初めて業務を受託する不動産の所有者の場合

には、一定の告知事項を記載してもらう欄を設けた書式を採用しているところもあります（図表4）。

このように賃貸においても、売買と同様に、貸主しか知らない事項について、貸主や管理会社から告知書を提出してもらい、紛争防止に役立てることが望ましいと思います。もちろん告知書のみには危険で、貸主も知らなかったり、過去の記憶があいまいであったりすることもあるので、仲介依頼を受けた不動産会社による基本的な調査も実施することではじめて、安全安心な取引ができるといえるでしょう。

図表4 告知事項の記載例

設備に関する苦情	
<input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> あり	苦情の具体的な内容と時期：
過去に騒音・振動・臭気に関する苦情	
<input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> あり	苦情の具体的な内容と時期：
本物件内での事故または事件の発生	
<input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> あり	発生時期と内容：
大規模修繕の予定	
<input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> あり	修繕内容： ( 年 月頃)

## スキマ時間で学べる、不動産 WEB 研修を知っていますか?

本誌の内容をわかりやすく解説した動画を会員サイト「ハトサポ」内で配信しています。動画を見て条件を達成した方の中から抽選で50名様に3,000円分のクオカードをプレゼントするキャンペーンを実施します。

**6本の動画を見てクオカードを当てよう!**

**紙上研修動画 視聴キャンペーン!!**

今、知っておきたい情報を 約10分!

スキマ時間で 動画を見て 学べる!

**キャンペーン概要**

- 対象者 ハトサポに登録をされている会員
- 応募方法 視聴条件を満たした時点で自動応募
- 視聴期間 令和5年7月10日～令和6年4月30日
- 対象動画 令和5年度中に配信する紙上研修動画 6本
- 視聴条件 対象動画の完全視聴 e-ラーニング(3回)の全問正解(何度でも回答可)

※キャンペーンの詳細および条件等は、会員サイト「ハトサポ Web研修」特設ページまたは保証協会HP周知バナーよりご確認ください。

ご質問について

- ・ご質問は文書にて下記宛までご郵送ください。(電話・FAX・メール等の問合せは対応していません)
- ・なお、個別の取引等についてのご質問・ご相談にはお答えできません。

(公社) 全国宅地建物取引業保証協会  
東京都千代田区岩本町2-6-3  
全宅連会館2F

全宅保証 研修 検索