

EX 不動産 実務アカデミー

～ 現場で差がつく 不動産実務の教科書 ～

第 3 章 賃貸管理編 第 10 回

敷金精算トラブルの防止

監修 株式会社 EX 不動産

制作 EX 不動産 実務アカデミー編集チーム

Ver.1.0 / プロジェクト開始日：2026 年 7 月 14 日

目次

1. 学習目標
2. 敷金精算トラブルの典型パターン
3. 入居時の記録化の実務
4. 退去時の記録化・説明の実務
5. 精算スピードへの配慮
6. 実務で確認すべきポイント
7. お客様への説明トーク集
8. よくある質問（FAQ）
9. ケーススタディ
10. EX 実務メモ
11. チェックテスト
12. 今日のまとめ

1. 学習目標

本講座を修了すると、以下ができるようになります。

- 敷金精算トラブルの典型パターンを把握する
- 入居時・退去時の記録化の実務手順を理解する
- トラブル予防のための説明・書面化の工夫を実践できる

2. 敷金精算トラブルの典型パターン

パターン	原因
『こんなに引かれるとは思わなかった』	契約時の敷引き特約・原状回復費用の見積もり例の説明不足
『入居時からあった傷なのに請求された』	入居時の部屋の状態記録がなく、事実確認ができない
『経年劣化分まで請求された』	第9回のガイドラインに沿わない、一律借主負担の計算
『精算が遅い』	退去後の敷金返還・精算連絡が長期間放置される

3. 入居時の記録化の実務

- 入居時チェックシートを作成し、部屋の各部位（壁・床・設備等）の状態を記録する
- 入居者立会いのもと、既存の傷・汚れ等を写真撮影し、双方で確認・署名する
- 記録は退去時まで保管し、いつでも参照できるようにしておく

入居時の記録がないと、退去時に『元からあった傷か、入居中についた傷か』の判断ができず、トラブルの温床になります。この一手間が、退去時の精算をスムーズにする最大のポイントです。

4. 退去時の記録化・説明の実務

- 退去立会いは、可能な限り入居者本人（または代理人）の立会いのもとで実施する
- 損耗箇所を一つずつ確認しながら、借主負担・貸主負担の区分をその場で説明する
- 見積書は、損耗箇所ごとに『原因』『負担区分（第9回のガイドラインに基づく）』『金額』を明記した形式で作成する
- 精算結果は書面で通知し、返還額・請求額の根拠を明確に示す

5. 精算スピードへの配慮

敷金の返還・精算通知が遅れると、それ自体がクレームの原因になります。

- 退去後、できるだけ速やかに（目安として1ヶ月程度以内）精算結果を通知する
- 原状回復工事の見積りに時間がかかる場合は、その旨と見込み時期を早めに連絡しておく
- 精算金の振込・返還も、通知後速やかに実施する

6. 実務で確認すべきポイント

- ☐ 入居時チェックシート・写真記録を全ての入居者について作成しているか
- ☐ 退去立会いは可能な限り借主本人と行い、その場で負担区分を説明しているか
- ☐ 見積書は損耗箇所ごとに負担区分・根拠を明記した形式になっているか
- ☐ 精算結果の通知・返還を、退去後速やかに行う運用になっているか

7. お客様への説明トーク集

トーク例：入居時の記録の目的を説明するとき

「ご入居時に、お部屋の状態を写真で記録させていただきます。これは、退去時に『どこまでが元々の傷か』を明確にするためのもので、お客様にとっても安心材料になります。」

8. よくある質問（FAQ）

Q. 入居時の記録を取り忘れた場合はどうすれば良いですか？

A. 退去時の判断が難しくなるため、契約書・重要事項説明書の記載、当時の募集広告写真等、可能な限りの資料で状況を補完します。今後は必ず記録を残す運用に切り替えることをおすすめします。

Q. 敷金の返還はいつまでに行うべきですか？

A. 法律上の明確な期限はありませんが、実務上は退去後1ヶ月程度を目安に精算・返還することが望ましいとされています。

Q. 借主が精算内容に納得しない場合はどうすれば良いですか？

A. 国交省ガイドラインに基づく根拠を丁寧に説明し、それでも合意に至らない場合は、消費生活センターや裁判外紛争解決手続き（ADR）の活用も選択肢になります。

9. ケーススタディ

ケース：入居時記録の不備でトラブルが長期化

状況：退去時にフローリングの傷について借主負担を請求したが、入居時の記録がなく、『元からあった傷だ』と主張され、精算が長期間まとまらなかった。

原因：入居時のチェックシート・写真記録を作成していなかった。

教訓：入居時の記録化を例外なく実施する社内ルールを徹底し、退去時のトラブルの芽を契約開始時点で摘む。

10. EX 実務メモ

☐ 四街道市で実際にあった事例：

☐ 佐倉市で注意したいポイント：

☐ 千葉市での実務：

☐ お客様から受けた質問：

☐ 自社ルール：

11. チェックテスト

問1. 敷金精算トラブルを防ぐ最も基本的な対策はどれか。 ①入居時・退去時の記録化 ②敷金の増額
③礼金の廃止

問2. 退去立会で望ましい対応はどれか。 ①借主不在で実施 ②借主立会いのもとで説明 ③書面の
みで通知

問3. 敷金返還の望ましい目安時期はどれか。 ①退去後即日 ②退去後1ヶ月程度 ③退去後1年程度

解答：問1＝① 問2＝② 問3＝②

12. 今日のまとめ

- 敷金精算トラブルの多くは、記録不足・説明不足・スピード不足が原因
- 入居時・退去時の記録化（写真・チェックシート）が最大の予防策
- 見積書は損耗箇所ごとに負担区分・根拠を明記する
- 精算結果の通知・返還は退去後速やかに行うことが信頼構築につながる

次回予告：第11回「更新契約・賃料改定の実務」－ 契約更新時の実務対応を扱います。