

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6回

家賃滞納対応（初期対応～督促の流れ）

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. 滞納対応の全体フロー
3. 初期対応での注意点
4. 自力救済の禁止
5. 督促記録の重要性
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。

- 滞納発生から明渡しに至るまでの標準的な対応段階を説明できる
- 初期対応での注意点（自力救済の禁止等）を理解する
- 督促の記録化の重要性を把握する

2. 滞納対応の全体フロー

段階	時期の目安	対応内容
初期対応	滞納発生～1週間	電話・メール等でのソフトな督促、支払い忘れの可能性を確認
督促強化	1週間～1ヶ月	書面（督促状）の送付、保証会社への連絡（利用時）
法的手続き検討	2～3ヶ月以上	内容証明郵便での督促・契約解除通知、明渡し訴訟の検討（第8回）

『何ヶ月滞納したら契約解除できるか』に法律上の明確な基準はありませんが、判例上『信頼関係を破壊するに至ったか』が基準とされ、実務上は3ヶ月程度の滞納が一つの目安とされています。

3. 初期対応での注意点

- 滞納が発生したら早期に連絡し、支払い忘れなのか、経済的困難なのかを見極める
- 督促の連絡は、時間帯・頻度に配慮し、過度な取り立てと受け取られない対応を心がける
- 借主の勤務先への電話連絡等、プライバシーに配慮を欠く督促は避ける

貸金業法のような直接的な取立て規制は宅建業・賃貸管理業には適用されませんが、社会通念上相当と認められる方法で行うことが求められます。悪質な取立てと評価されると、逆に貸主側が損害賠償請求を受けるリスクがあります。

4. 自力救済の禁止

滞納が続いても、貸主・管理会社が実力行使で入居者を退去させること（鍵の交換、家財の搬出等）は『自力救済』として違法です。必ず法的手続き（明渡し訴訟・強制執行）を経る必要があります。

- 無断で鍵を交換する、家財を運び出す等は不法行為となり、損害賠償請求のリスクを負う
- 水道光熱費の供給停止を貸主側から強制することも、状況によっては違法と判断され得る

『滞納者が悪いのだから』という感覚的な対応が、貸主側の法的リスクに直結する分野です。管理業者としては、オーナーに対しても自力救済のリスクを丁寧に説明する役割が求められます。

5. 督促記録の重要性

- 督促の日時、方法、相手方の応答内容を、都度記録に残す
- 督促記録は、将来の契約解除・明渡し訴訟において、信頼関係破壊の立証資料となる
- 内容証明郵便による督促は、送付の事実と内容を公的に証明できるため、法的手続きに移行する際の重要な証拠になる

6. 実務で確認すべきポイント

- 滞納発生後、速やかに初期対応（連絡）を行っているか
- 督促の記録（日時・方法・内容）を一貫して残しているか
- 自力救済にあたる対応（無断での鍵交換等）を行っていないか
- 保証会社利用の場合、滞納発生を速やかに保証会社に連絡し、代位弁済（第7回）の手続きを進めているか

7. お客様への説明トーク集

トーク例：オーナーに滞納状況を報告するとき

「現在、入居者様のお家賃のお支払いが1ヶ月分滞っております。まずは連絡を取り、支払いの意思確認を進めております。状況を継続してご報告いたします。」

8. よくある質問（FAQ）

Q. 何ヶ月滞納したら追い出せますか？

A. 法律上の明確な基準はなく、『信頼関係が破壊されたか』で判断されます。実務上は3ヶ月程度が一つの目安とされますが、個別事情により異なります。

Q. 鍵を勝手に交換してはいけませんか？

A. 自力救済にあたり違法です。必ず法的手続き（明渡し訴訟・強制執行）を経る必要があります。

Q. 保証会社を使っていれば督促は不要ですか？

A. 保証会社が代位弁済を行います、管理業者としての初期対応・記録化は引き続き重要です。滞納の早期発見・連絡が円滑な保証手続きにもつながります。

9. ケーススタディ

ケース：督促記録の不備で明渡し訴訟が長期化

状況：滞納が続いた入居者に対し明渡し訴訟を提起したが、督促の記録が不十分で、信頼関係破壊の立証に時間を要し、訴訟が長期化した。

原因：日々の督促を口頭・記憶のみで行い、記録化を怠っていた。

教訓：滞納発生時から、督促内容を都度記録し、内容証明郵便等の証拠力の高い方法も適切なタイミングで併用する。

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. 無断での鍵交換等の実力行使は何と呼ばれるか。 ①自力救済 ②法定解除 ③正当防衛

問 2. 契約解除の可否判断で重視される考え方はどれか。 ①信頼関係の破壊 ②滞納回数のみ ③入居期間の長さ

問 3. 督促記録が重要な理由はどれか。 ①税務申告に使うため ②将来の訴訟での立証資料になるため

③保証会社への報告が不要になるため

解答：問 1＝① 問 2＝① 問 3＝②

12. 今日のまとめ

- 滞納対応は初期対応・督促強化・法的手続き検討の3段階で進める
- 自力救済（無断での鍵交換等）は違法であり、必ず法的手続きを経る必要がある
- 督促は記録化し、将来の法的手続きの証拠として活用できるようにする
- 保証会社利用時も、管理業者の初期対応・記録化の役割は変わらず重要

次回予告：第7回「保証会社の活用と代位弁済」－保証委託契約の仕組みを扱います。