

# 民間賃貸住宅の賃貸借関係をめぐる

## トラブルを抱えている

## 借家人や家主のみなさまへ



こんなトラブルを  
かかえている方は、  
民間賃貸住宅分野の  
裁判外紛争解決手続を  
ぜひご利用ください。

退去時に敷金の返還を申入  
れたが、「原状回復に同額を  
要する」と言われ、敷金が返還  
されず、納得いかない!!

壁に穴を開けられていたので、退去時に  
修繕費用を請求したが、支払ってもらえず、  
困っている。

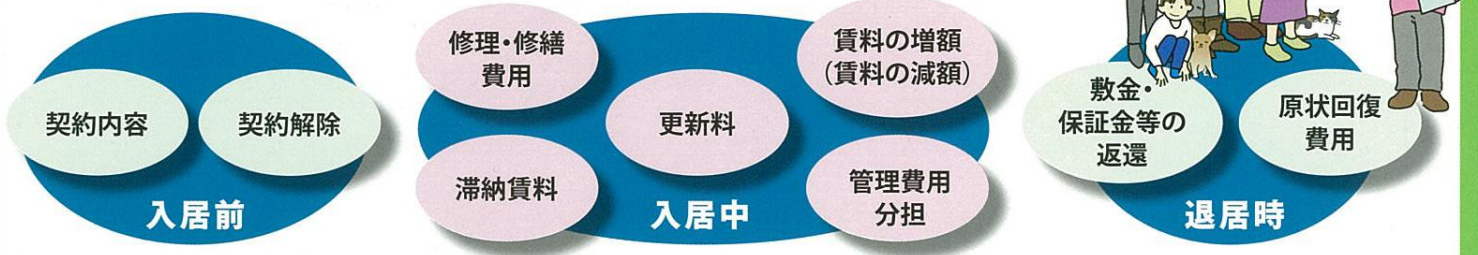


本パンフレットは、民間賃貸住宅においてトラブルをかかえている借家人、家主等のみなさまに裁判以外に紛争を解決する方法として、民間賃貸住宅分野の裁判外紛争解決手続（ADR）を紹介するものです。

国土交通省住宅局住宅総合整備課

# 1. 民間賃貸住宅の賃貸借関係をめぐる紛争

民間賃貸住宅の賃貸借関係をめぐる紛争としては、主に次のようなものがあげられます。



## 2. ADRによる紛争の解決策(こんな場合に)

トラブルは解決したいが、裁判までするには大げさな感じがする。  
また、裁判になれば時間や費用もかかってしまいそうなので、そこまでは踏み切れない。



このような場合に、裁判以外の方法でさまざまな民事上のトラブルを解決する方法があります。これが、「裁判外紛争解決手続(=ADR\*)」と呼ばれるものです。ADRが訴訟(裁判)と異なる点は、ADRの場合、紛争の解決に必ず当事者同士の合意が必要であるということです。合意の種類には、『調停・あっせん』と『仲裁』があります。

\*ADR:「Alternative Dispute Resolution」(「裁判に代替する紛争解決手続」)の略称であり、我が国でも、頭文字をとって「ADR(エー・ディー・アール)」と呼ばれています。

### 調停・あっせん

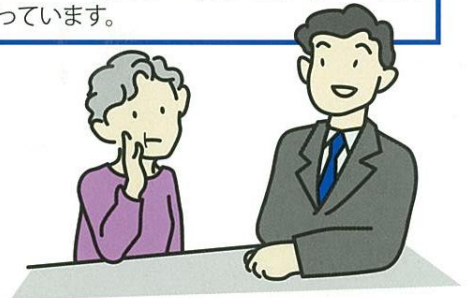
調停・あっせんは、当事者間の自主的な紛争解決のために、調停人、あっせん人が中立的な第三者として仲介し、トラブルの解決についての合意ができるように、話し合いや交渉を進め、利害を調整したりする手続です。ちなみに「調停」と「あっせん」はほぼ同じ意味合いで使われています。

### 仲裁

仲裁は、当事者同士が紛争について第三者である仲裁人の判断に委ね、その判断に拘束されることを合意した上で(仲裁合意)進められる手続です。仲裁による判断は、裁判の判決と同じ効力があり、当事者は拒否することができません。

### \* 相談 \*

相談は、もっとも基本的なトラブル解決策です。ADRではありませんが、よい解決方法のアドバイスをADR機関等の専門知識を有する機関が行っています。

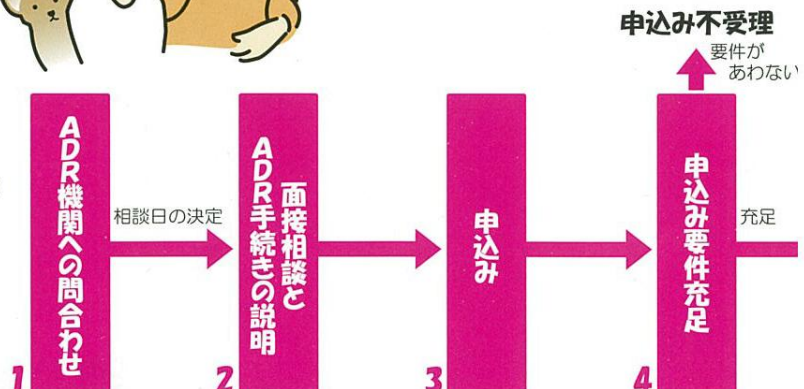


注)「仲裁」「相談」については、全てのADR機関で実施しているものではありませんので、実施については各機関にお問い合わせください。

## 5. 調停・あっせんの手続の流れ

トラブルを解決したいんだけど裁判はちょっと…

ADR機関によって多少手続の流れが異なりますが、一般的な流れは、次のとおりです。



### 3. ADRの特徴

#### 専門家のサポートが受けられます



トラブルの内容に応じて、専門的な知識・経験を持つ司法書士、行政書士、弁護士などが解決のサポートをします。



#### プライバシーが守られます

手続は非公開です。したがって、あなたのプライバシーや秘密等は他人に知られることなく解決が図れます。



#### 双方が納得できる解決をサポートしてもらえます

中立で公正な調停人が当事者の間に入り、双方の言い分を十分に聴いた上で、お互いに納得できる解決策をいっしょに考え、お互いの合意が得られる妥協点を探ります。このため、裁判のように法律を適用し紛争を解決するというよりも、当事者同士の対話を大切に、紛争の実情に即した解決が期待できます。



#### 利用にあたっては事前に説明が受けられます

法務大臣により認証を受け、認証紛争解決手続の業務を行うADR機関は、利用者に対し、事前に手続きの内容、進め方、費用等について、説明することが法律で義務付けられています。

したがって、ADR機関を利用するか否かは、この説明を聞いた上で、判断することができます。



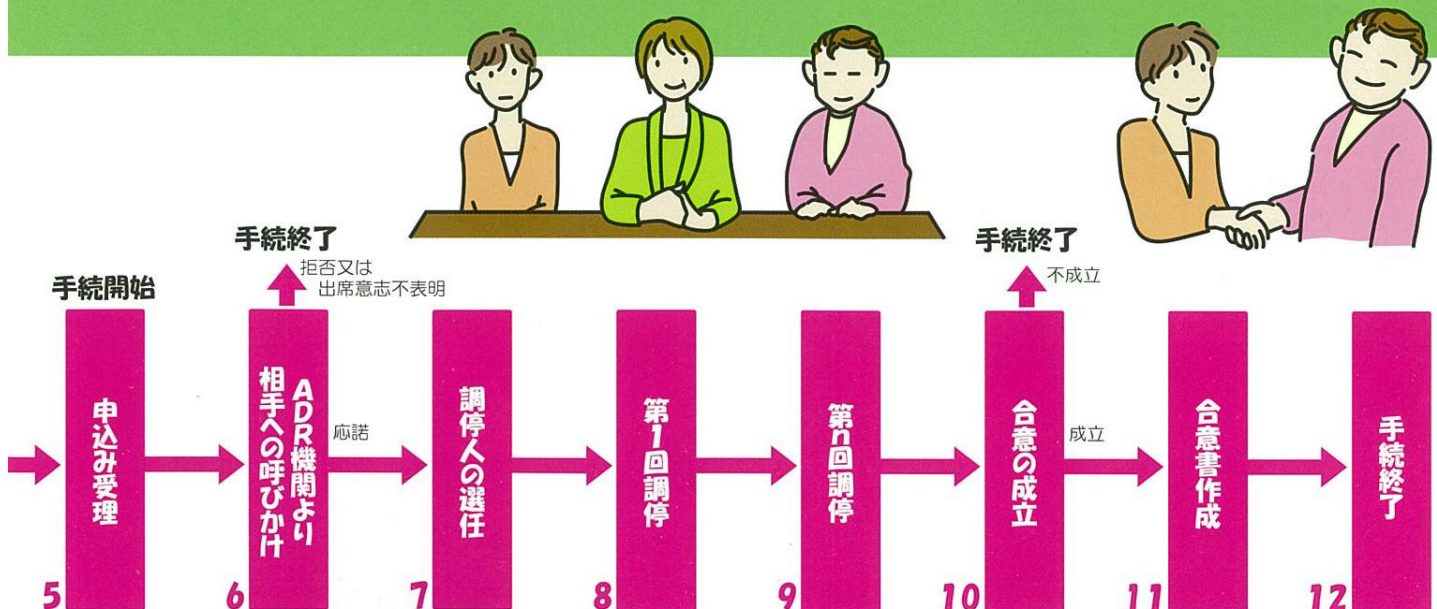
#### 裁判に比較し短期間の交渉で解決できます

裁判と異なり、当事者の合意によって、柔軟かつスピーディーに審議を進めることが可能であることから、その分、紛争解決に要する期間が短く、費用も抑えることができます。



### 4. ADR機関を利用するにあたって

パンフレット裏面にADR機関とその連絡先を記載しましたので、まずは最寄りのADR機関にお問い合わせください。



**法務大臣により認証された敷金返還等民事（賃貸住宅を含む）に関する紛争解決手続の業務を行う民間事業者（ADR機関）**

横浜弁護士会紛争解決センター	取扱業務: 民事に関する紛争(全般)	横浜市中区日本大通9番地	045-211-7716
愛知県弁護士会紛争解決センター	取扱業務: 民事に関する紛争(全般)	名古屋市中区三の丸1丁目4番2号	052-203-1777
京都弁護士会紛争解決センター	取扱業務: 民事に関する紛争(全般)	京都市中京区富小路通丸太町下ル	075-231-2378
兵庫県弁護士会紛争解決センター	取扱業務: 民事に関する紛争(全般)	神戸市中央区東川崎町1丁目1番3号神戸クリスタルタワー13階 兵庫県弁護士会分館	078-341-8227
和歌山弁護士会紛争解決センター	取扱業務: 民事に関する紛争(全般)	和歌山市四番丁5番地	073-422-4580
福岡県弁護士会紛争解決センター	取扱業務: 民事に関する紛争(全般)	福岡県福岡市中央区城内1番1号	092-741-3208
札幌司法書士会ADRセンター	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下)	札幌市中央区大通西13丁目4番地	011-272-0090
宮城県司法書士会調停センター	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下)	仙台市青葉区春日町8番1号	022-263-6755
秋田県司法書士会調停センター	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下)	秋田県秋田市山王六丁目3番4号	018-824-0187
山形県司法書士会調停センター (愛称:ハーモニー)	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下)	山形市緑町一丁目4番35号	023-623-7054
福島県司法書士会調停センター	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下)	福島県福島市新浜町6番28号	024-534-7502
茨城司法書士会調停センター	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下)	茨城県水戸市五軒町1丁目3番16号	029-225-0111
栃木県司法書士会調停センター (愛称:こんばす)	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下)	栃木県宇都宮市幸町1番4号	028-614-1122
埼玉司法書士会調停センター	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下)	埼玉県さいたま市浦和高砂3丁目16番58号	048-863-7861
千葉司法書士会調停センター	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下)	千葉県美浜区幸町2丁目2番1号	043-246-2666
東京司法書士会調停センター (愛称:すてっき)	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下)	東京都新宿区本塩町9番地3	03-3353-8844
神奈川県司法書士会調停センター	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下)	横浜市中区吉浜町1番地	045-641-1553
新潟県司法書士会調停センター (愛称:Smile)	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下)	新潟市中央区笹口一丁目11番地15	025-244-5121
長野県司法書士会調停センター	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下)	長野県長野市大字南長野妻科399番地1	026-232-7492
富山県司法書士会調停センター	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下)	富山県富山市神通本町1丁目3番16号 エスポワール神通3階	076-431-9332
山梨県司法書士会調停センター (愛称:ちよっくらはなすけ)	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下)	山梨県甲府市北口一丁目6番7号	055-253-6900
静岡県司法書士会調停センター (愛称:ふらっと)	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下)	静岡市駿河区稲川1丁目1番1号	054-282-8741
愛知県司法書士会調停センター	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下)	名古屋市中区熱田区新尾頭1丁目12番3号	052-683-6683
滋賀県司法書士会調停センター (愛称:和(なごみ))	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下)	滋賀県大津市末広町7番5号	077-525-1093
京都司法書士会調停センター	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下 (但し、登記手続関連の家事事件以外の家事事件は、取扱わない。))	京都市中京区柳馬場通夷川上ル五丁目232番地の1	075-251-8741
兵庫県司法書士会調停センター (愛称:ぼると)	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下)	神戸市中央区楠町二丁目2番3号	078-341-6554
鳥取県司法書士会調停センター	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下)	鳥取県鳥取市西町一丁目314番地1	0857-24-7024
山口県司法書士会調停センター	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下)	山口県山口市駅通り2丁目9番15号	083-924-5220
香川県司法書士会調停センター	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下)	香川県高松市西内町10番17号	087-821-5701
福岡県司法書士会ADRセンター (愛称:よかよ)	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下)	福岡市中央区舞鶴3丁目2番23号	092-741-0530
熊本県司法書士会調停センター	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下)	熊本市中央区大江4丁目4番34号	096-364-2889
宮崎県司法書士会調停センター	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下)	宮崎県宮崎市旭1丁目8番39-1号	0985-28-8538
鹿児島県司法書士会調停センター	取扱業務: 民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下)	鹿児島県鹿児島市鴨池新町1番3号	099-256-0335
行政書士会北海道ADRセンター	取扱業務: 敷金の返還又は当該建物の原状の回復に関する紛争	札幌市中央区北一条西十丁目1番6 北海道行政書士会館	011-221-1221
行政書士ADRセンター埼玉	取扱業務: 敷金の返還又は当該建物の原状の回復に関する紛争	さいたま市浦和区仲町3丁目11番11号	048-833-1132
行政書士ADRセンター東京	取扱業務: 敷金の返還又は当該建物の原状の回復に関する紛争	東京都渋谷区桜丘町31番14号	03-5489-7441
行政書士ADRセンター新潟	取扱業務: 敷金の返還又は当該建物の原状の回復に関する紛争	新潟市中央区笹口3丁目4番8号	025-248-1038
行政書士ADRセンター愛知	取扱業務: 敷金の返還又は当該建物の原状の回復に関する紛争	名古屋市中区葵1丁目15番30号	052-908-3021
行政書士ADRセンター大阪	取扱業務: 敷金の返還又は当該建物の原状の回復に関する紛争	大阪市中央区南新町一丁目3番7号	06-6943-7501
行政書士ADRセンターやまぐち	取扱業務: 敷金の返還又は当該建物の原状の回復に関する紛争	山口県山口市駅通り二丁目4番17号	083-976-5835
行政書士ADRセンター香川	取扱業務: 敷金の返還又は当該建物の原状の回復に関する紛争	香川県高松市林町2217番地15	087-867-3722
行政書士ADRセンター兵庫	取扱業務: 敷金の返還又は当該建物の原状の回復に関する紛争	神戸市中央区東川崎町1丁目1番3号神戸クリスタルタワー13階	078-371-8823
公益社団法人 総合紛争解決センター	取扱業務: 民事に関する紛争(全般)	大阪市北区西天満1丁目12番5号	06-6364-7644

注) この他に各弁護士会が運営している紛争解決センター等があります。

(平成27年10月1日現在)

**その他のADR等に関する情報**

日本弁護士連合会	弁護士会が運営する紛争解決センター	03-3580-9841 (代表)	<a href="http://www.nichibenren.or.jp/contact/consultation/conflict.html">http://www.nichibenren.or.jp/contact/consultation/conflict.html</a>
独立行政法人 国民生活センター	紛争解決委員会	03-5475-1979	<a href="http://www.kokusen.go.jp/adr/index.html">http://www.kokusen.go.jp/adr/index.html</a>