

IV

トラブルになってしまったら

1 東京都の相談窓口

東京都には、トラブル解決のための助言や、トラブル防止のための啓発、情報提供を行う相談窓口があります。このような窓口を利用して情報を集めることは、有効な解決策の一つとなります。（連絡先はP81を参照）

ただし、原状回復や賃貸住宅の管理の問題は、民法上の「契約自由の原則」に基づく契約であるため、都は、解決に向けた助言は行いますが、当事者の事情を聞いて利害を調整し、一定の判断を下してそれに従わせるという形での解決はできません。

- **都市整備局不動産課**：不動産取引に関する相談
 - ・賃貸ホットライン → 賃貸借における入居中の管理や退去時の原状回復についてのトラブルなど
 - ・指導相談担当 → 不動産売買や仲介についての業者とのトラブル、賃貸借契約の説明内容についてのトラブルなど
- **不動産取引特別相談室**：弁護士による法律相談
 - 不動産取引に関する契約内容や解除について
- **消費生活総合センター**：消費生活（不動産関係を含む）に関する相談

◎以上のほか、区市の相談窓口などを利用する方法もあります。

2 司法手続

話し合いによる解決がうまくいかなかった場合は、さらに、司法手続の利用も考えられます。

実際の敷金の返還トラブルでは、借主は管理業者と交渉をする場合もあると思われませんが、司法手続を利用する場合の相手方は、あくまでも契約書上の貸主となります。

(1) 民事調停手続

民事調停手続は、主に簡易裁判所において行われ、調停委員会の仲介により、相手方との話し合いによって解決を図ろうとするものです。調停委員会は、裁判官と、民間から選ばれた2人以上の調停委員で組織されます。調停委員会は、調停期日に紛争当事者双方から言い分を聞いて、最も適切な解決方法を考え、これを当事者に勧めます。

・民事調停手続の特徴

- ①訴訟と比べ、手続が簡易であり、双方が納得するまで話し合うことが基本なので、実情にあった解決が期待できます。
- ②申立時に裁判所に納める手数料が訴訟と比べて低廉となっています。
- ③非公開の手続であることから、他人に知られたくない場合にも安心して事情を話すことができます。
- ④簡易裁判所での迅速な解決にかなうよう、調停成立などで解決した事件の約70%近くが3か月以内で終了しています。
- ⑤調停の合意内容が記載された調停調書には、判決と同じ効力があります。

(2) 少額訴訟手続

少額訴訟手続とは、民事訴訟のうち、少額（60万円以下）の金銭の支払いをめぐるトラブルを速やかに解決するための制度です。請求金額10万円までごとに1,000円の申立手数料がかかるほか、訴状などを郵送する切手代が必要です。ただし、少額訴訟の訴えを起こし

たとしても、訴えた相手方が希望する場合や裁判所が決定した場合には、通常訴訟に移行することがあります。

・ **少額訴訟手続の特徴**

- ①60万円以下の金銭の支払をめぐるトラブルに限って利用できる手続です。
- ②何度も裁判所に足を運ぶことなく、原則として1回の期日で双方の言い分を聞いたり証拠を調べたりして、直ちに判決を言い渡します。
- ③証拠書類や証人は、審理の日にその場ですぐに調べることができるものに限られます。
- ④裁判所は、訴えを起こした人の請求を認める場合でも、分割払、支払猶予、遅延損害金免除の判決を言い渡すことができます。
- ⑤少額訴訟判決に対する不服は、判決をした裁判所に対する異議申立てに限られます。

※少額訴訟も訴訟であるため、訴える金額、主張する事実、理論構成をしっかりと固め、証拠なども十分に準備してから、訴えを起こす必要があります。

(3) 支払督促手続

支払督促手続とは、期日を開かずに、書面審査による手続を経て、債務者から異議の申立てがなければ、最終的に確定した判決と同じ効力を持つ書面を手に入れることができる手続です。債務者が債権者からの請求額等を全部認めている場合で早く強制執行手続を行いたいという場合等に向いている手続です。

・ **支払督促手続の特徴**

- ①裁判所は債権者から申立書を受取り、書面審査を行い問題がなければ、債務者に対し支払督促を送ります。請求金額の制限はありません。
- ②債務者を呼び出したり、証拠調べを行ったりしないので、手続が迅速です。
- ③金銭の支払請求の場合に利用できます。
- ④債務者の住所を管轄する簡易裁判所に申し立てる必要があります（郵送も可能）。
- ⑤債務者が異議を申し立てた場合には地方裁判所又は簡易裁判所における通常訴訟へ移行することになります。

◎民事調停手続・少額訴訟手続・支払督促手続に関することは、簡易裁判所にお問い合わせください。詳しくは裁判所ウェブサイト (<http://www.courts.go.jp/>) へ。（敷金返還請求の書式のダウンロードもできます）

○簡易裁判所の管轄区域

東京都内の簡易裁判所	管 轄 区 域
東京簡易裁判所 (03-3581-5411) 千代田区霞が関 1-1-2 ※民事調停・支払督促を除く	東京 23 区、三宅村、御蔵島村、小笠原村
墨田庁舎 (03-5819-0267) 墨田区錦糸 4-16-7 ※民事調停・支払督促のみ	
八丈島簡易裁判所 (04996-2-0037) 八丈町大賀郷 1485-1	八丈町、青ヶ島村
伊豆大島簡易裁判所 (04992-2-1165) 大島町元町字家の上 445-10	大島町、利島村
新島簡易裁判所 (04992-5-1210) 新島村本村 3-2-2	新島村、神津島村
八王子簡易裁判所 (042-642-7020) 八王子市明神町 4-21-1	八王子市、日野市、あきる野市、日の出町、檜原村

東京都内の簡易裁判所	管轄区域
立川簡易裁判所 (042-845-0281) 立川市緑町 10-4	立川市、府中市、昭島市、調布市、国分寺市、 国立市、狛江市、東大和市、武蔵村山市
武蔵野簡易裁判所 (0422-52-2692) 武蔵野市中町 2-4-12	武蔵野市、三鷹市、小金井市、小平市、東村山市、 西東京市、清瀬市、東久留米市
青梅簡易裁判所 (0428-22-2459) 青梅市師岡町 1-1300-1	青梅市、福生市、羽村市、瑞穂町、奥多摩町
町田簡易裁判所 (042-727-5011) 町田市森野 2-28-11	町田市、多摩市、稲城市

※参考：最高裁判所事務総局作成パンフレット『ご存知ですか？簡易裁判所の少額訴訟』

/// 3 その他

裁判所で行われる調停とは別に、民間の常設的な紛争解決機関においても、和解のあっせん、仲裁や調停が行われています。

(1) 和解あっせん、仲裁

和解のあっせんとは、第三者（あっせん人）が間に入り、当事者の間の和解による紛争解決を仲立ちする調停類似の紛争解決方法です。弁護士会が設置する紛争解決機関には賃料の未払い、建物明渡し、原状回復、敷金返還請求等に係る事案も持ち込まれています。

仲裁とは、一定の法律関係に関する紛争の処理を、裁判所ではなく私人である第三者（仲裁人）の判断に委ねる旨の合意に基づいて行われる紛争解決方法です。弁護士会が設置する紛争解決機関では、仲裁による紛争解決も行われています。

(2) ADR法に基づく調停機関による調停

司法書士会や行政書士会が設置する紛争解決機関では、司法書士、行政書士が間に入り、紛争当事者間の円満な話し合い、和解による解決のための調停が行われており、賃料の未払い、建物明渡し等（ただし、行政書士会は原状回復と敷金返還請求のみ）に係る事案が持ち込まれています。また、これらの機関の行う調停にはADR法（正式名称：裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律）に基づき時効中断効、訴訟手続の中止、調停前置事件に関する特則という3つの法的効果が認められています。

◎ 具体的な調停・仲裁機関の例

機関名・連絡先		受付時間等
和解 あっ せん 機 関	東京弁護士会 紛争解決センター (03-3581-0031) 千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 6階	月曜～金曜 9時30分～12時、13時～15時 (祝日・年末年始を除く)
	第一東京弁護士会 仲裁センター (03-3595-8588) 千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 11階	月曜～金曜 10時～12時、13時～16時 (祝祭日・年末年始を除く)
	第二東京弁護士会 仲裁センター (03-3581-2249) 千代田区霞が関 1-1-3 弁護士会館 9階	月曜～金曜 9時30分～12時、13時～17時 (祝日・年末年始を除く)
調停 機 関	東京司法書士会調停センター「すてっき」 (03-3353-8844) 新宿区四谷本塩町 4番 37号 司法書士会館 2階	月曜～金曜 9時～12時、13時～17時 (祝祭日・年末年始を除く) (ただし、調停は、土曜、日曜、祝祭日を含む 9時から20時まで可能)
	行政書士ADRセンター東京 (03-5489-7441) 目黒区青葉台 3-1-6 行政書士会館 4階	火曜、木曜、土曜 10時～16時 (祝日・休日・年末年始を除く)

(3) その他の法律相談窓口

原状回復や賃貸住宅の管理の問題は、訴訟や調停、仲裁等法的手続きによって行われるため、あらかじめ、弁護士など法律の専門家に相談し、アドバイスをもらうことが効果的です。具体的な相談窓口には以下のようなものがあります。

1 法律相談センター（東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会）

電話無料相談 0570-200-050(都内からのみ) (月曜日～金曜日 10時～16時)

機関名・連絡先	受付時間等
新宿総合法律相談センター (03-5312-5850) (事前電話予約制) 新宿区新宿3-1-2 2 NSOビル5階	予約受付時間 月曜～土曜 9時30分～16時30分 相談料金 30分 5,000円(消費税別)
霞が関法律相談センター (03-3581-1511) (事前電話予約優先) 千代田区霞が関1-1-3 弁護士会館3階	相談受付時間 月曜～金曜 9時30分～16時30分 相談料金 30分 5,000円(消費税別)
蒲田法律相談センター (03-5714-0081) (事前電話予約制) 大田区蒲田5-15-8 蒲田月村ビル6階	予約受付時間 平日 9時30分～19時30分 土日 13時30分～16時30分 相談料金 30分 5,000円(消費税別)

2 法テラス（情報提供及び民事法律扶助）

おなやみなし

法テラス・サポートダイヤル 0570-078374 (PHS可)

I P 電話からは 03-6745-5600 (平日9時～21時、土曜9時～17時、祝日・年末年始休業)

※民事法律扶助による無料法律相談は、収入・資産が一定基準以下の方が対象

※事前予約制

※業務時間：平日9時～17時（祝日は業務を行っておりません）

法テラス東京のみ、土曜も相談業務（前日までに予約をされた方対象）を実施

名称	電話番号	名称	電話番号	名称	電話番号
法テラス東京	0503383-5300	法テラス池袋	0503383-5321	法テラス八王子	0503383-5310
法テラス上野	0503383-5320	法テラス多摩	0503383-5327	—	—

3 総合相談センター（東京司法書士会）

司法書士ホットライン（無料電話相談専用ダイヤル）

03-3353-2700 (月曜～金曜 10時～15時45分) 042-540-0663 (水曜・木曜 17時～19時45分)

機関名・連絡先	受付時間等
東京司法書士会総合相談センター（四谷） (03-3353-9205) (事前電話予約制) 新宿区四谷本塩町4番37号 司法書士会館1階	予約受付時間 月曜～金曜(祝祭日・年末年始を除く) 9時～12時、13時～17時 相談料金 無料 時間 50分以内
三多摩総合相談センター（立川） (042-548-3933) (事前電話予約制) 立川市曙町2-34-13 オリニック第3ビル202-A	予約受付時間 月曜～金曜(祝祭日・年末年始を除く) 10時～16時 相談料金 無料 時間 50分以内

4 宅建業者の団体が提供する法律相談

団体名・連絡先	受付時間等
公益社団法人東京都宅地建物取引業協会 不動産相談所 (03-3264-8000)	受付時間 月曜日～金曜日 10時～15時 弁護士相談(予約制)：第1・第3水曜日 10時～15時
一般社団法人東京都不動産協会 (公益社団法人全日本不動産協会東京都本部) 不動産相談室 (03-5338-0370)	不動産に関する法律相談(予約制)：毎週火曜日、木曜日 (祝日等を除く) 13時～16時 ※弁護士による面談