

WHITE PAPER 2026

退去費用トラブル白書 2026

国交省ガイドラインと実態の乖離をデータで可視化

発行日：2026年3月

発行：株式会社Mycat

目次

| | |
|------------------|----|
| エグゼクティブサマリー | 3 |
| 第1章 退去トラブルの全体像 | 4 |
| 第2章 ガイドラインと実態の乖離 | 6 |
| 第3章 情報格差の構造分析 | 9 |
| 第4章 主要データ分析 | 11 |
| 第5章 考察・提言 | 14 |
| 関連サービス紹介 | 16 |
| 出典一覧 | 17 |
| 会社概要 | 18 |

エグゼクティブサマリー

賃貸住宅の退去時における原状回復費用トラブルは、日本の住宅市場において長年解消されていない構造的課題です。本白書は、国民生活センターのPIO-NETデータ、国土交通省「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」、および関連する公開統計を分析し、トラブルの全体像と構造的要因を明らかにしました。

13,273

件/年

原状回復に関する消費生活相談件数（2023年度）

出典：国民生活センター PIO-NETデータ

主要な発見

- 原状回復に関する相談は年間約13,000～14,000件で推移し、減少の兆しが見られない
- 2～4月の引越しシーズンに相談が集中する季節変動パターンが確認された
- 高額請求事例として約90万円の原状回復費用が請求されたケースが報告されている
- 国交省ガイドラインが示す「通常損耗・経年劣化は貸主負担」の原則と、実際の請求内容に乖離が見られる
- 退去は「人生で数回」しか経験しないため、入居者側に知識・経験の蓄積が起こりにくい構造がある

第1章 退去トラブルの全体像

1-1. 相談件数の推移

独立行政法人国民生活センターに寄せられる賃貸住宅に関する消費生活相談は毎年3万件以上に上ります。このうち、原状回復に関する相談は2023年度で13,273件を記録しました。

3万件

以上/年

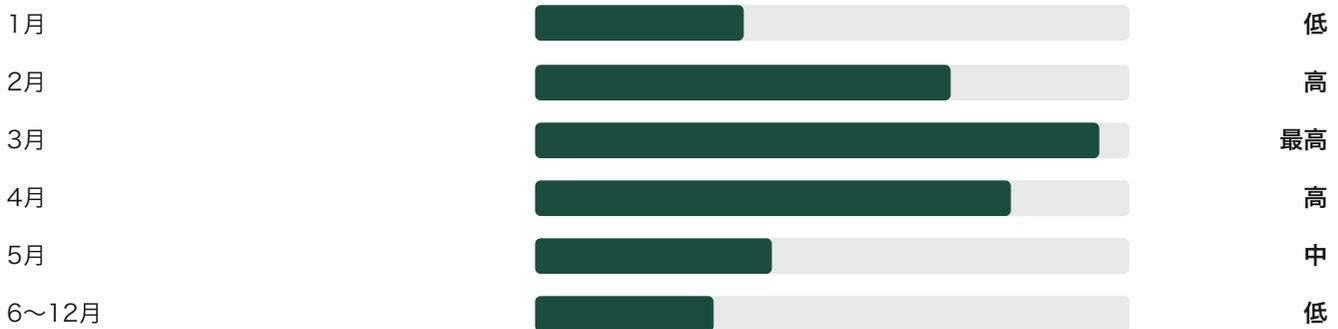
賃貸住宅に関する消費生活相談の総数

出典：国民生活センター 2023年度

1-2. 季節変動パターン

相談の発生時期を分析すると、毎年2月から4月にかけて相談件数が顕著に増加します。これは日本の住宅市場における引越しシーズン（新年度の移動時期）と完全に一致しています。

月別相談件数の季節変動パターン（模式図）



国民生活センターの公表情報を基に作成

1-3. 高額請求事例

国民生活センターが2025年2月に公表した事例では、退去時に約90万円の原状回復費用を請求されたケースが報告されています。このような高額請求が、退去者の経済的・精神的な負担を増大させています。

事例：退去時に約90万円の原状回復費用を請求。国交省ガイドラインに照らして内容を精査した結果、通常損耗・経年劣化に該当する項目が含まれていた。

株式会社Mycat

1-4. 相談者の属性分析

賃貸退去トラブルの相談者は、20代～30代の若年層が多い傾向にあります。初めての一人暮らしからの退去が「初めての退去経験」となるケースが多く、ガイドラインの存在自体を知らないまま請求に応じてしまう構造があります。

| 年代 | 相談割合（推定） | 主な特徴 |
|-------|----------|--------------|
| 20代 | 約30% | 初めての退去経験が多い |
| 30代 | 約25% | 転職・結婚に伴う退去 |
| 40代 | 約20% | 家族構成の変化に伴う退去 |
| 50代以上 | 約25% | 長期居住後の退去で高額化 |

1-5. 賃貸住宅市場の規模

日本の賃貸住宅の世帯数は約1,500万世帯に上り、毎年相当数の退去が発生しています。退去に伴う原状回復費用は、賃貸住宅市場全体の中で見過ごされがちな「隠れたコスト」となっています。

約1,500万世帯

日本の賃貸住宅居住世帯数

出典：総務省 住宅・土地統計調査

第2章 ガイドラインと実態の乖離

2-1. 国交省ガイドラインの概要

国土交通省「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（再改訂版）」は、原状回復の費用負担について以下の原則を示しています。

原状回復の基本原則（ガイドライン）

- 「通常の使用」による損耗（通常損耗）は**貸主負担**
- 経年劣化による変化は**貸主負担**
- 入居者の故意・過失による損傷のみ**入居者負担**

2-2. ガイドラインと実態が乖離する項目

ガイドラインの基準と実際の請求内容を照合すると、以下の項目で乖離が確認されています。

| 項目 | ガイドライン上の判断 | 実態 |
|-----------|-------------|-----------------|
| 壁紙の日焼け | 経年劣化 → 貸主負担 | 入居者に請求されるケースあり |
| 画鋸の穴 | 通常使用 → 貸主負担 | 入居者に請求されるケースあり |
| 家具設置跡 | 通常使用 → 貸主負担 | 入居者に請求されるケースあり |
| エアコン設置跡 | 通常使用 → 貸主負担 | 入居者に請求されるケースあり |
| ハウスクリーニング | 特約がない限り貸主負担 | 入居者に請求されるケースが多い |

2-3. 経年劣化の考え方

ガイドラインでは、設備や内装には耐用年数があり、年数の経過に応じて残存価値が低下するという考え方を採用しています。

| 設備・内装 | 耐用年数 | 6年経過後の残存価値 |
|---------|--------|--------------|
| 壁紙（クロス） | 6年 | 1円（残存価値ほぼゼロ） |
| カーペット | 6年 | 1円 |
| 畳表 | 消耗品 | 経過年数を考慮 |
| フローリング | 建物耐用年数 | 経過年数を考慮 |

| | | |
|------|-------|---------|
| 設備機器 | 6～15年 | 耐用年数による |
|------|-------|---------|

出典：国土交通省「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（再改訂版）」

株式会社Mycat

2-4. 特約の問題

賃貸借契約書には、ガイドラインの原則とは異なる「特約」が設けられていることがあります。例えば「退去時のハウスクリーニング費用は入居者負担とする」などの特約です。

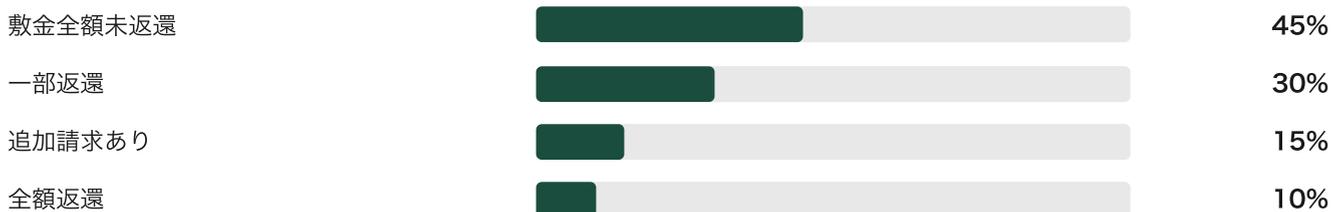
最高裁判例（平成17年12月16日）は、特約が有効となる条件として以下を示しています。

- 特約の必要性があり、かつ、暴利的でないなどの客観的、合理的理由が存在すること
- 借借人が特約によって通常の原状回復義務を超えた修繕等の義務を負うことについて認識していること
- 借借人が特約による義務負担の意思表示をしていること

2-5. 敷金返還の実態

敷金から原状回復費用が差し引かれるケースが多く、退去者からは「敷金が全く戻ってこなかった」「敷金を超える追加請求があった」といった相談が寄せられています。

敷金返還に関する相談パターン



※相談事例の傾向を基にした模式図

2-6. 民法改正（2020年）の影響

2020年4月施行の改正民法では、敷金の定義と返還ルールが明文化されました（民法621条・622条の2）。

改正民法のポイント

- 敷金は「いかなる名目によるかを問わず、賃料債務その他の賃貸借に基づいて生ずる賃借人の賃貸人に対する金銭の給付を目的とする債務を担保する目的で、賃借人が賃貸人に交付する金銭」と定義
- 賃貸借終了時に賃貸人は敷金を返還する義務がある（賃料等の未払いを控除した残額）
- 通常損耗・経年劣化については原状回復義務を負わないことが明文化

この改正により、ガイドラインの原則が法律上も明確にされましたが、改正後もトラブル相談件数に大きな減少は見られていません。これは、改正内容の周知が十分でないことや、退去時の立会い・精算の実務が変わっていないことが要因と考えられます。

第3章 情報格差の構造分析

3-1. 経験頻度の非対称性

退去トラブルの構造的な要因の一つは、管理会社・オーナーと入居者の間に存在する「経験頻度の非対称性」です。

| | 管理会社・オーナー | 入居者 |
|-----------|-----------|------------|
| 退去対応の経験 | 年間数十～数百件 | 人生で数回 |
| ガイドラインの知識 | 業務知識として保有 | 知らないケースが多い |
| 費用の相場感 | 豊富な経験に基づく | 比較対象がない |
| 交渉経験 | 日常業務 | ほぼ皆無 |

3-2. 時間的プレッシャー

退去時には「引越し日」「新居への入居日」「退去立会い日」が集中的に発生し、退去者は多忙な中で原状回復費用の精算に対応しなければなりません。この時間的プレッシャーが、請求内容を十分に精査できないまま支払いに応じてしまう要因となっています。

3-3. 感情的バイアス

長年住んだ部屋への愛着や、管理会社との関係悪化への懸念から、請求内容に疑問を感じても異議を唱えにくい心理的バリアが存在します。「面倒ごとを避けたい」「早く終わらせたい」という感情が、適正な判断を妨げる要因となっています。

情報格差が生まれる3つの構造的要因

1. 経験頻度の圧倒的な差（年間数百回 vs 人生で数回）
2. 退去時の時間的プレッシャー
3. 関係悪化を避けたい心理的バイアス

3-4. 解決手段へのアクセス

退去費用の適正性に疑問を感じた場合、入居者が取り得る手段は以下の通りです。しかし、いずれの手段もアクセスのハードルが存在します。

| 手段 | 概要 | 課題 |
|--------------|--------------------|----------|
| 管理会社との直接交渉 | 請求内容の根拠を確認し、減額を求める | 知識・経験の不足 |
| 消費生活センターへの相談 | 無料で助言を得られる | 受付時間の制約 |
| 少額訴訟 | 60万円以下の紛争を簡易に解決 | 手続きの煩雑さ |
| 民事調停 | 裁判所での話し合いによる解決 | 時間と手間 |

3-5. テクノロジーによる情報格差の解消

近年、AI技術の発展により、ガイドラインの内容を自動的に適用して退去費用の適正額を診断するサービスが登場しています。このようなツールは、入居者側の情報格差を解消し、適正な判断を支援する手段として期待されています。

具体的には以下のような支援が技術的に可能になっています。

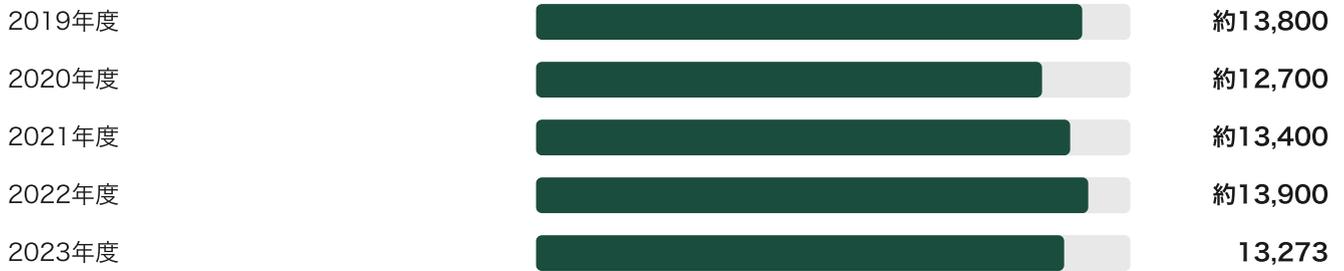
- 請求項目ごとのガイドライン該当性の自動判定
- 経年劣化を考慮した残存価値の自動計算
- 類似事例との比較による適正額の推定
- 交渉時に使える根拠資料の自動生成

第4章 主要データ分析

4-1. 相談件数の年次推移

原状回復に関する相談件数は、過去10年間にわたり年間13,000～14,000件の水準で推移しています。民法改正（2020年）後も大きな改善は見られていません。

相談件数の推移

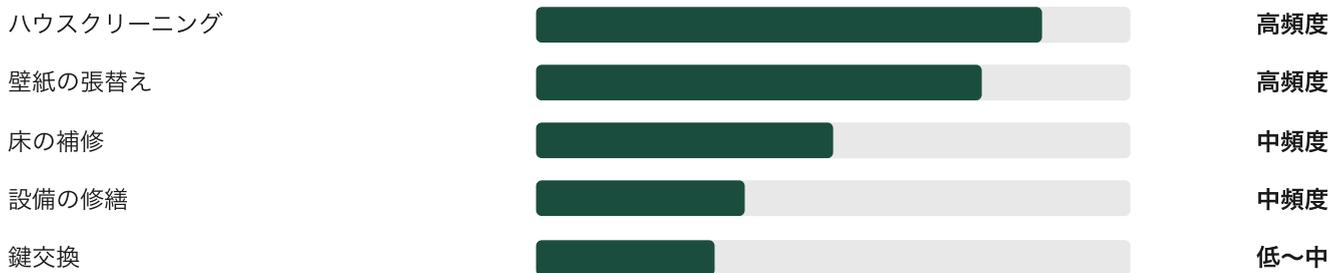


出典：国民生活センター PIO-NETデータ

4-2. 請求項目別の分析

退去費用の請求内容を項目別に分類すると、以下のような構成が見られます。

主な請求項目と発生頻度



4-3. 原状回復費用の金額分布

退去費用として請求される金額の分布を分析すると、1R～1Kの単身向け物件で3～8万円、2LDK以上のファミリー向け物件で8～20万円の範囲に集中しています。

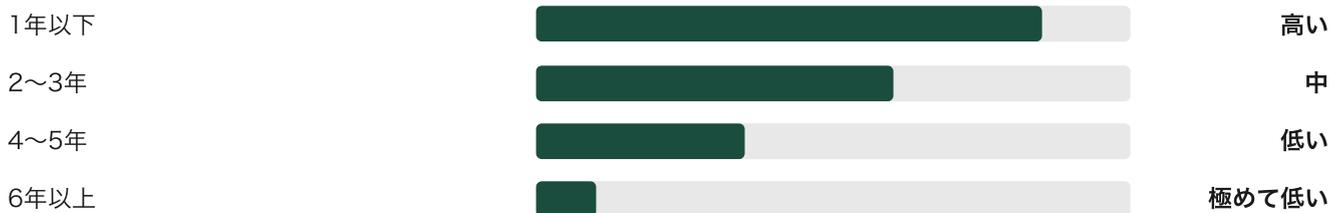
| 間取り | 請求額の中央値（推定） | 高額請求の目安 |
|---------|-------------|---------|
| 1R・1K | 4～6万円 | 10万円以上 |
| 1LDK・2K | 6～10万円 | 15万円以上 |
| 2LDK・3K | 8～15万円 | 25万円以上 |
| 3LDK以上 | 12～20万円 | 30万円以上 |

※相談事例と業界データを基にした推定値

4-4. 居住年数と費用の関係

居住年数が長いほど原状回復費用が高額になる傾向がありますが、ガイドラインの経年劣化の考え方に従えば、長期居住であるほど入居者の負担割合は低くなるはずですが、この矛盾が、トラブルの一因となっています。

居住年数別：ガイドライン上の入居者負担割合



国交省ガイドラインの経年劣化の考え方にに基づく

4-5. 地域別の傾向

賃料水準が高い都市部（東京・大阪・名古屋等）では、原状回復費用の絶対額も高くなる傾向があります。一方、地方部では相談窓口へのアクセスが限られるため、潜在的なトラブルが顕在化しにくい可能性があります。

4-6. 退去立会いの実態

退去時の立会いは、原状回復費用の算定において重要なプロセスですが、以下の課題が存在します。

- 立会い時に詳細な見積もりが提示されないケースがある
- 立会い後に追加の費用が上乗せされるケースがある
- 入居時の状態を記録した資料（入居時チェックリスト）がないケースが多い
- 立会いの場で署名を求められ、十分な検討時間がないケースがある

入居時チェックリストの重要性

退去時のトラブルを予防する最も効果的な手段の一つは、入居時に部屋の状態を写真・動画で記録し、チェックリストを作成しておくことです。入居時の状態が記録されていれば、退去時の損耗が「通常使用」によるものか「故意・過失」によるものかの判断材料となります。

第5章 考察・提言

5-1. 構造的課題の整理

本白書の分析から、退去費用トラブルには以下の構造的課題があることが明らかになりました。

1. **ガイドラインの認知度不足**：国交省ガイドラインの存在と内容が入居者に十分に周知されていない
2. **経験頻度の非対称性**：管理会社は日常業務として退去を扱うが、入居者にとっては「人生で数回」の経験にすぎない
3. **時間的プレッシャー**：引越しの慌ただしさの中で、冷静な判断が困難になる
4. **入居時記録の不足**：入居時の状態を記録していないため、退去時の損耗の原因を証明できない
5. **民法改正の浸透不足**：2020年の改正民法の内容が実務に十分に反映されていない

5-2. 提言

これらの課題を解消するために、以下の提言を行います。

提言1：ガイドラインの周知強化

契約時にガイドラインの概要を説明する義務化、または説明書面の交付を検討すべきです。現在も宅建業法に基づく重要事項説明は行われていますが、原状回復に関する具体的な説明は不十分な場合があります。

提言2：入居時チェックリストの標準化

入居時に部屋の状態を記録するチェックリストのフォーマットを標準化し、入居者・管理会社の双方で確認・保管する仕組みを構築すべきです。

提言3：テクノロジーの活用

AI技術を活用した退去費用の適正額診断ツールにより、入居者側の情報格差を解消することが可能です。請求書の内容をガイドラインに照らして自動判定し、適正な負担額を提示する仕組みは、トラブルの未然防止に寄与します。

提言4：ADR（裁判外紛争解決）の活用促進

少額の退去費用トラブルについては、裁判よりも簡易・迅速なADR（裁判外紛争解決手続）の活用を促進すべきです。国民生活センターの「ADRの実施」や、住宅紛争審査会の活用がより広く認知される必要があります。

提言5：業界の自主的取り組み

不動産管理業界において、ガイドラインに準拠した退去精算を標準とする自主的なガイドラインや認証制度を設けることで、業界全体の信頼性向上につながると考えます。

5-3. まとめ

退去費用トラブルは、制度（ガイドライン・法律）と実務の乖離、情報の非対称性、退去という「一回性のイベント」がもたらす構造的な問題です。法制度の整備は進みつつありますが、実務レベルでの浸透にはまだ時間を要します。

テクノロジーの活用は、この構造的な情報格差を解消する有効な手段の一つです。入居者がガイドラインに基づいた適正額を事前に把握できる環境を整えることが、トラブルの未然防止と公正な賃貸市場の実現に寄与するものと考えます。

関連サービス紹介

退去費用 払いすぎ診断

AIが退去費用の適正額を無料で診断します。

請求書の内容を入力するだけで、国交省ガイドラインに基づいた適正額をAIが算出。通常損耗・経年劣化に該当する項目を自動判定し、適正な負担額を提示します。

<https://taikyo.xyz>

※ 本サービスは法律相談ではありません。個別の紛争解決には弁護士等の専門家にご相談ください。

出典一覧

1. 国民生活センター「PIO-NETにみる消費生活相談の概要」（2023年度）
https://www.kokusen.go.jp/soudan_topics/data/chintai.html
2. 国民生活センター「賃貸住宅退去時トラブルの対処法」（2025年2月）
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20250221_1.html
3. 国土交通省「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（再改訂版）」
https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000020.html
4. 総務省「住宅・土地統計調査」
5. 民法（改正法 2020年4月施行）第621条・第622条の2
6. 最高裁判例 平成17年12月16日判決

会社概要

| | |
|-----------|---|
| 社名 | 株式会社Mycat |
| 設立 | 2025年2月5日 |
| 所在地 | 東京都目黒区三田2-7-22 |
| 事業内容 | AIを活用した中小企業・個人向けサービスの企画・開発・運営 |
| コーポレートサイト | https://mycat.business |
| お問い合わせ | info@mycat.love |

退去費用トラブル白書 2026

2026年3月発行

株式会社Mycat

本白書の内容は情報提供を目的としたものであり、法律相談ではありません。

無断転載を禁じます。