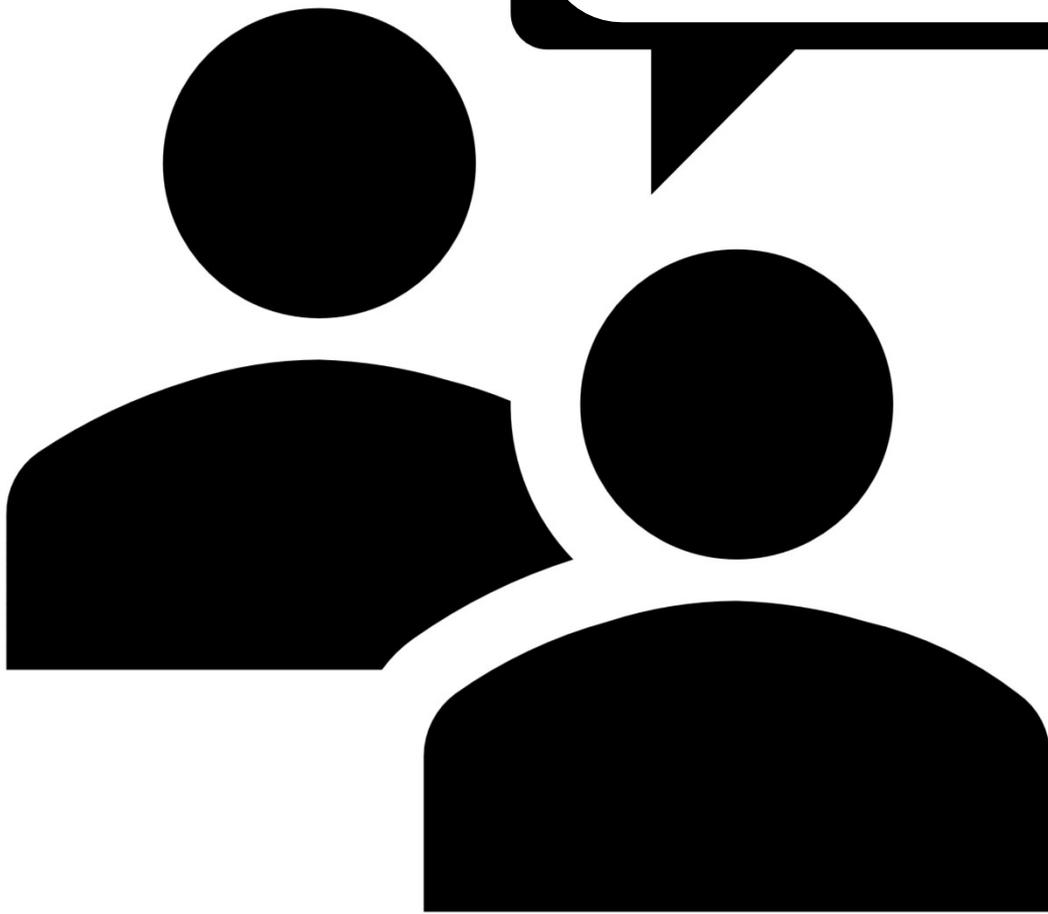


よくあるご質問  
(FAQ)



つくる、つなげる、再生する。

**横浜市住宅供給公社**

※2024年10月時点の情報となります。

# I 目次

0 1	お支払いについて	-----	3
0 2	契約更新について	-----	5
0 3	契約名義の変更について	-----	6
0 4	建物設備について	-----	7
0 5	退去について	-----	8
0 6	各種お問合せ先	-----	9

## お支払いについて

### Q 家賃の支払い方法について

原則、口座振替にてお支払いいただけます。

保証会社ご利用の方は、各保証会社にお支払い方法を直接お問合せください。

### Q 家賃の支払い日はいつですか？

①お振込・口座振替の場合は、毎月3日に当月分のお支払いとなります。

※引き落とし日が土・日・祝日の場合は翌営業日（平日）の引き落としとなります。

前日までに必要残高を口座へご準備お願いいたします。

②保証会社ご利用の場合

1.エルズサポートをご利用の方 ー 毎月5日に当月分のお支払いとなります。

2.アプラスをご利用の方 ー 毎月14日に当月分のお支払いとなります。

### Q 引き落とし日の変更はできますか？

引き落とし日の変更は承れません。

### Q エルズサポート、アプラスとはなんですか？

家賃保証会社各社でございませう。原則、弊社指定の保証会社に加入していただいております。

保証会社ご利用の方は、原則、保証会社が家賃の集金代行をしております。

### Q 家賃の支払い口座を変更について

ご利用いただける金融機関は、**横浜銀行・みずほ銀行・三菱UFJ銀行・三井住友銀行の4行のみ**となります。

※ゆうちょ銀行等その他の金融機関への変更は承れません。ご了承ください。

#### ・4行の中で口座変更されたい場合

1.弊社のお支払いに関する窓口（045-451-7782）にご連絡していただき、ご希望の金融機関をお申し出ください。

2.ご希望の金融機関の預金口座振替依頼書をお住いの住所へ送付いたします。

3.預金口座振替依頼書に必要事項記入のご記入・ご捺印の上、弊社へご返送お願いいたします。

4.当月20日までのご返送で不備が無い場合に2か月後より引き落とし口座が変更となります。

#### ・保証会社ご利用の場合

保証会社が集金代行しているため、ご利用中の保証会社へ直接お問合せください。

・エルズサポートをご利用の方 03-6630-2230（9:00~18:00 土日・祝日・年末年始は除く）

・アプラスをご利用の方 0570-064-263（9:30~17:30 土日・祝日を除く）

Q

クレジットカード払いは可能ですか？

弊社では、対応しておりません。

保証会社ご利用の方は、各保証会社に直接お問合せください。

Q

賃料以外に毎月300円多く引き落とされているのはなぜですか？

エルズサポートご利用の方は、集金事務手数料として毎月300円（税込）が発生しております。

Q

口座が残高不足で引落できませんでした。どうすればいいですか？

#### ・弊社からの口座振替の場合

まずは、弊社の滞納に関する専用窓口（045-451-7840）へご連絡をお願いいたします。  
その後、下記指定口座へお振込みをお願いいたします。

※口座情報

横浜銀行 本店営業部 普通口座 1291308 口座名義：横浜市住宅供給公社

#### ・保証会社ご利用の場合

保証会社が集金代行しているため、ご利用中の保証会社へ直接お問合せください。

- ・エルズサポートをご利用の方 03-6630-2230（9:00～18:00 土日・祝日・年末年始は除く）
- ・アプラスをご利用の方 0570-064-263（9:30～17:30 土日・祝日を除く）

Q

家賃の領収書を発行はできますか？

弊社では入金証明書を発行しております。

弊社HPより**入金証明書交付申請**をダウンロードし、必要事項記入の上弊社へ郵送してください。

申請書受領後、弊社より入金証明書を郵送でお送りいたします。

※証明書の名義はご契約者様名のみとなります。

※入金状況によっては、証明書発行までにお時間を頂く場合がございます。

※弊社HP: <https://www.yokohama-kousya.or.jp/chintai/process.php>（p10に二次元コードもございます。）

Q

退去する月の家賃の支払いはどうなりますか？

原則、通常通り家賃1か月分を約定日にお支払いいただいた後、退去立会時に日割り精算の手続きをいたします。返金がある場合、ご解約日から1か月半～2か月を目途に精算させていただきます。

## 契約更新について

Q

契約更新手続きの方法について

1. 契約満了の4か月前～2か月前に**契約更新の案内・更新料の請求書**を郵送にてお送りいたします。更新料については、契約更新日1か月前までに案内に記載された弊社指定の口座へお振込みください。
2. 契約満了の2か月前～1か月前に**更新契約書2部**をお送りいたしますので、2部ともご記入・実印でご捺印の上、返送をお願いいたします。
3. 貸主が捺印した契約書1部を入居者様へお戻しいたしましたら、契約更新手続き完了となります。

Q

更新書類の返送期限を過ぎてしまった。どうすればいいですか？

速やかにご郵送ください。

Q

更新料の分割支払いはできますか？

分割のお支払いはできません。

## 契約時の記載内容について

Q

同居人の変更について

弊社HPより**異動届出書**をダウンロードし、必要事項記入の上弊社へ郵送してください

※転入については、異動届出書では、お手続きできません。

※契約者転出（離婚）、死亡の場合は、同居人への「契約者（名義承継）変更」手続きもしくは、「退去」いただくことになります。変更契約もしくは解約等のお手続きがございますので、弊社の契約に関する専用窓口（045-451-7763）契約担当にご連絡ください。

※弊社HP: <https://www.yokohama-kousya.or.jp/chintai/process.php> （p10に二次元コードもございます。）

Q

姓、電話番号、緊急連絡先の変更について

弊社HPより**記載事項変更届出書**をダウンロードし、必要事項記入の上弊社へ郵送してください。

※弊社HP: <https://www.yokohama-kousya.or.jp/chintai/process.php> （p10に二次元コードもございます。）

## 契約名義の変更について)

Q

### 契約名義の変更について

- ・個人名義から法人名義へ
- ・個人名義から個人名義（ご家族、同居人）へ
- ・法人名義から個人名義の変更 など

→一度解約となり、再度契約していただく必要がございます。

お申し出から再契約までは、手続きに1～2か月程要しますので余裕をもってお申し出ください。

まずは弊社の契約に関する専用窓口（045-451-7763）までご連絡ください。

※ご契約内容によって変更を承れない場合がございますので、予めご了承ください。

Q

### 連帯保証人、身元引受人の変更について

連帯保証人が死亡した場合、連帯保証人から辞退の希望があった場合など

→申請が可能か否か、弊社の契約に関する専用窓口（045-451-7763）までご連絡ください。

※契約者からの書面による申し出が必要です。連帯保証人、身元引受人からの直接の申し出は承れません。

※申請承認後、貸主と契約者及び新連帯保証人との間で、変更に伴う変更契約書の締結を行います。

## 証明書発行について

Q

### 保管場所使用承諾証明書の発行について

保管場所使用承諾証明書（車庫証明）の発行には、申請が必要となります。

事前に弊社の契約に関する専用窓口（045-451-7763）までご連絡をお願いいたします。申請は弊社HPより申請書をダウンロードし、必要事項記入の上弊社へ郵送してください。

※証明書発行に伴い、手数料がかかります。

※車を買換えの際は、賃貸借契約書に記載の駐車可能車両表示寸法を必ずご確認ください。

※窓口受付の場合、当日の発行ができない場合がございます。事前に余裕をもってご連絡ください。

※申請書到着及び手数料着金後、2～3営業日後の発送となります。

※弊社HP: <https://www.yokohama-kousya.or.jp/chintai/process.php> (p10に二次元コードもございます。)

Q

### 居住証明書の交付について

居住証明書の交付には、申請が必要となります。

弊社HPより申請書をダウンロードし、必要事項記入の上弊社へ郵送してください。

※窓口受付の場合、当日の発行ができない場合がございます。事前に余裕をもってご連絡ください。

※申請書到着後、2～3営業日後の発送となります。

※弊社HP: <https://www.yokohama-kousya.or.jp/chintai/process.php> (p10に二次元コードもございます。)

## 建物設備について

Q

給湯器がエラー(888)を表示しています。どうすればいいですか？

10年を経過した場合となります。故障ではありません。

6回程電源ボタンを連打すると、エラー表示が無くなります。

Q

アンペア数の変更について

契約した電力会社にご自身で連絡して変更してください。

※退去の際は元のアンペア数に必ず戻してください。戻していない場合、退去時の復旧費用は契約者様負担となります。

Q

インターネットの光回線に関する契約について

1. 共用部に光配線済のマンションの場合

①光配線済の回線事業者へ申込してください。

申込はマンションタイプです。戸建て（マンションミニ）タイプは申込禁止です。

・NTT光：商品名「フレッツ光NEXT マンション」

・NURO光：商品名「NUROひかりfor マンション」

②共用部から部屋への光配線工事費は契約者負担です。

2. 共用部に光配線されていないマンション

①回線事業者へ申込してください。

申込はマンションタイプです。戸建て（マンションミニ）タイプは申込禁止です。

・NTT光：商品名「フレッツ光NEXT マンション」

・NURO光：商品名「NUROひかりfor マンション」

回線事業者に弊社へ連絡するようお伝えください。

②回線事業者が共用部の光配線が可能なのか調査します。

③可能な場合、弊社が賃貸人に光回線の設備設置を申請します。

④賃貸人の承認後、回線事業者が共用部の光配線導入工事を行います。

⑤共用部から部屋への光配線工事費は入居者様負担となります。

### 【重要事項】

光配線はマンションの既存配管を利用します。配管径や配管潰れ等により、部屋まで光配線できない場合がございます。光配線できない場合に新規配管の増設は行いません。また、露出配線は不可です。従って、既存配管で光配線ができない場合は対応できません。現行設備（VDSL方式）を使用してください。

Q

鍵を失くしてしまいました。どうすればいいですか？

1. 契約者様以外の方も鍵を持っている場合

その鍵を基にご自身で業者を手配し鍵を作成してください。費用は入居者様負担となります。

2. 紛失した鍵以外に鍵が無い場合

弊社では入居者様の予備鍵を保持しておりません。玄関の鍵を破錠することになりますので、弊社の建物設備に関する専用窓口（045-451-7761）へお電話ください。

※業者を手配いたします。費用は入居者様負担となります。

## 退去について

Q

解約の流れについて

- 1 弊社の退去に関する専用窓口（045-451-7761）のお電話にて解約申込を受付させていただき、下記項目の確認をいたします。
  - ・引越し日 ※確定していなければ解約できません。
  - ・解約日 ※最短の解約日は、解約申込書受領時より30日後となります。
  - ・立会日時 ※平日の10時または14時となります。土日祝日を除きます。
  - ・立会者 等
- 2 「入退去のしおり」の最後のページが解約申込書となっていますので、必要事項記入の上弊社へ郵送してください。
- 3 お引越し
- 4 退去立会、退去精算

Q

退去する月の家賃の支払いはどうなりますか？

原則、通常通り家賃1か月分を約定日にお支払いいただいた後、退去立会時に日割り精算の手続きをいたします。返金がある場合、ご解約日から1か月半～2か月を目途に精算させていただきます。

Q

退去立会時に必要なものはなんですか？

必要なものは、下記のとおりです。

- 1 玄関の鍵
- 2 住宅の取扱説明書 一式
- 3 駐車場の取扱説明書・鍵 （駐車場が弊社管理の機械式駐車場契約者に限ります。）
- 4 印鑑（認印）
- 5 退去立会委任状（契約者以外が立ち会う場合のみ。）
- 6 お振込口座番号が分かるもの
- 7 退去時事前確認書 （解約申込受電後、郵送にてお送りいたします。）
- 8 賃貸借契約書
- 9 修繕負担区分表（入居時に渡している方のみ）

※玄関鍵のコピーキーやエントランスオートロックキーのコピーキー等を作成されている方は立会時にコピーキーも持参してください。

※立会当日、書類に口座番号（契約者名義）をご記入いただきます。そのご記入いただいた口座に精算金をお振込みいたします。

※契約者が立会できない場合は、解約申込書の下にある委任状を退去立会時に受任者がお持ちください。受任者・相続人代表者・連帯保証人等の立会同席者には、身分証の提示を依頼することがありますので、ご協力をお願いいたします。

## Q

## 退去立会当日の流れについて

当日の流れは、下記のとおりです。

## 1 返却物の確認・事務手続

はじめに返却物の確認をいたします。その後、精算金についての説明をいたします。

## 2 修繕の査定

修繕箇所の査定・修繕方法の説明のうえ、原状回復修繕費を提示いたします。

原則、“総預かり金－原状回復修繕費用＝返還金”となります。

※退去立会前に通常の日常清掃をお願いいたします。浴室のカビや台所のひどい油污れ、床の黒ずみなどは特別清掃の対象となります。

※引越しに伴う粗大ゴミは、必ず立会前に処分するか、次の入居先で処分するようにお願いいたします。立会時にゴミ捨て場に粗大ゴミ、引越しに伴うゴミが残存する場合は、事業用ゴミとして別途処分費を請求することになりますので、十分ご注意ください。

## Q

## 退去時までにやらなければいけないことはありますか？

確認していただきたいことは、下記のとおりです。

- 1 電圧の設定が入居時の設定であるか
- 2 部屋の設備を入居時の状態に戻しているか（入居時に取り付けた設備は取り外しているか）
- 3 エアコンの電源等の契約電圧を変更した場合に初期設定に戻しているか
- 4 トイレの設備は入居時の状態であるか（取付けたウォシュレットを取り外しているか）
- 5 インターネット回線契約解除及びレンタル機器等の返却
- 6 浄水器、節水装置、ディスポーザー、ウォーターサーバー等を設置した場合は現状に戻しているか
- 7 ライフライン（電気、ガス、水道）の解約
- 8 模様替えをおこなったものは現状に戻しているか
- 9 自転車、バイク等をお持ちの場合、駐輪場から撤去しているか
- 10 玄関横、メーターボックス内に残存物はないか
- 11 引越の際に、ゴミ出しのルールを守ってゴミ出しや粗大ゴミを出したか

## Q

## 土日祝日の退去立会はできますか？

弊社管理部門では、土日祝日は営業しておりません。

そのため、営業日（平日）の10時～もしくは14時～の開始（おおよそ1時間程度）となります。

## Q

## 退去に伴う火災保険の解約について

弊社で保険会社は指定しておらず、契約者様自身でご契約いただいております。

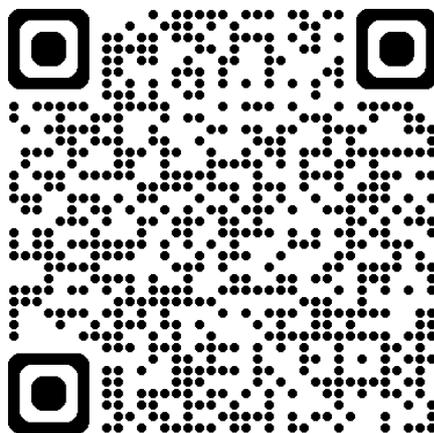
ご自身で契約されている保険会社へ直接お問合せください。

## 弊社の各種専用窓口

< 契約 >	0 4 5 - 4 5 1 - 7 7 6 3
< お支払い >	0 4 5 - 4 5 1 - 7 7 8 2
< 滞納 >	0 4 5 - 4 5 1 - 7 8 4 0
< 建物設備・解約 >	0 4 5 - 4 5 1 - 7 7 6 1

9 : 0 0 ~ 1 7 : 1 5 (平日) 土日・祝日・年末年始は除く

各種申請書類の詳細については、下のコードをお読み取りいただき、ホームページをご確認ください。



## 保証会社お問合せ先

< エルズサポート株式会社 >

家賃に関するお問合せ 0 3 - 6 6 3 0 - 2 2 3 0

口座変更・退去などに関するお問合せ 0 3 - 6 2 3 3 - 6 2 6 0

9 : 0 0 ~ 1 8 : 0 0 (平日) 土日・祝日・年末年始は除く

< 株式会社アプラス >

0 5 7 0 - 0 6 4 - 2 6 3

9 : 3 0 ~ 1 7 : 3 0 (平日) 土日・祝日を除く