

# 賃貸住宅管理業に関する施策について

---

平成21年12月25日  
国土交通省総合政策局  
不動産業課

1. 賃貸住宅をめぐるトラブルの状況	2
2. 賃貸住宅の管理の状況	3
3. 賃貸住宅管理業者の位置付けの変化	4
4. 賃貸住宅管理業務の適正化の必要性	5
5. 賃貸不動産管理の適正化に関する制度イメージ	6
6. 登録制度の位置づけ	9
7. 任意の登録制度の効果	10
8. 制度構築に向けた課題と当面の方針	11
9. 賃貸住宅に係るトラブルの解決に向けて	12

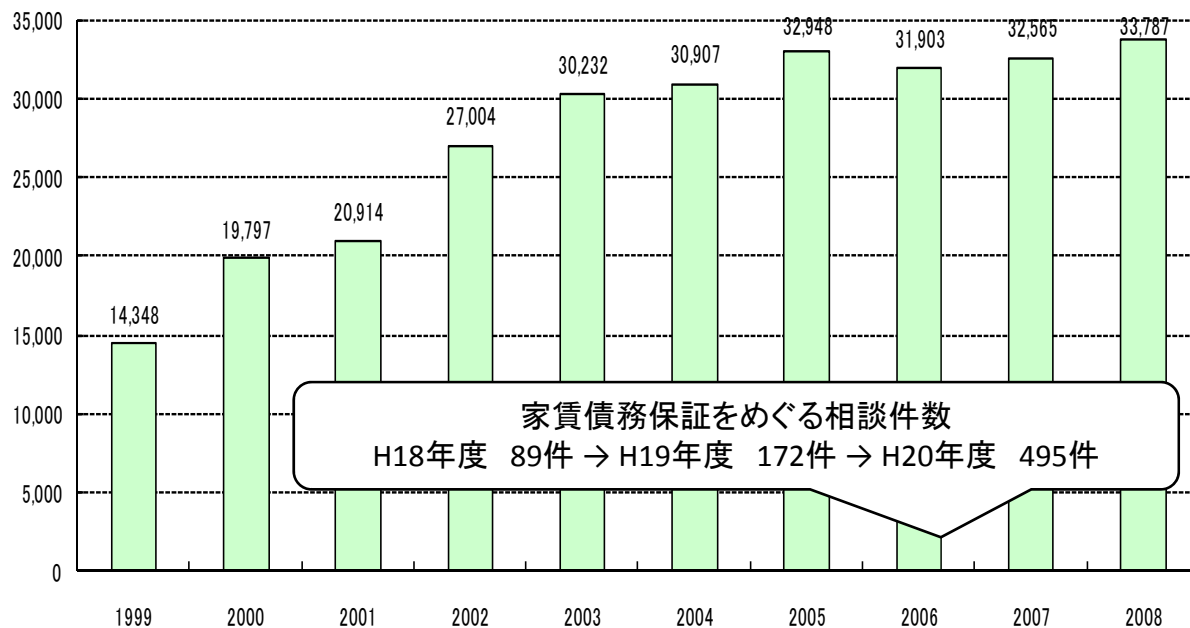
# 1. 賃貸住宅をめぐるトラブルの状況

いわゆる「追い出し行為」問題については緊急に対応すべきとの社会的要請が強いが、**それ以外の賃貸住宅をめぐるトラブルも多数存在。**

消費者契約法の施行以降（H13年4月）、賃貸借契約について借家人に対してこれまで以上の説明が求められるなど、**賃貸住宅をめぐるトラブルは増加傾向**にある。

## ◆ 賃貸アパート・マンションに関する相談件数は年々増加。

賃貸アパート・マンションに関する相談件数(全国)



出典：独立行政法人国民生活センター資料 (年度)

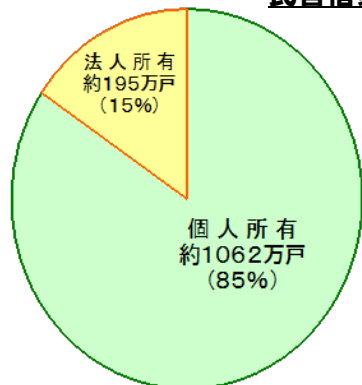
## <トラブルの事例>

- 退去時の原状回復、敷金返還に関するトラブル
- 賃貸借契約・管理委託契約時の説明内容との相違等に関するトラブル
- 管理業務の責任分担が不明確なことによるトラブル

# 2. 賃貸住宅の管理の状況

◆ 民間借家は、約1256万戸存在し、住宅総数の約4分の1を占めているが、その所有の大半が個人。

民間借家の所有主体の別

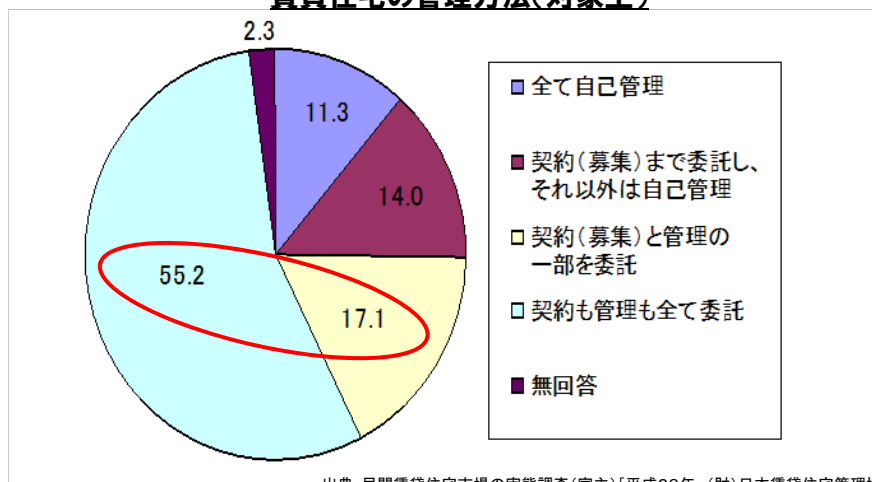


- ・ 民間借家の所有者は大半が個人
- ・ 高齢かつ零細な経営が多い

出典：総務省「住宅・土地統計調査」(平成15年)

◆ 7割以上の家主が管理を委託。

賃貸住宅の管理方法(対家主)

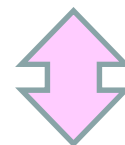


出典：民間賃貸住宅市場の実態調査(家主)[平成20年 (財)日本賃貸住宅管理協会]  
 ○ 調査対象：賃貸住宅を経営する家主((社)全国賃貸住宅経営協会の会員)  
 ○ 配布件数3,000件、回収件数1,277件、回収率42.6%

◆ 賃貸管理業務は、賃貸住宅のトラブルに密接に関係

## 賃貸管理業者の主な業務内容

- ◇ 賃料、敷金等の金銭の徴収業務
- ◇ 大家と借家人との賃貸借契約の更新業務
- ◇ 大家と借家人との賃貸借契約の終了業務  
(退去時の立会い、敷金返還)
- ◇ 日常の苦情対応 等



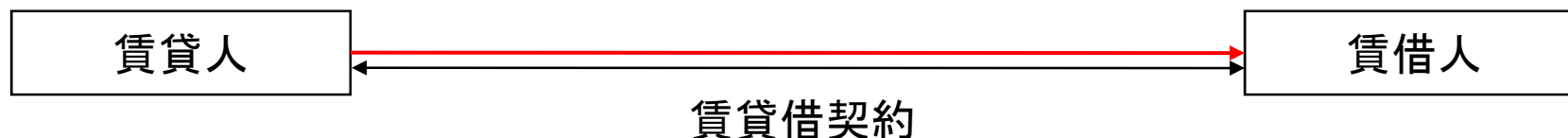
- 管理業者の不適正な行為を防止
- 管理業者の業務についてのルールを定めることにより、管理業務に関するトラブルを抑制

**管理業務全体の適正化の必要性**

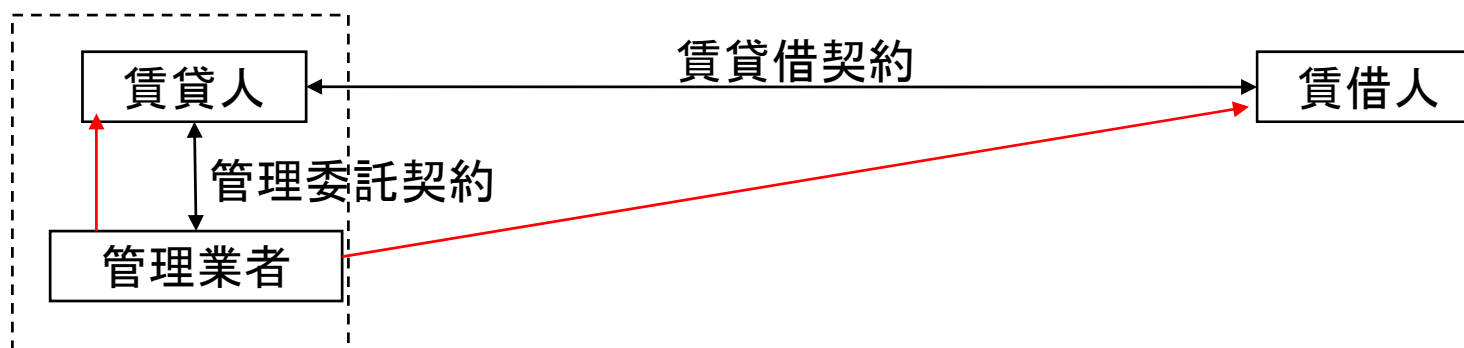
### 3. 賃貸住宅管理業者の位置付けの変化

- ① 本来、賃貸人は賃貸借契約に基づき、賃貸する物件を適正に管理する義務があり、管理業者が存在しない場合には、賃貸人が管理業務を含めて、賃借人にサービスを提供することになる。

賃貸人と賃借人との間での賃貸借契約に起因する多様なトラブル同様、管理業務に関するトラブルも、基本的には両者間での問題となる。



- ② 賃貸人が管理業務の一部を業者に任せる場合でも、これまでは、賃貸人と管理業者との内部関係にとらえ、特段の法規制は存在しなかった。



- ③ 管理業務の多様化・高度化などに伴い、管理業者への委託の増加、管理業者の業務の拡大が進む一方、消費者契約法の制定、消費者庁の設置など、消費者保護のニーズが高まり、管理業者に関するトラブルの増加及び賃貸人と賃借人間のトラブルに関して管理業者が果たす役割が増大してきた。

# 4. 賃貸住宅管理業務の適正化の必要性

賃貸住宅をめぐるトラブルを解消するためには、以下の取組が必要。



## < 民間のルールの特明確化 >

賃貸人と賃借人との間の民間の契約関係については、実態に即して、原状回復ガイドラインや標準賃貸住宅契約書の見直しを検討。(民間賃貸住宅部会)

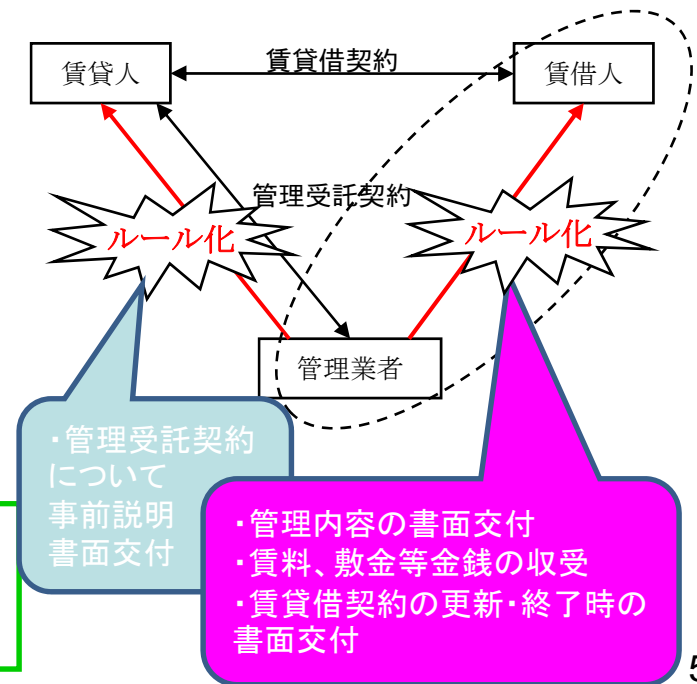
## < 管理業務の適正化 >

上記と併せて、管理業者が行う業務を対象に、

- ・ **賃借人に対する管理内容の説明等のルールを普及させる**とともに、
- ・ **賃貸人との管理受託契約の適正化(事前説明・書面交付など)を推進。**

## < 追い出し行為の規制 >

行き過ぎた督促行為に対する法制上の措置の必要性について検討。(民間賃貸住宅部会)



# 5. 賃貸不動産管理の適正化に関する制度イメージ①

## 1. 新制度創設の趣旨

賃貸住宅管理業の登録制度を設け、登録事業者の業務についてルールを定めることで、その業務の適正な運営を確保し、賃借人及び賃貸人の利益の保護を図る。

## 2. 対象範囲

### (1) 対象とする不動産

- ① 賃貸アパート及びマンションに関する相談件数の状況、賃貸人には個人の事業者が多く管理業者に対する管理業務の委託率が高いこと、賃借人保護の必要性などを勘案し、**賃貸住宅を対象とする**。
- ② **非住宅は、本制度の対象とはしない**。一方で、不動産投資市場の拡大に伴い、投資対象とされる不動産(オフィスビル、商業施設、賃貸住宅等)の価値の維持・向上のために不動産を適切に維持管理する管理業務の重要性が高まっていることから、オフィスビルを含めた賃貸不動産の管理業務のあり方については、今後の課題である。

### (2) 対象事業者・対象業務

- ① 賃貸住宅の管理業務の内容は、広範囲にわたるが、そのうち、**賃料等の徴収業務並びに賃貸借契約の更新業務及び解約業務**は、その委託率の高さ及び賃借人等とのトラブルの発生件数などから、管理業務の中でも、特にその適正化が求められる業務であることから、これらいずれかの業務を担う事業者を登録の対象とする。
- ② 住宅を借上げて転貸する**サブリース業**については、契約形態は管理会社の場合とは異なるが、その業務内容は上記の管理業務と一致するものが多いことから、**登録制度の対象とする**。サブリース業は、自らの所有物件の賃貸を行う場合(③の賃貸業)との比較においても、他人の不動産を転貸していることから、より適切な業務の確保が求められる。
- ③ 所有する物件を自ら賃貸する賃貸業についても、管理業と同様、賃料等の徴収業務等が想定される。しかし、自己で管理業務が行えないような一定規模以上の賃貸業では、管理業務を管理業者に委託することになること、それ以外の小規模の賃貸業の大部分は個人経営であり、自己管理が行われていることから、賃貸業においては、借家人とのトラブル発生の蓋然性が低いと考えられる。このため、**賃貸業は、登録制度の対象外とする**。

## 5. 賃貸不動産管理の適正化に関する制度イメージ②

### 3. 登録制度の仕組み

- ①賃貸住宅管理業を営もうとする者は、国土交通省に備える登録簿に登録を受けることとする。
- ②事業者の登録に当たっては、宅地建物取引業者の免許の基準又はマンション管理業者の登録拒否要件などと同様、人的要件などの登録要件を設ける。
- ③登録業者は、管理業務に関して定める一定のルール(業務処理準則)を遵守することとする。
- ④登録業者が、管理業務に関して不正又は著しく不当な行為をした場合等においては、登録を消除することとする。この場合、一定期間は、再登録ができないものとする。  
(業務に関して他の法令に違反する行為や③のルールが遵守されない場合などを想定)
- ⑤登録に当たり、一定の資格者を置くことを要件とはしないが、管理業務に従事する事業者の資質の確保等を図るための施策については、現在、事業者団体により取組が進められている任意の資格制度や講習会などの一層の充実・活用を図る。(例:有資格者情報の公開など)



## 5. 賃貸不動産管理の適正化に関する制度イメージ③

### 4. 登録業者の業務の適正化のためのルール

※資料2-3 参照

登録業者については、管理業の業務に関し以下のルールを定め、管理業務の適正化を図ることで、賃借人及び賃貸人の利益の保護を図る。

なお、契約者間の意思や地域の商習慣などに委ねることが望ましい事項については、事業者による自主ルールや標準管理委託契約書による明確化などを活用することとする。

#### (1) 主として賃借人の利益の保護のためのルール

- ① 賃借人に対する管理内容の書面交付
- ② 賃貸借契約に関する重要事項の説明(対サブリース業者向けルール)
- ③ 賃貸借契約の成立時の書面交付 (対サブリース業者向けルール)
- ④ 賃貸借契約の更新時の書面交付
- ⑤ 賃貸借契約の終了時における説明
- ⑥ 管理受託契約等に基づかない賃借人からの金銭受領の禁止
- ⑦ 管理受託契約の終了に伴う通知
- ⑧ 行き過ぎた督促行為の禁止

#### (2) 主として賃貸人の利益の保護のためのルール

- ① 賃貸人に対する管理受託契約内容の重要事項の説明
- ② 賃貸人に対する管理受託契約成立時の書面交付
- ③ 財産の分別管理

これらの事項は、直接的には賃貸人の保護に係るものであるが、これらの適正化を通じて、結果として賃借人の保護が図られることが期待される。

#### (3) その他

帳簿の備付け、標識の掲示など登録制度や監督事務の実施に必要な事項について定める。

## 6. 登録制度の位置づけ

登録制度の位置づけについては、①法律により義務づけられた登録制度、②告示などによる任意の登録制度、③事業者団体等による自主的な登録制度などがある。

	メリット	デメリット
法律に基づく登録制度 (無登録営業不可)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・強制力、執行力がある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・規制強化に対する懸念</li> <li>・自治体を含めた執行体制の構築が必要</li> </ul>
法律によらない任意の登録制度 (無登録営業可)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・営業の自由を制限しない任意の制度</li> <li>・法律に基づく制度よりも柔軟な運用が可能</li> <li>・法律に基づく制度の試行的運用、精査が可能</li> <li>・国交省のみによる実施が可能（自治体に負担をかけない制度構築）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・強制力、執行力が弱い</li> </ul>
自主的な登録制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者の自主的な取組で規制強化とならない</li> <li>・行政コストを抑制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現行からの改善には不十分</li> </ul>

## 7. 任意の登録制度の効果

法律に基づかない任意の登録制度は、無登録の事業者の営業を規制するものではない。  
このため、法律に基づく登録制度と比較して、強制力、執行力に劣る。

しかし、  
以下の通り、「任意の登録制度」は、営業の自由を制限することなく、一定の効果が期待できる制度。

- 登録事業者は、業務に関するルールを遵守することが求められ、遵守されない場合は登録から削除される。
- 登録事業者名は公表されることから、消費者は、登録事業者の情報を事業者選択(物件選択)の判断材料として活用できる。
- 消費者による優良な事業者(良質な管理物件)の選別が進むことで、適正な業務のためのルールが広く普及することが期待される。



消費者保護、健全な賃貸管理業者の育成

## 8. 制度構築に向けた課題と当面の方針

法律に基づく登録制度の導入に当たっては、以下の点を踏まえ、対応することが必要。

- 登録事務を実施する**都道府県の理解と協力**(宅建業法と同様の執行体制確保が必要)
- **規制強化に対する懸念への十分な対応**(サブリース業者などこれまで規制を受けていない事業分野への対応)

(参考)

- ・賃貸住宅管理業者は、およそ8万業者が存在すると推計される。
- ・宅地建物取引業者の都道府県知事免許業者(約13万業者)の免許、監督、指導に当たり、各団体平均10名の職員が従事している。  
監督処分:366件、行政指導:1,138件 (平成20年度)

このため、**当面、法規制ではなく、告示による任意の登録制度を国土交通省が実施し、**

**国民の意見、事業者の取組状況を踏まえ、法規制の導入に向けた取組を進める。**

その際には、任意の登録制度の運用状況、今後明らかとなる賃貸借契約をめぐる判例等を踏まえて、ルール(業務処理準則)の更なる改善を進める。

## 9. 賃貸住宅に係るトラブルの解決に向けて

- 昨年来、特に社会問題化している「追い出し行為」に対する法規制<sup>(※)</sup>については、別途、住宅宅地分科会民間賃貸住宅部会において、その必要性が指摘されている。また、賃貸人と賃借人との間の賃貸借契約に基づくトラブルへの対応としての原状回復ガイドラインなどの見直しの必要性についても、同部会において指摘されている。
- 賃貸住宅管理業に関しても、標準管理委託契約書の改善及び普及を図るとともに、登録制度に基づくルール以外の事業者による自主的ルールの活用も必要である。
- また、賃貸住宅については、不動産に関するトラブルの中でもその件数が多い分野である。このため、事業者団体などの自主的な取組により、苦情相談を受付ける体制を一層充実させトラブルの迅速な解決を図るとともに、紛争に至った場合でも裁判によらない迅速・簡易な紛争解決の手段の整備について、引き続き検討が必要。
- こうした取組との連携を図りながら賃貸住宅管理業の登録制度に取組むことで、賃貸住宅に係るトラブルの抑制、良質な賃貸住宅市場の形成を促進する。

※ 行き過ぎた督促行為に対する規制について(民間賃貸住宅部会における主な意見の概要)

- 家賃債務保証業務について、貸金業法における取立て規制のような行為規制が必要と考えられる。
- 家賃債務保証業について、登録制度を法制的に措置する必要もあると考えられる。
- 行き過ぎた督促行為は、民間賃貸住宅の貸主や管理会社においても見受けられることから、これらの者についても、法制上の措置を検討する必要があると考えられる。



行き過ぎた督促行為について管理業者を含めて法規制が行われる場合には、任意の登録制度によるルールに優先する。