

# 賃貸住宅管理業者登録制度に係るアンケート調査結果

---

(管理業者、貸主、借主)

2015年10月21日

**MRI** 株式会社三菱総合研究所

---

## (1) 管理業者向けアンケート調査結果

---

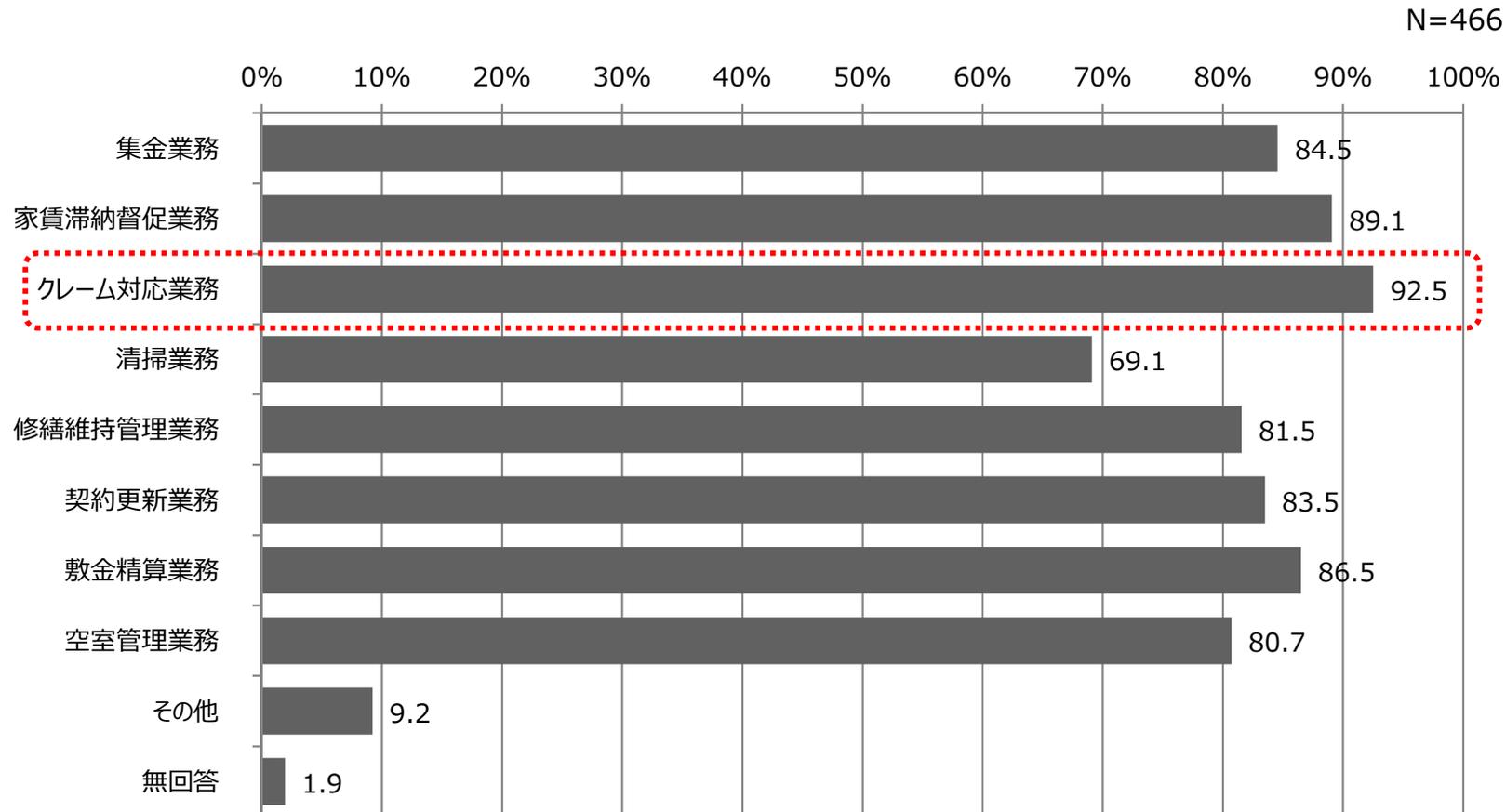
## 調査の概要

- 調査の概要は以下のとおり。

■調査期間	2015年08月18日(火) ~ 2015年09月14日(月)
■調査条件	賃貸住宅管理業務を実施する業者
■サンプル数	有効サンプル数 = 466
■調査方法	郵送により調査票を配布、ファクシミリにて回答票を回収
■発送先および 発送数	合計1,200通(登録業者/未登録業者 各600通ずつ) ▶ 公益財団法人日本賃貸住宅管理協会 加入業者 400通 ▶ 賃貸不動産経営管理士協議会 (一般社団法人全国賃貸不動産管理業協会、 公益社団法人全日本不動産協会) 加入業者 800通
■回答者の 登録制度への 登録状況	「登録済」54.9% 「未登録・制度を知らない」41.2% 「無回答」3.9%

# 受託している賃貸住宅管理業務の内容

- 最も受託率の高い「クレーム対応業務」(92.5%)は9割弱の業者が受託。「家賃滞納督促業務」、「敷金精算業務」、「集金業務」なども8割を超える受託率となっている。

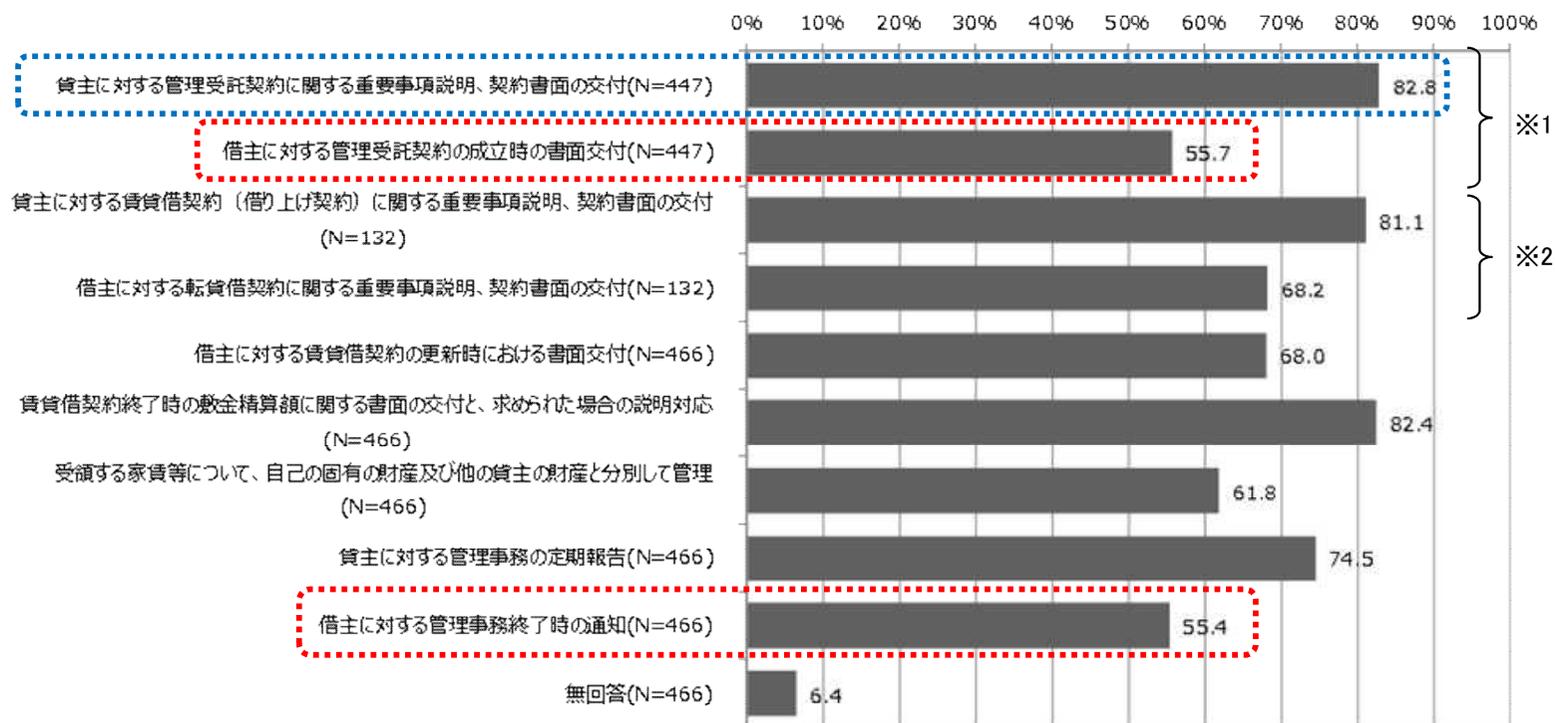


受託している賃貸住宅管理業務の内容

出所) 賃貸住宅管理業者登録制度に係るアンケート調査(管理業者向け)

# 業務処理準則に定める事務の実施状況

- 最も実施率の高い「貸主に対する管理受託契約に関する重説、契約書面の交付」(82.8%)でも、8割強。
- 「借主に対する管理事務終了時の通知」(55.4%)、「借主に対する管理受託契約の成立時の書面交付」(55.7%)の実施割合はどちらも6割弱。



賃貸住宅管理事務の実施状況

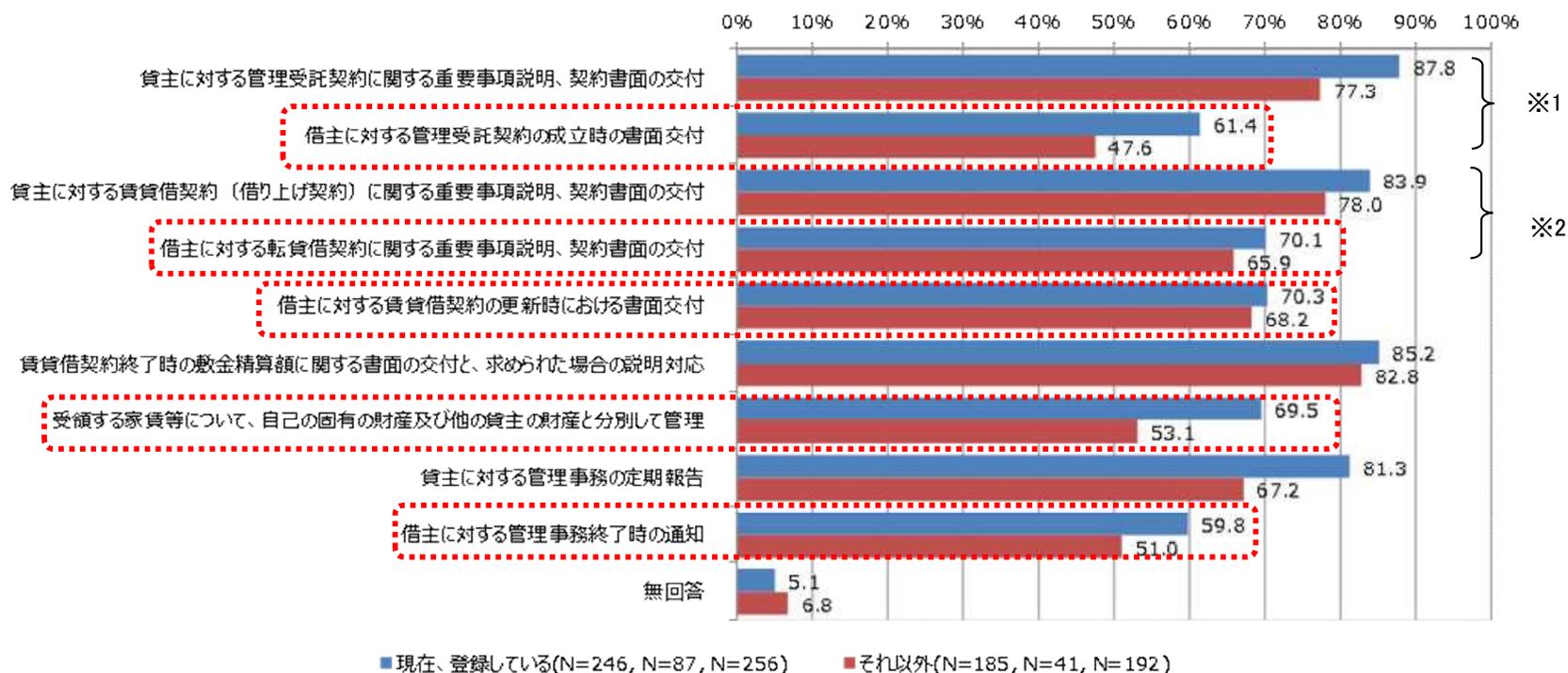
※1 管理受託契約に関する選択肢は母数を「サブリースのみ実施の業者を除外 (N=447)」に限定

※2 サブリースに関する選択肢は母数を「サブリースを実施している (N=132)」に限定

出所) 賃貸住宅管理業者登録制度に係るアンケート調査 (管理業者向け)

# 登録業者/未登録業者別の業務処理準則に定める事務の実施状況

- 登録業者は未登録の業者に比べ、全ての管理事務で実施割合が高い。
- 特に「家賃等の分別管理」では16.4ポイント、「貸主に対する管理事務の定期報告」では14.1ポイントの差。一方、「敷金精算額に関する書面交付と説明対応」ではわずかな差しかない。
- 登録業者でも実施率が約6割に留まる事務（「借主に対する管理受託契約の成立時の書面交付」「借主に対する管理事務終了時の通知」）や、約7割に留まる事務（「家賃等の分別管理」「借主に対する転貸借契約に関する重要事項説明、契約書面の交付」「借主に対する賃貸借契約の更新時における書面交付」）も存在。



## 「賃貸住宅管理事務の実施状況」と「登録制度への登録有無」のクロス集計

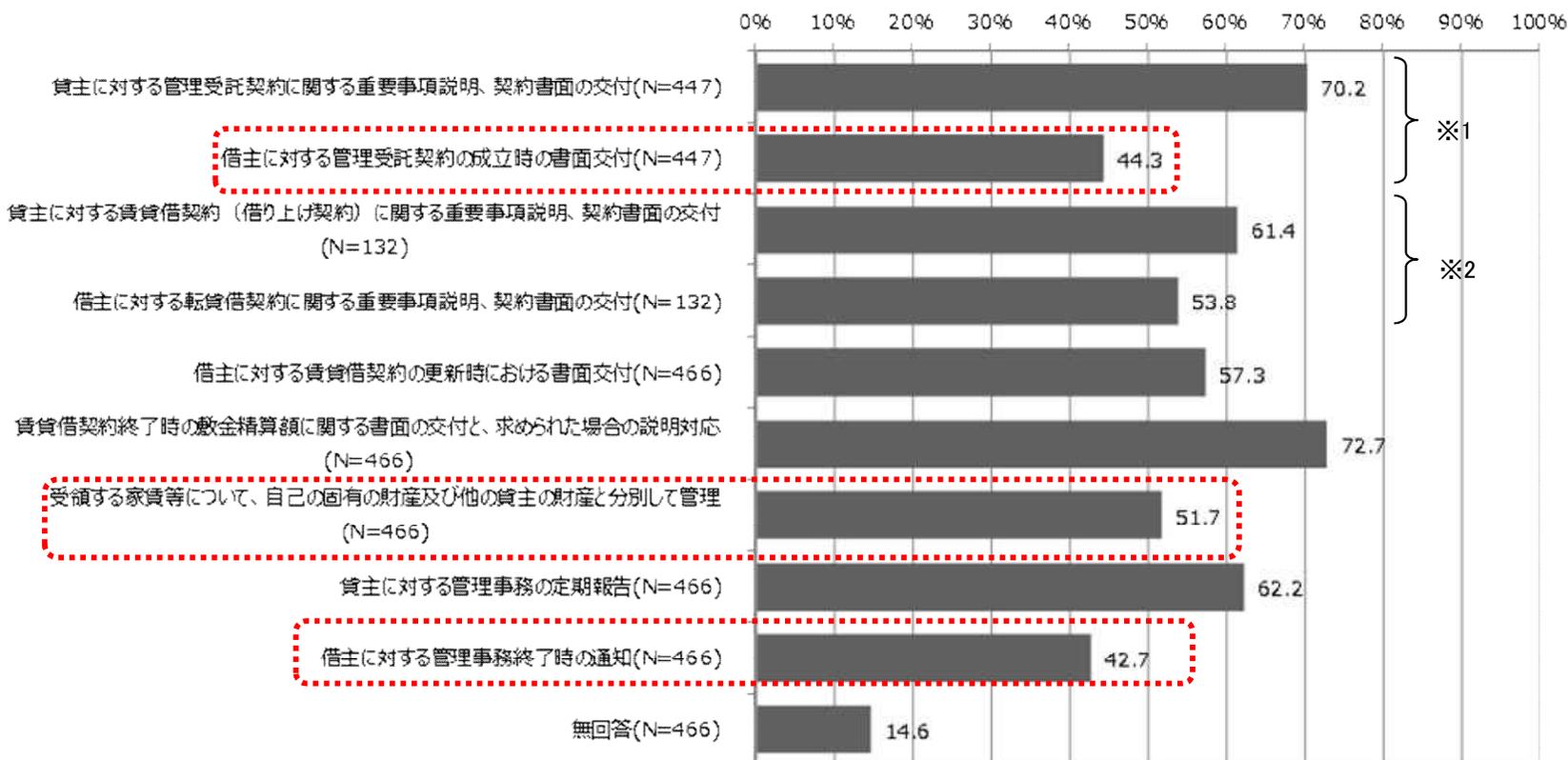
※1 管理受託契約に関する選択肢は母数を「サブリースのみ実施の業者を除外(N=447)」に限定

※2 サブリースに関する選択肢は母数を「サブリースを実施している(N=132)」に限定

出所) 賃貸住宅管理業者登録制度に係るアンケート調査(管理業者向け)

# 貸主・借主とのトラブル防止や業務の適正化の為に特に重要と考える事務

- 実施率の高い事務と一致する傾向が見られるが、「借主に対する管理事務終了時の通知」(42.7%)、「借主に対する管理受託契約の成立時の書面交付」(44.3%)が4割強、次いで「受領する家賃等の分別管理」(51.7%)が約5割に留まる。



## 貸主・借主とのトラブル防止や業務の適正化の為に特に重要と考える事務

※1 管理受託契約に関する選択肢は母数を「サブリースのみ実施の業者を除外(N=447)」に限定

※2 サブリースに関する選択肢は母数を「サブリースを実施している(N=132)」に限定

出所) 賃貸住宅管理業者登録制度に係るアンケート調査(管理業者向け)

# 賃貸住宅管理業者登録制度に登録した理由

- 「国の制度への登録によって、顧客からの評判・信頼度を向上させるため」(84.4%)が8割強。
- 次いで、「業務の標準化に役立てるため」(44.1%)が4割強。

N=256

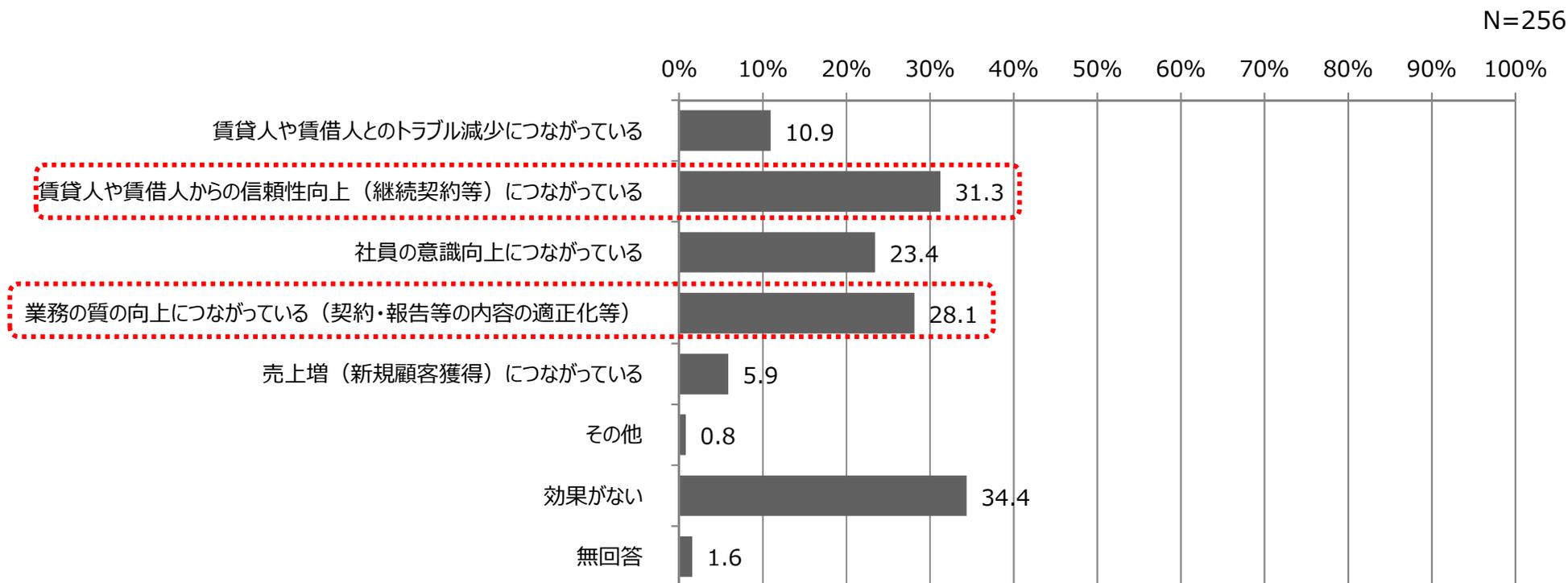
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



賃貸住宅管理業者登録制度へ登録した理由

# 賃貸住宅管理業者登録制度が業務にもたらした効果

- 「賃貸人や賃借人からの信頼性向上につながっている」(31.3%)、「業務の質の向上につながっている」(28.1%)との回答が約3割。
- 一方、「効果がない」(34.4%)とする回答も3割強に達する。

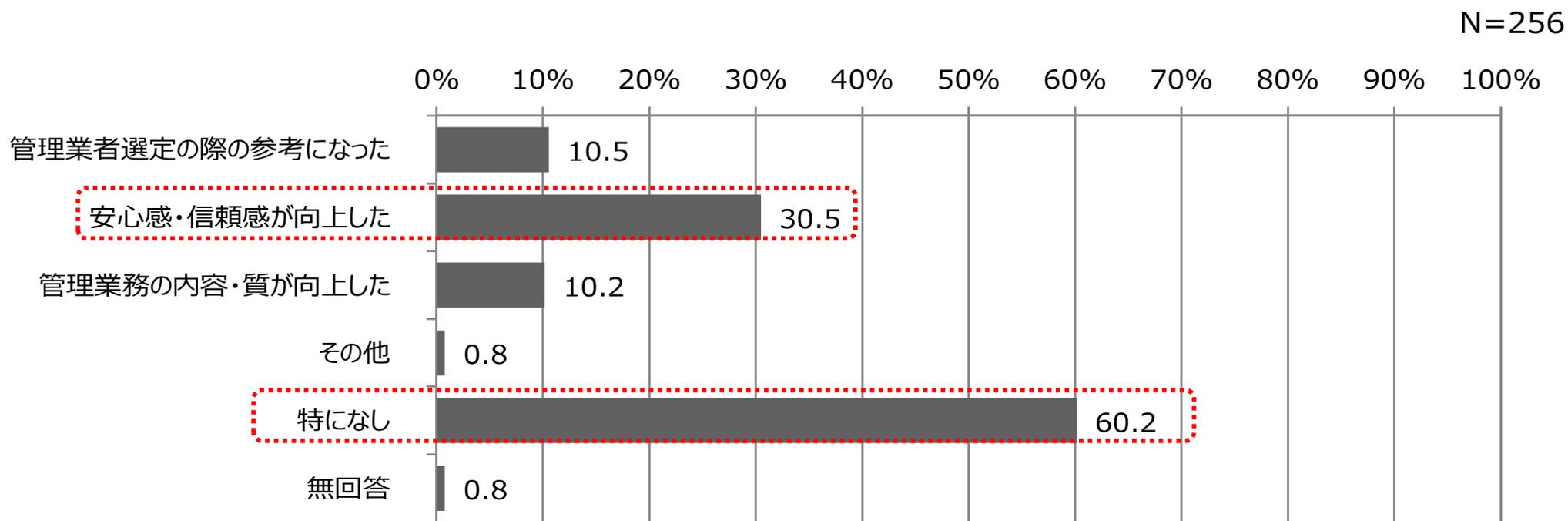


## 賃貸住宅管理業者登録制度への登録が業務にもたらした効果

出所) 賃貸住宅管理業者登録制度に係るアンケート調査(管理業者向け)

# 賃貸住宅管理業者登録制度に登録した効果（貸主からの声）

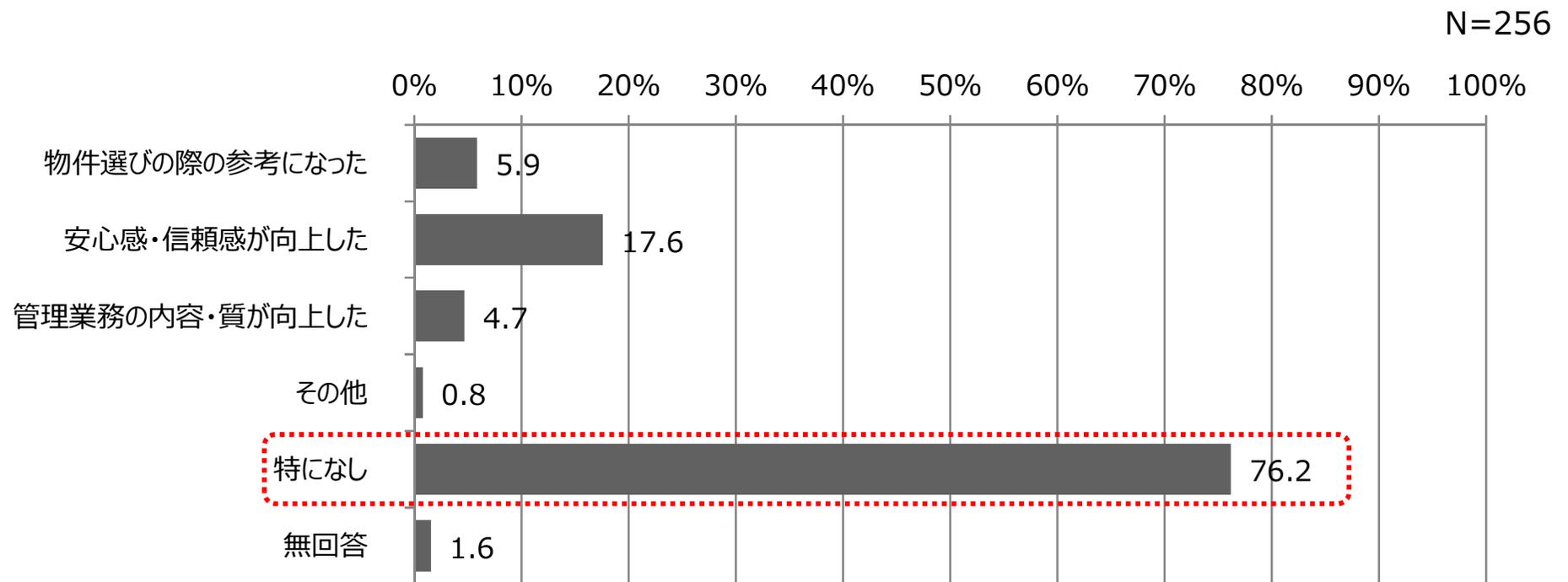
- 貸主からの声として「安心感・信頼感が向上した」(30.5%)との回答が約3割に達する一方、「特になし」(60.2%)との回答は約6割に達する。



賃貸住宅管理業者登録制度への登録による貸主からの声

# 賃貸住宅管理業者登録制度に登録した効果（借主からの声）

- 借主からの声では「特になし」(76.2%)との回答が8割弱に達する。

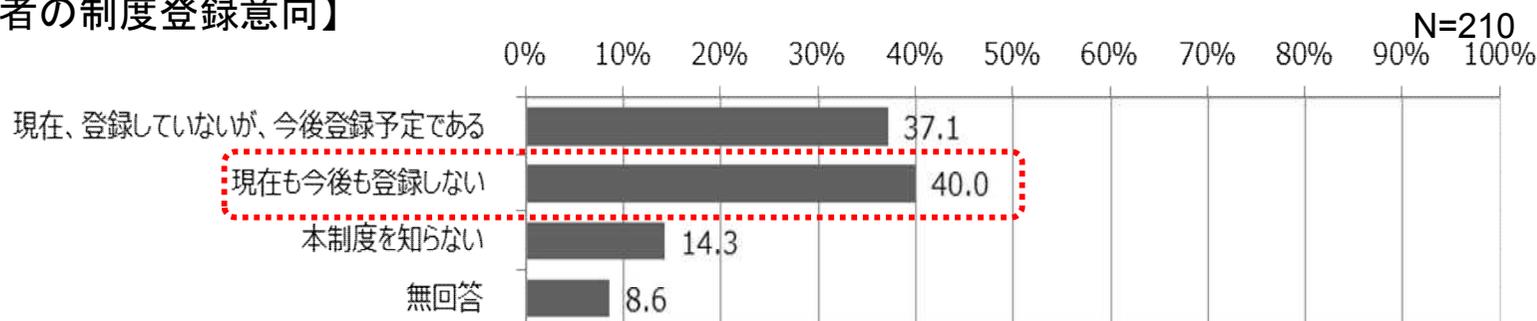


賃貸住宅管理業者登録制度への登録による借主からの声

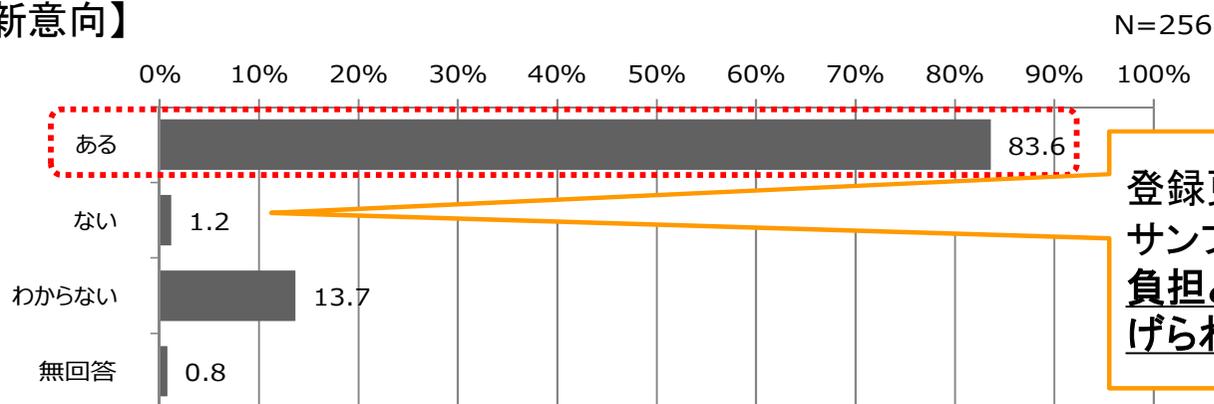
# 未登録業者の登録意向と登録業者の更新意向

- 未登録業者では「現在も今後も登録しない」(40%)が最も多いが、「今後登録予定である」(37.1%)も4割弱となっている。
- 更新意向の「ある」(83.6%)業者は8割強にのぼるが、1割弱が更新未定(13.7%)。

## 【未登録業者の制度登録意向】



## 【登録業者の更新意向】

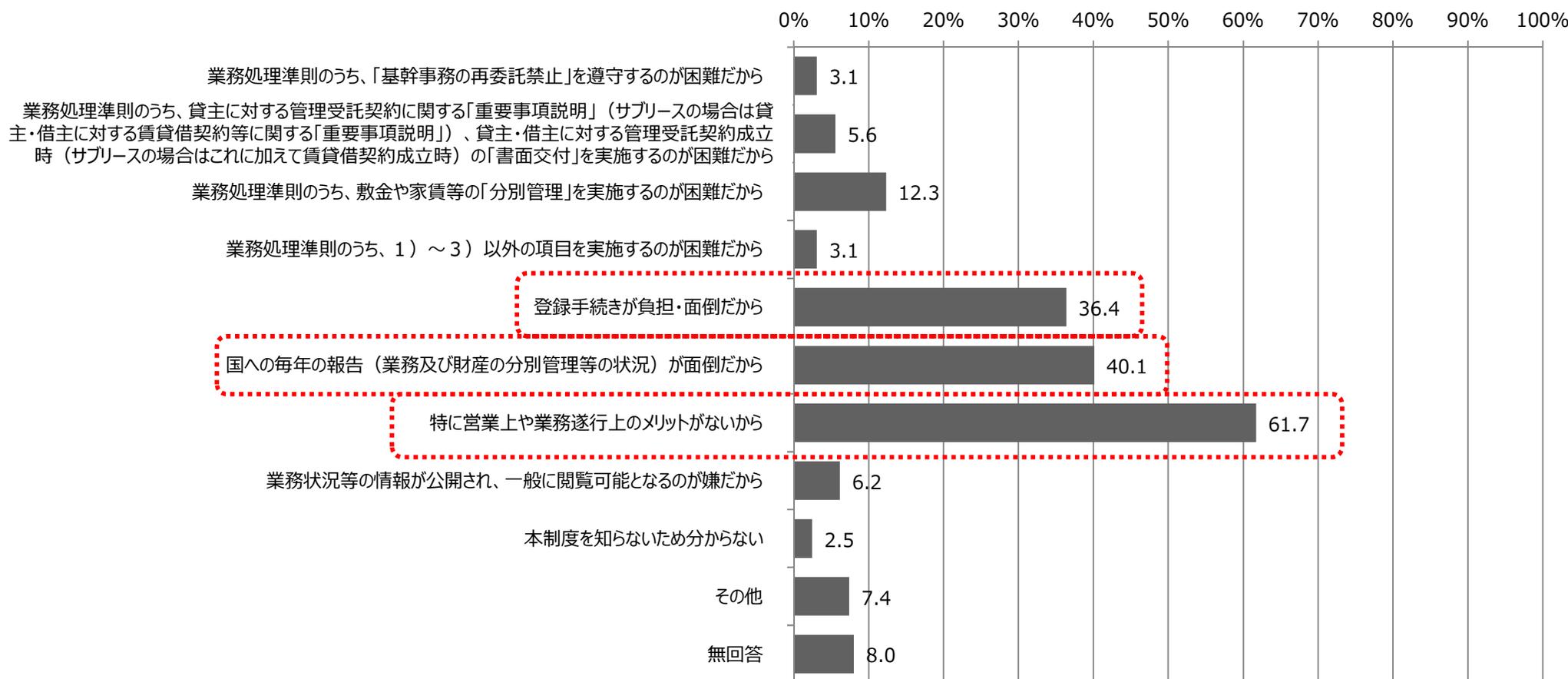


登録更新意向がない理由として、サンプル数が少ないが、登録手続きの負担とメリットのなさ、報告の負担が挙げられている。

# 未登録業者が登録していない理由

- 登録していない理由として、「特に営業上や業務遂行上のメリットがないから」(61.7%)とする回答が約6割を超え、次いで「国への毎年の報告が面倒だから」(40.1%)、「登録手続きが負担・面倒だから」(36.4%)が約4割。
- 「業務処理準則の遵守が障害となっている」(3.1~12.3%)との回答は限定的。

N=162



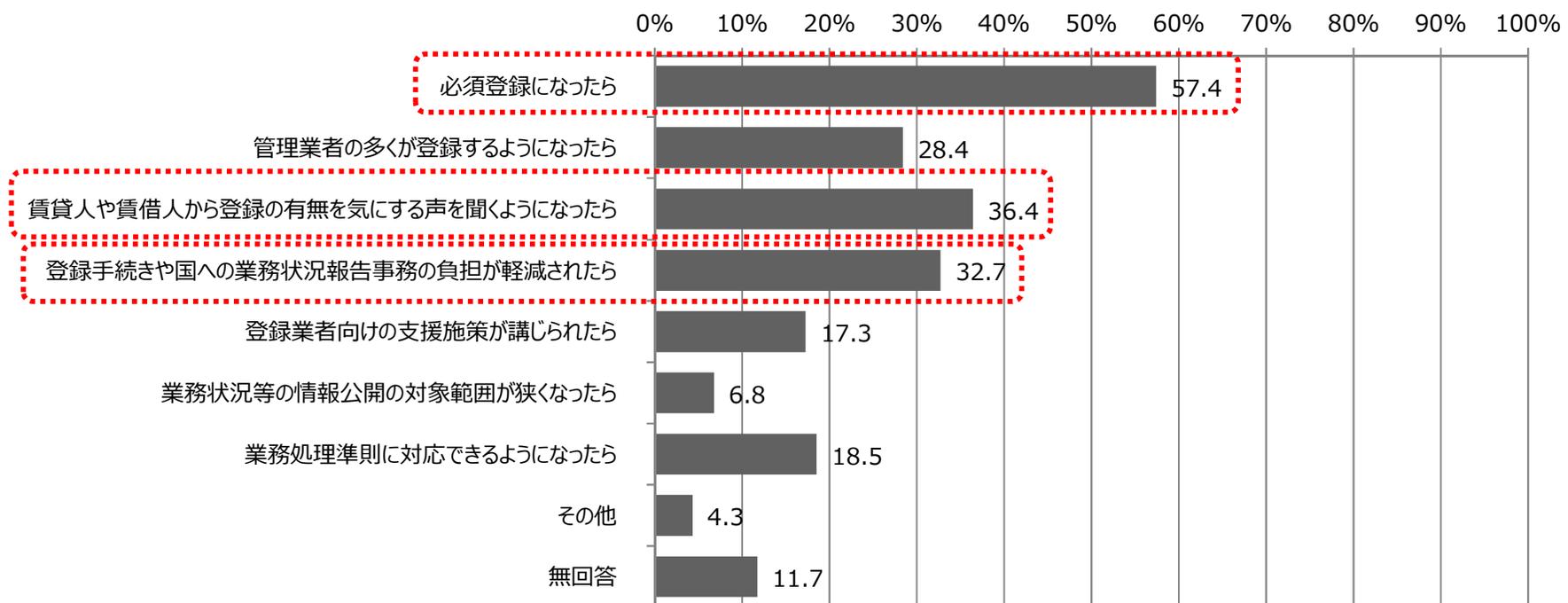
賃貸住宅管理業者登録制度に登録していない理由

出所) 賃貸住宅管理業者登録制度に係るアンケート調査(管理業者向け)

# 未登録業者が考える今後登録するための条件

- 登録するための条件は、「必須登録になったら」(57.4%)が最も多く、6割弱。
- 次いで「賃貸人や借借人から登録の有無を気にする声を聞くようになったら」(36.4%)が約4割、「登録手続きや国への業務状況報告事務の負担が軽減されたら」(32.7%)が約3割。

N=162

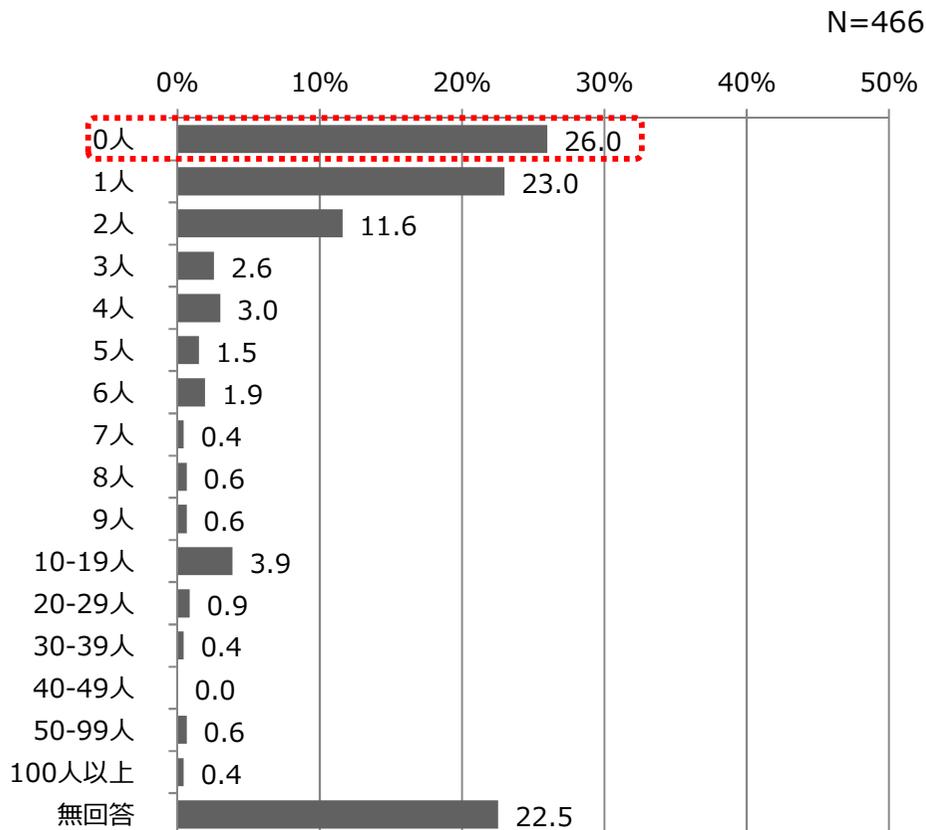


## 賃貸住宅管理業者登録制度に今後登録するための条件

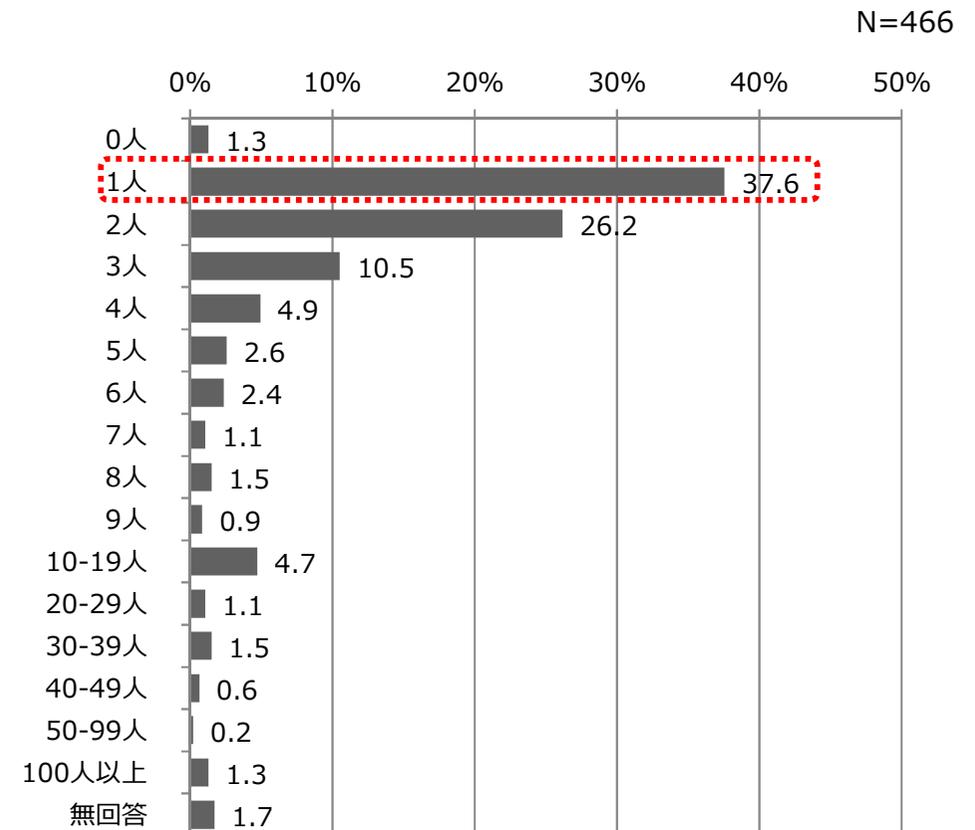
出所) 賃貸住宅管理業者登録制度に係るアンケート調査(管理業者向け)

## 【参考】賃貸住宅管理業務に従事している有資格者数

- **賃貸不動産経営管理士：有資格者「0人」(26%)が最も多く、次いで「1人」「2人」が多い。2人以下が約6割を占める。**
- **宅建建物取引士：有資格者「1人」(37.6%)が最も多く、次いで「2人」「3人」が多い。1～3人の合計で7割強を占める。**
- どちらの資格の有資格者も0人である業者は、466社中4社(0.9%)。



賃貸不動産経営管理士



宅地建物取引士

---

## (2) 貸主向けアンケート調査結果

---

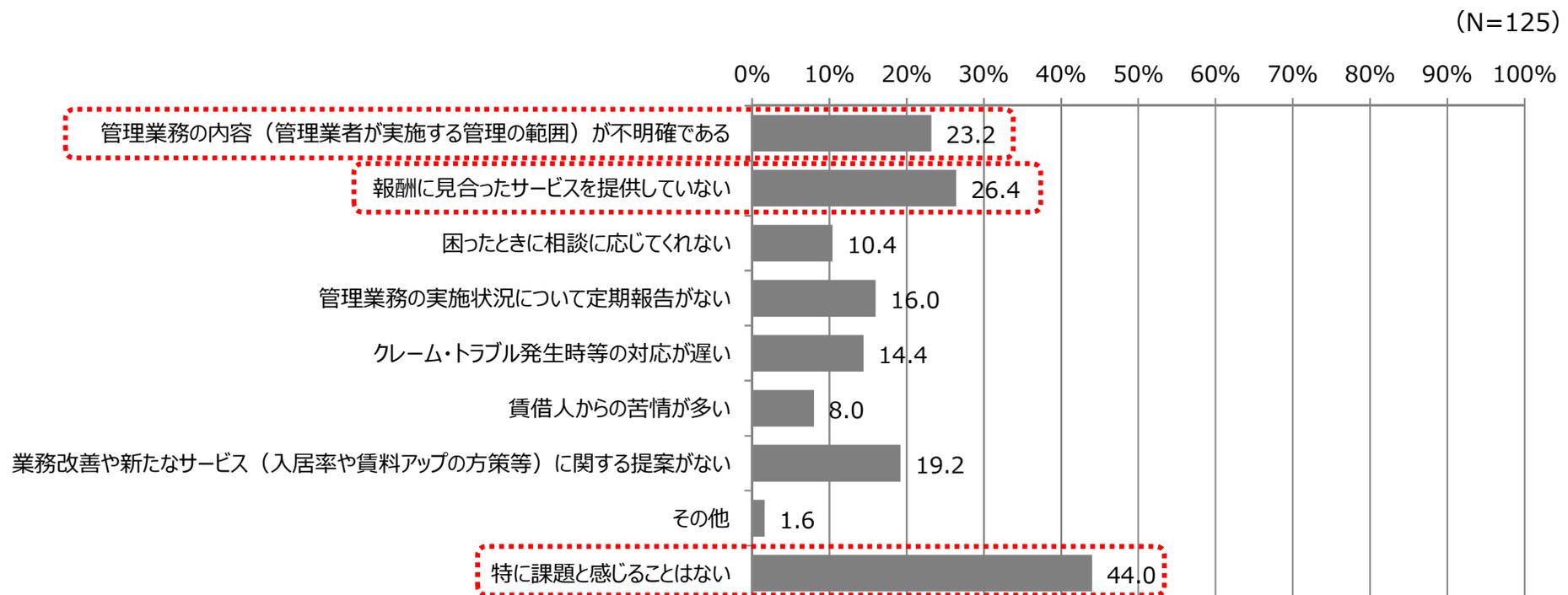
## 調査の概要

- 調査の概要は以下のとおり。

■調査方法	インターネットリサーチ
■調査条件	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 年齢18歳以上</li><li>➤ 現在、賃貸住宅を所有しており、その物件を貸している方</li><li>➤ 4年以上賃貸をしている物件を所有している方</li><li>➤ 全国8地域別の「民営借家(空き家を除く)」の分布に応じた回答者割合を設定(8地域:北海道、東北、関東、中部、近畿、中国、四国、九州)</li></ul>
■実施期間	2015年08月22日(土)
■サンプル数	有効サンプル数 = 314

## 委託している管理業務の課題(サブリース物件以外)

- 「報酬に見合ったサービスが提供されていない」(26.4%)と感じる貸主が3割弱と最も多く、次いで「管理業務の内容が不明確である」(23.2%)が2割強。
- 一方、「特に課題と感じることはない」(44.0%)が全体の4割強。



### 委託している管理事務の課題(サブリース物件を所有していない方のみ)

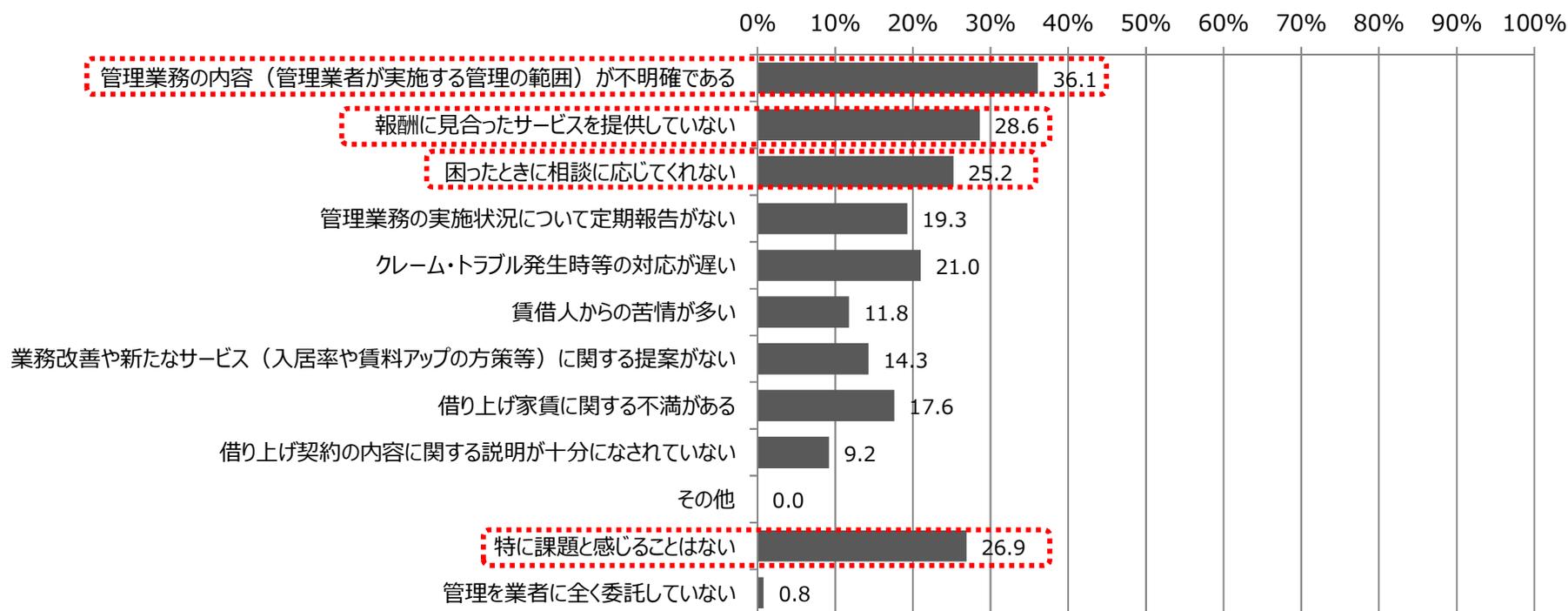
※各選択肢の割合について、「管理を業者に全く委託していない」と回答した方を除いた母数で算出

出所) 賃貸住宅管理に係るアンケート(貸主向けアンケート調査)

## 委託している管理業務の課題(サブリース物件)

- 「管理業者が実施する管理の範囲が不明確」との回答(36.1%)が4割弱と最も多く、次いで「報酬に見合ったサービスを提供していない」(28.6%)が3割程度、「困ったときに相談に応じてくれない」(25.2%)が3割弱。
- 一方、「特に課題と感ずることはない」(26.9%)が3割弱。

(N=119)

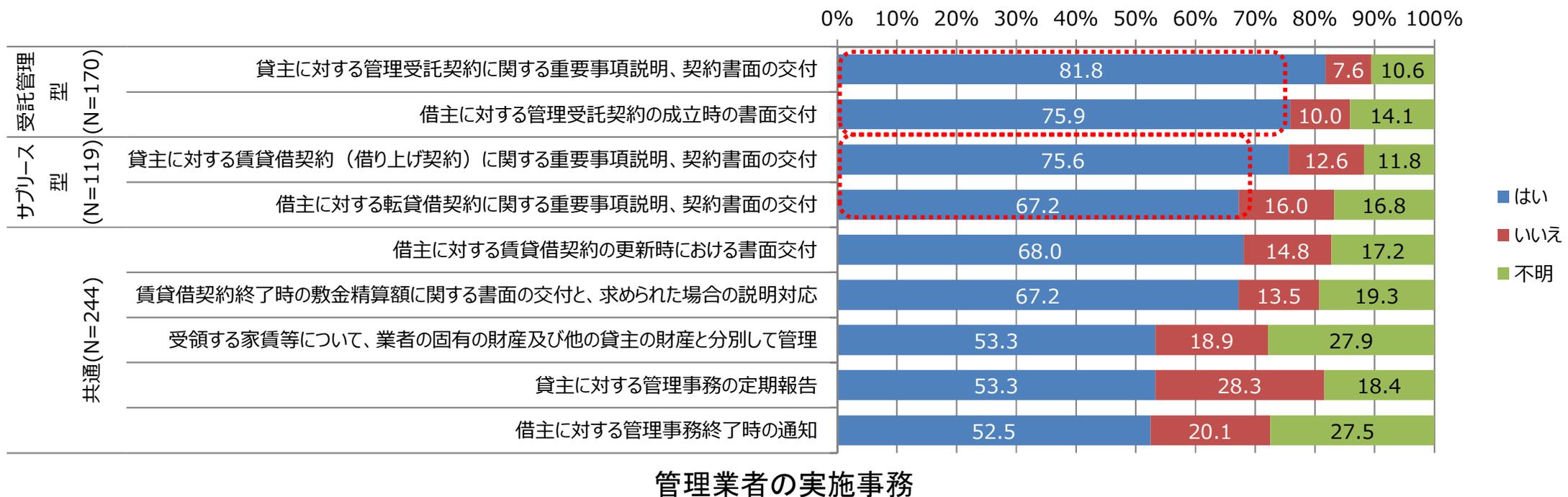


委託している管理業務の課題(サブリース物件を所有している方のみ)

出所) 賃貸住宅管理に係るアンケート(貸主向けアンケート調査)

# 業務処理準則に定める事務の管理業者による実施率

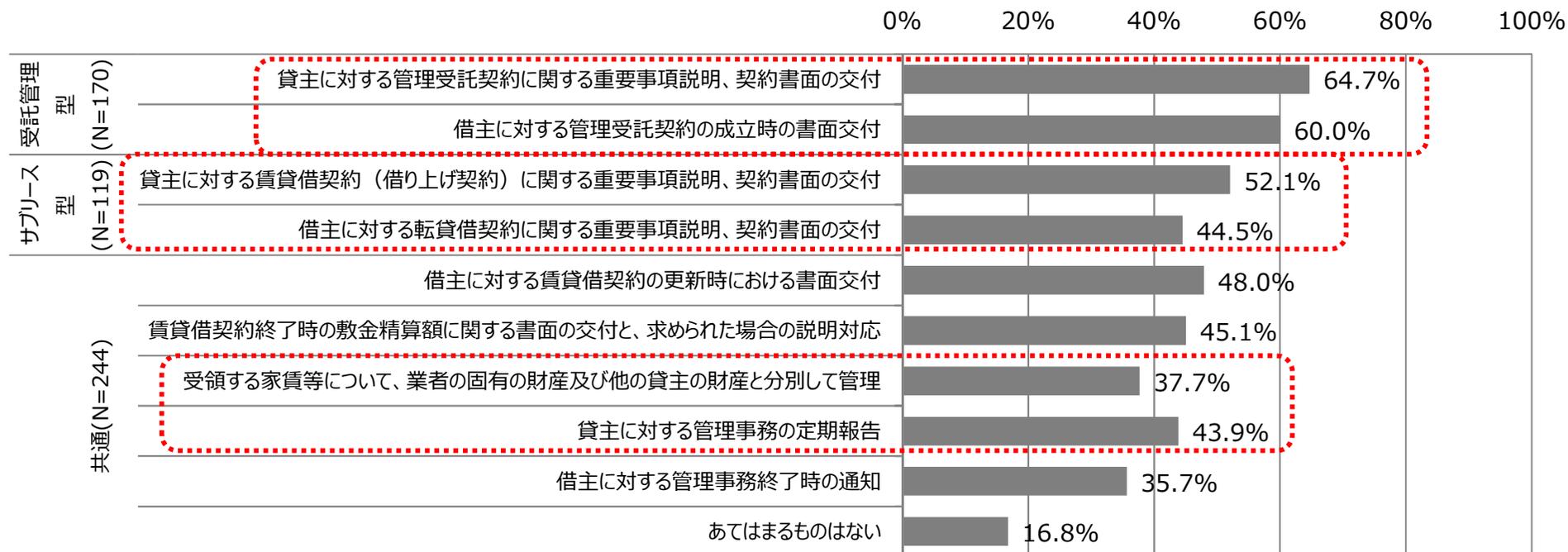
- 最も実施率の高い「貸主に対する管理受託契約に関する重説、契約書面の交付」(81.8%)でも8割程度。
- 「借主に対する管理事務終了時の通知」(52.5%)、「受領する家賃等について、業者の固有の財産及び他の貸主の財産と分別して管理」(53.3%)、「貸主に対する管理事務の定期報告」(53.3%)の実施割合は5割程度。
- 管理業者が実施しているか「不明」との回答が、各事務で1~3割程度にのぼる。



※受託管理型(N=170)は、「全てサブリース物件」かつ「管理を業者に全く委託していない」を回答した方を除いて算出  
 ※サブリース型(N=119)は、「サブリース物件なし」を回答した方を除いて算出  
 ※共通型は、「管理を業者に全く委託していない」を回答した方を除いて算出

# 今後管理業者に実施してほしい事務

- 業務処理準則で定める事務において、業者に実施してほしい割合が最も高い「貸主に対する管理受託契約に関する重要事項説明、契約書面の交付」は、6割強の貸主が希望している。
- 借主に対する事務の方が、貸主に対する事務より希望する割合が低い傾向がある一方、貸主の利益の保護に資する「家賃等の分別管理」や「貸主に対する管理事務の定期報告」も4割程度の希望に留まる。



## 今後管理業者に委託したい事務

※受託管理型(N=170)は、「全てサブリース物件」かつ「管理を業者に全く委託していない」を回答した方を除いて算出

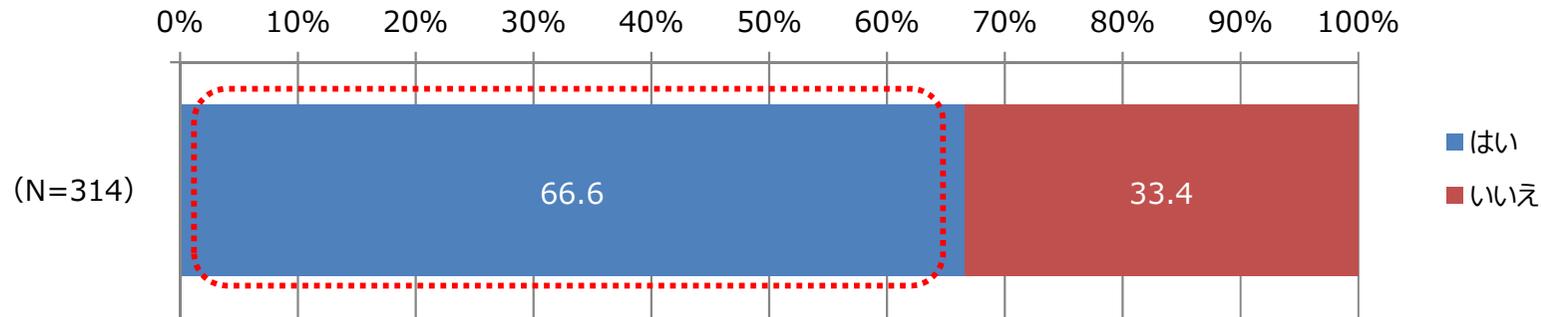
※サブリース型(N=119)は、「サブリース物件なし」を回答した方を除いて算出

※共通型は、「管理を業者に全く委託していない」を回答した方を除いて算出

出所) 賃貸住宅管理に係るアンケート(貸主向けアンケート調査)

# 管理業者選定の現状

- 適切な管理業者の選定が難しいと感じるかという質問に対し、「はい」(66.6%)と答えた貸主が最も多く、7割弱。
- 「いいえ」(33.4%)が3割強。

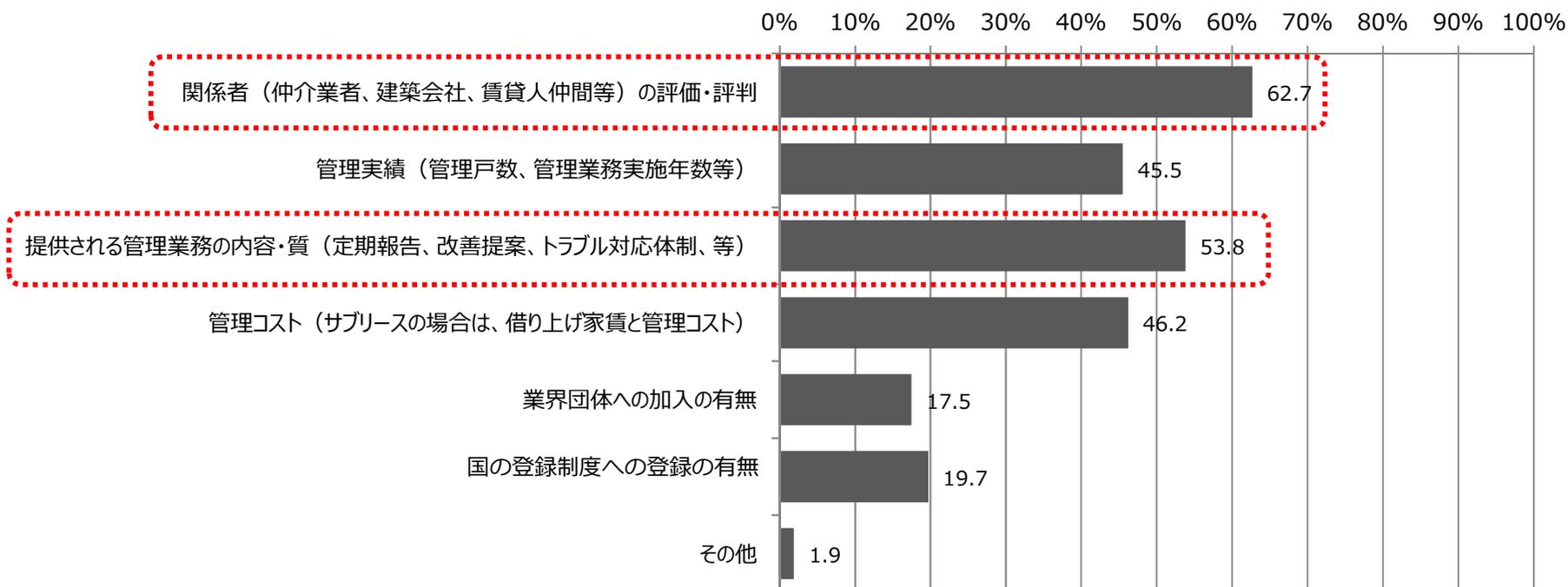


管理業者選定の現状

# 管理業者選定の際に重視する事項

- 「関係者の評価・評判を重視する」(62.7%)貸主が6割強と最も多く、次いで「提供される管理業務の内容・質」(53.8%)が5割強。
- 「管理コスト」(46.2%)および「管理実績」(45.5%)が5割弱。

(N=314)



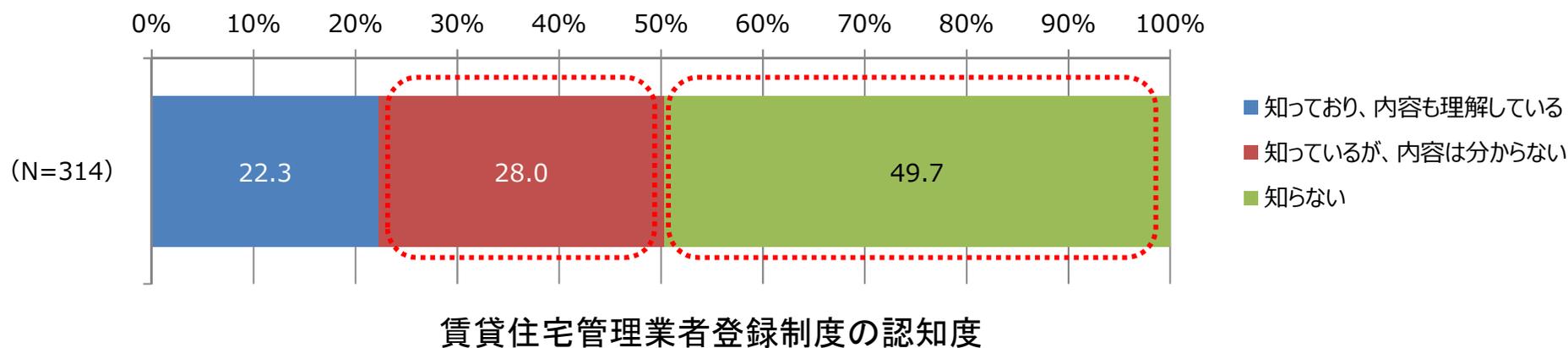
管理業者選定の際に重視する事項

出所) 賃貸住宅管理に係るアンケート(貸主向けアンケート調査)

# 賃貸住宅管理業者登録制度の認知度

- 登録制度(※)について「知らない」(49.7%)が最も多く5割程度、次いで「知っているが、内容は分からない」(28.0%)が3割程度。
- 「知っており、内容も理解している」(22.3%)は2割程度。

※アンケートを実施する際には、本設問の注意書きとして国土交通省の制度説明のサイトへのリンク先を紹介の上、本登録制度は、賃貸住宅の管理業務の適正化及び貸主と借主の利益保護を図るため、国土交通省が平成23年12月から施行している制度であり、登録業者名等は公表され、また登録業者は業務処理準則に基づき、管理業務に関する一定のルールを遵守することになる旨を記載している。

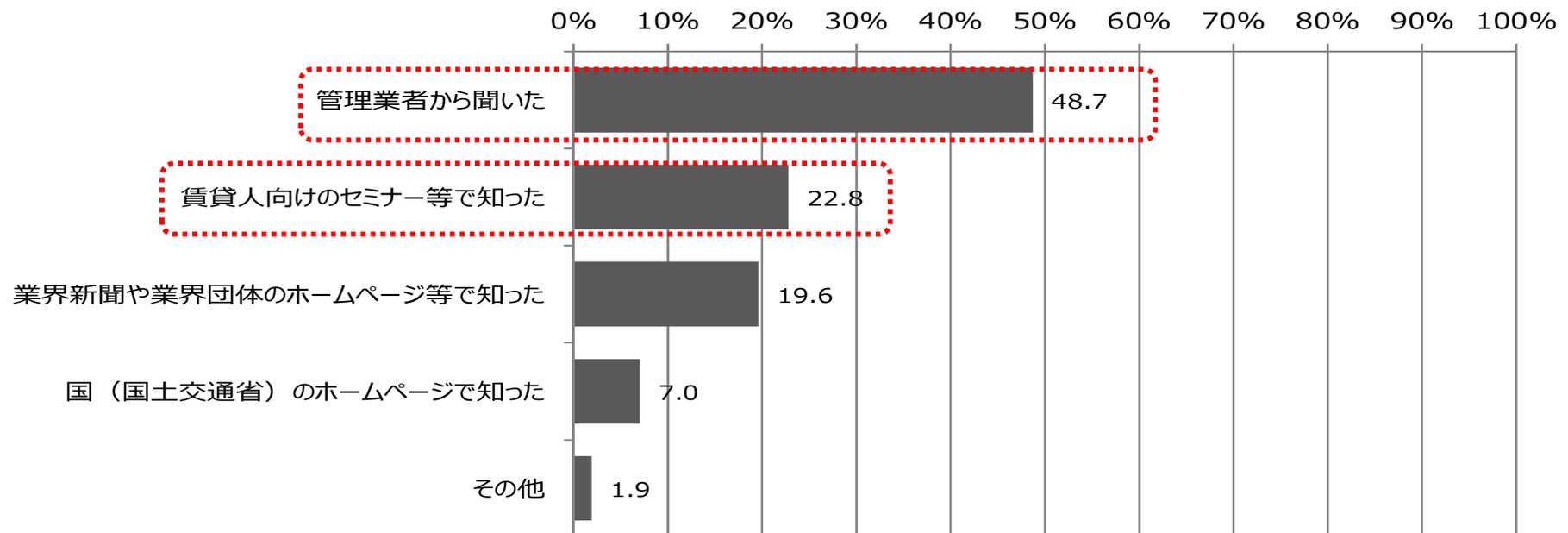


出所) 賃貸住宅管理に係るアンケート(貸主向けアンケート調査)

# 賃貸住宅管理業者登録制度の認知経緯

- 登録制度の認知経緯は、「管理業者から聞いた」(48.7%)が最も多く5割程度。
- 次いで「賃貸人向けのセミナー等で知った」(22.8%)が2割強、「業界新聞や業界団体のホームページ等で知った」(19.6%)が2割程度。

(N=158)

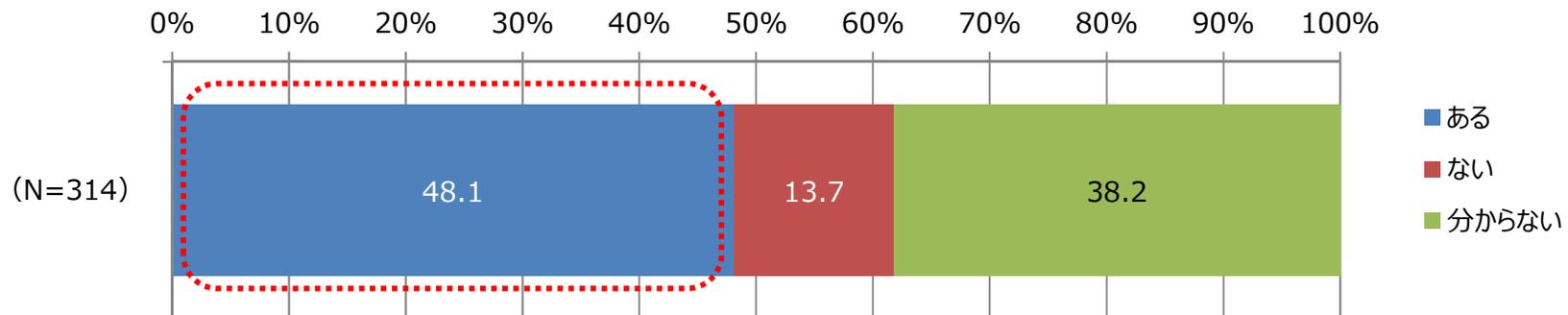


賃貸住宅管理業者登録制度の認知経緯

出所) 賃貸住宅管理に係るアンケート(貸主向けアンケート調査)

# 登録制度の登録有無を管理業者選定の際の判断材料とするか

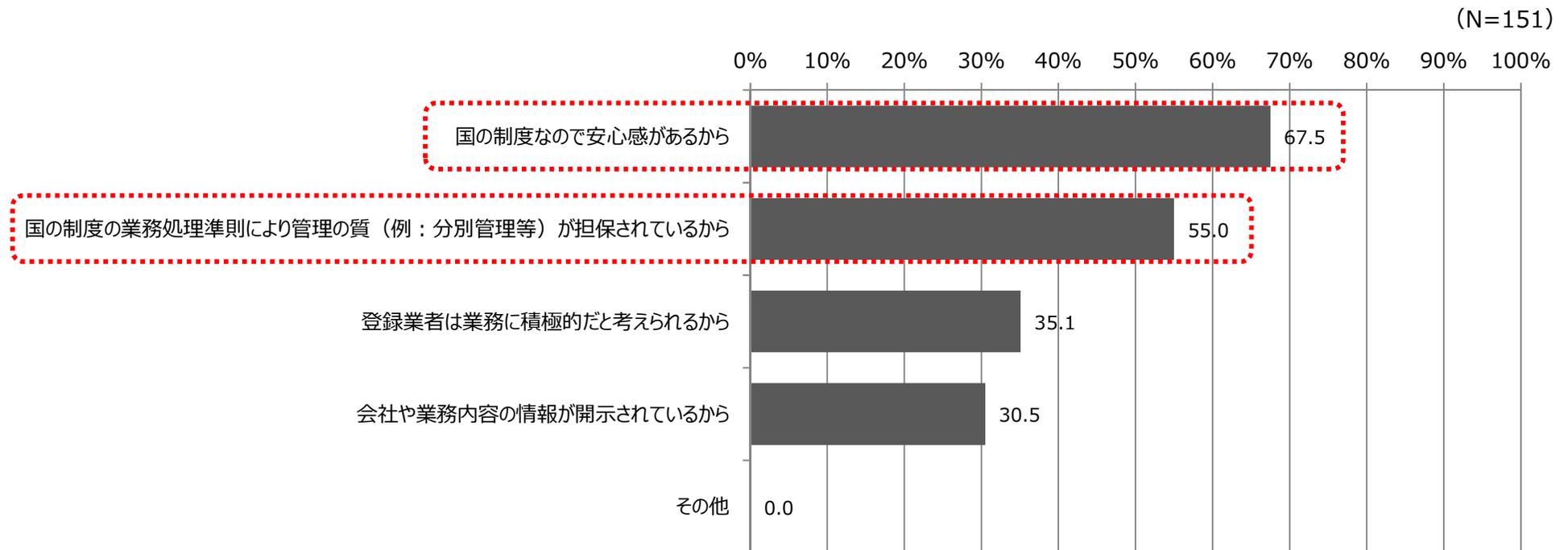
- 登録制度を管理業者選定の判断材料とする意向について「ある」(48.1%)が最も多く5割程度。
- 次いで「分からない」(38.2%)が4割程度、「ない」(13.7%)が1割強。



登録制度の登録有無を管理業者選定の際の判断材料とするか

# 登録制度の登録有無を管理業者選定の際の判断材料とする理由

- 「国の制度なので安心感があるから」(67.5%)が最も多く7割程度。
- 次いで「国の制度の業務処理準則により管理の質(例:分別管理等)が担保されているから」(55.0%)が6割弱。

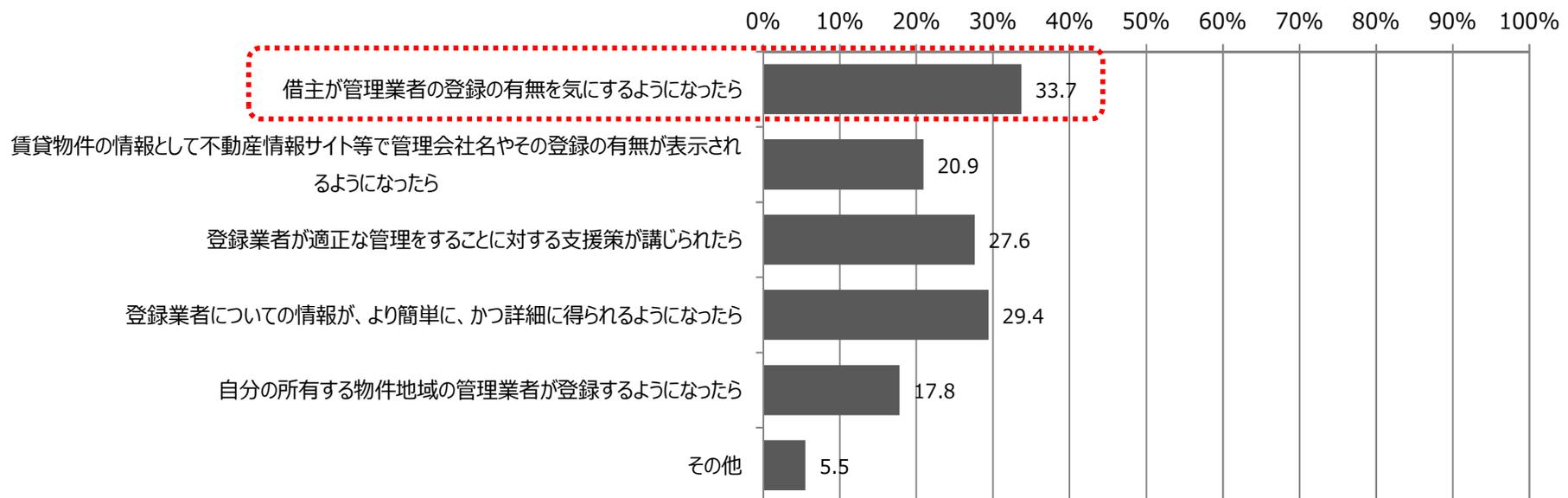


登録制度の登録有無を管理業者選定の際の判断材料とする理由

# 登録業者への委託を考える条件

- 「借主が管理業者の登録の有無を気にするようになったら」(33.7%)が最も多く3割強。
- 次いで「登録業者についての情報が、より簡単に、かつ詳細に得られるようになったら」(29.4%)が3割程度。

(N=163)

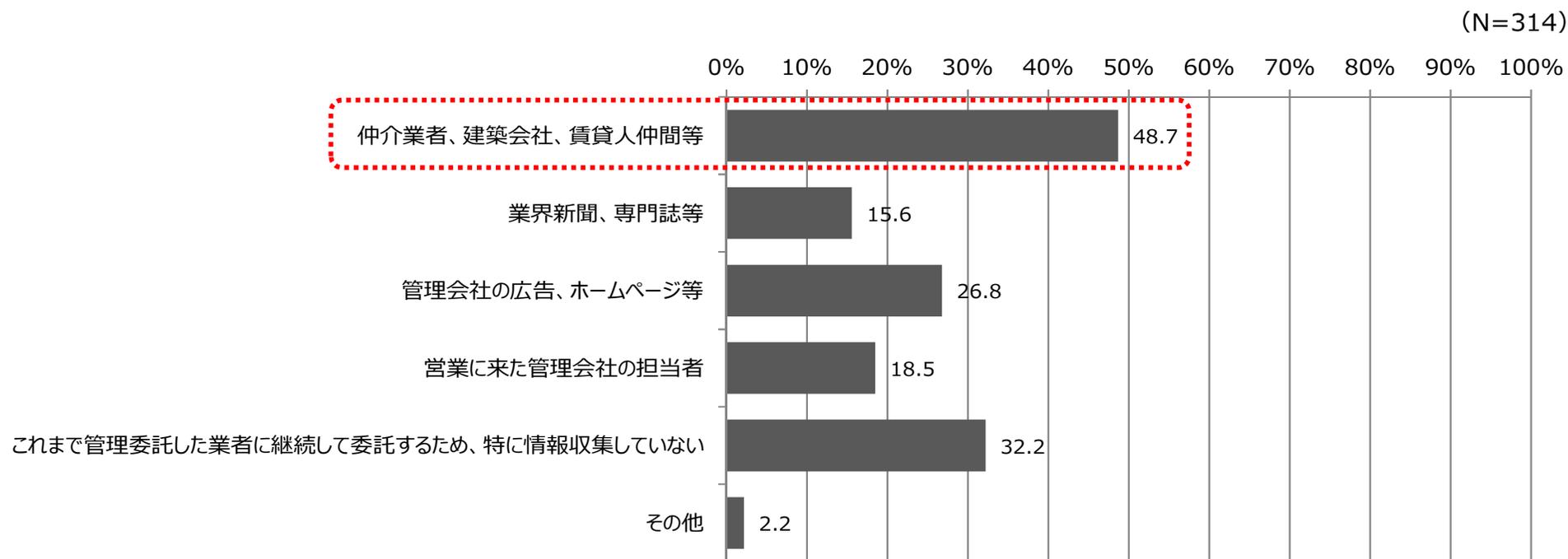


## 登録業者への委託を考える条件

出所) 賃貸住宅管理に係るアンケート(貸主向けアンケート調査)

## 【参考】管理業者選定の際の情報収集方法

- 情報の入手先は「仲介業者、建築会社、賃貸人仲間等」(48.7%)が最も多く5割程度。
- 「管理会社の広告、ホームページ等」(26.8%)が3割弱。
- 「これまで管理委託した業者に継続して委託するため、特に情報収集していない」(32.2%)は3割程度。



管理業者選定の際の情報収集方法

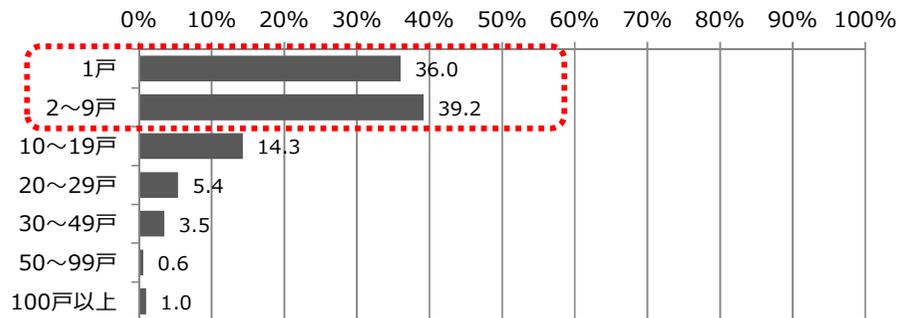
出所) 賃貸住宅管理に係るアンケート(貸主向けアンケート調査)

## 【参考】回答者の基本属性

### 1. 所有している賃貸住宅の戸数(空室含む)

- 「2～9戸」(39.2%)が最も多く4割程度、次いで「1戸」(36.0%)が4割弱。
- 「10～19戸」(14.3%)が1割強。
- 20戸以上の回答を合わせると10.5%と1割程度。

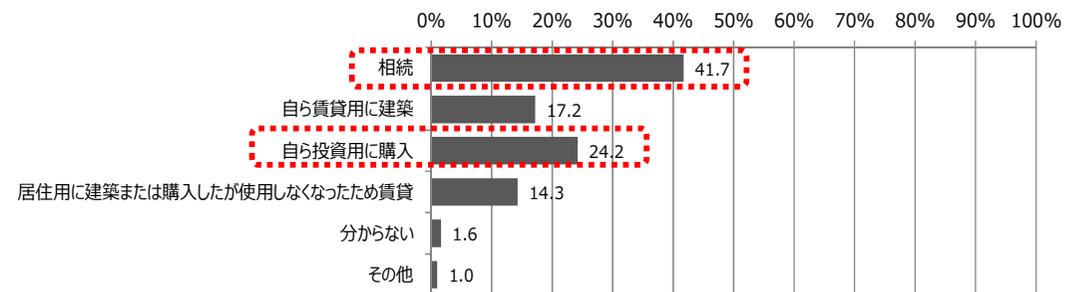
所有している賃貸住宅戸数 (N=314)



### 2. 賃貸住宅の取得経緯

- 「相続」(41.7%)が最も多く4割程度、次いで「自ら投資用に購入」(24.2%)が2割強。
- 「自ら賃貸用に建築」(17.2%)が2割弱、「居住用に建築または購入したが使用しなくなったため賃貸」(14.3%)が1割強。

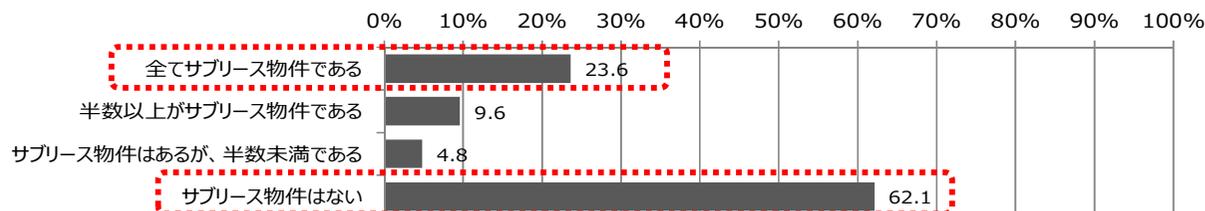
賃貸住宅の取得経緯 (N=314)



### 3. 所有している賃貸住宅のうちのサブリース物件の有無

- 「サブリース物件はない」(62.1%)が最も多く6割程度、次いで「全てサブリース物件である」(23.6%)が2割強。
- 「半数以上がサブリース物件である」(9.6%)が1割程度、「サブリース物件はあるが、半数未満である」(4.8%)が0.5割程度。

所有している賃貸住宅のうちのサブリース物件の有無 (N=314)



### 4. 管理業者への管理事務の委託率

- 管理業者に委託している、もしくはサブリース物件を所有している貸主の割合は77.7%となっており、8割弱。

---

## (3) 借主向けアンケート調査結果

---

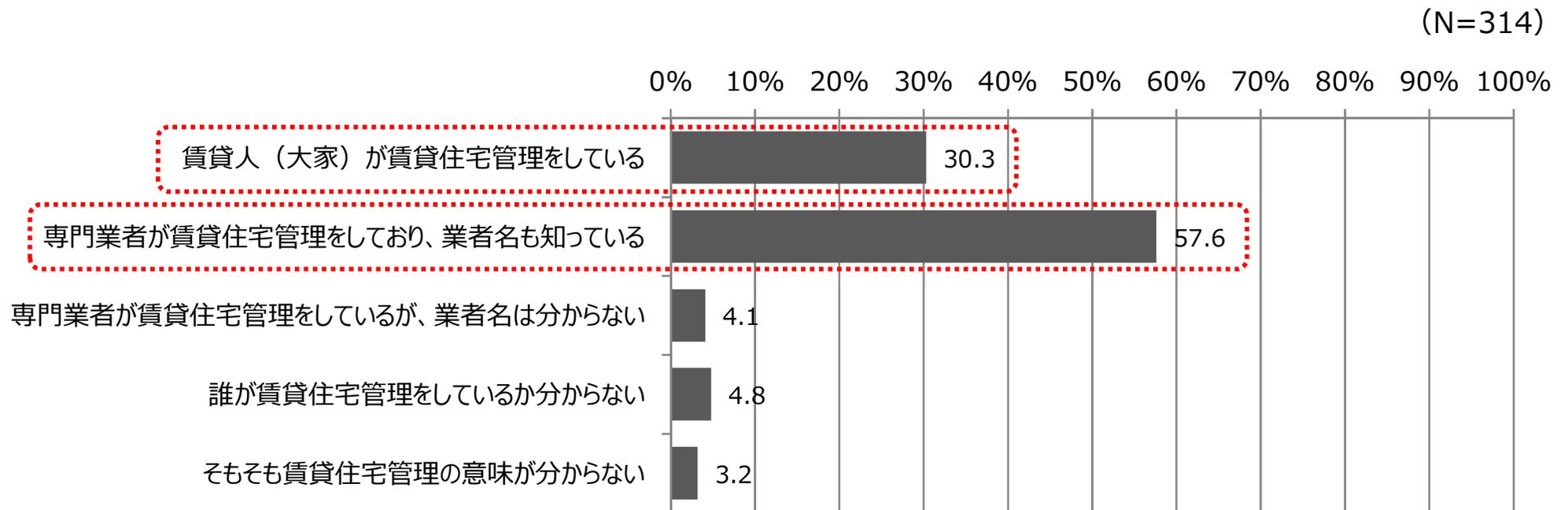
## 調査の概要

- 調査の概要は以下のとおり。

■調査方法	インターネットリサーチ
■調査条件	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 年齢18歳以上</li><li>➤ 「賃貸住宅(マンション、アパート、一戸建て)」に居住する方</li><li>➤ 「賃貸住宅の契約者ご本人」の方</li><li>➤ 全国8地域別の「民営借家」の分布に応じた回答者割合を設定(8地域:北海道、東北、関東、中部、近畿、中国、四国、九州)</li></ul>
■実施期間	2015年08月22日(土) ~ 2015年08月24日(月)
■サンプル数	有効サンプル数 = 314

# お住まいの賃貸住宅の管理業者に対する認知度

- 「専門業者が賃貸住宅管理をしており、業者名も知っている」(57.6%)が最も多く6割程度、次いで「賃貸人(大家)が賃貸住宅管理をしている」(30.3%)が3割程度となっている。

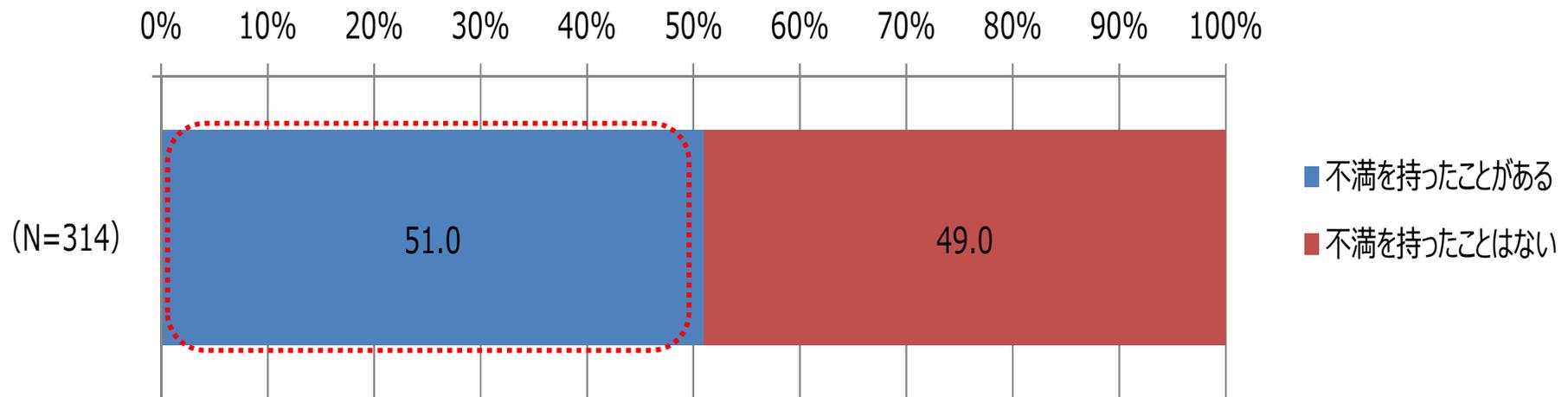


お住まいの賃貸住宅の管理業者に対する認知度

出所) 賃貸住宅管理に係るアンケート(借主向けアンケート調査)

# お住まいの賃貸住宅の賃貸管理に関する不満

- 賃貸住宅の管理に、半数程度が「不満を持ったことがある」(51.0%)と回答。

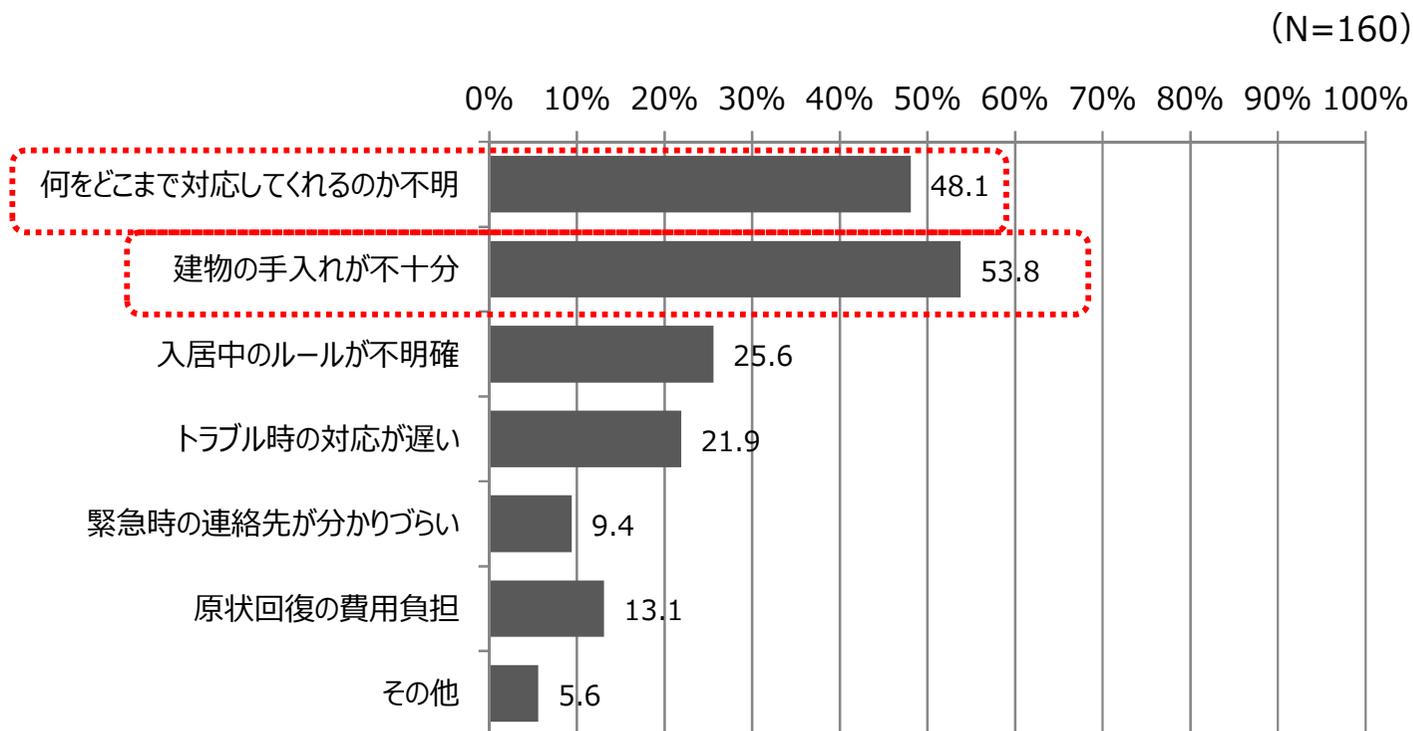


## お住まいの賃貸住宅の賃貸管理に関する不満

出所) 賃貸住宅管理に係るアンケート(借主向けアンケート調査)

## 不満の内容

- 「建物の手入れが不十分」(53.8%)が最も多く5割強、次いで「何をどこまで対応してくれるのか不明」(48.1%)が5割程度。
- 「入居中のルールが不明確」(25.6%)が3割弱、「トラブル時の対応が遅い」(21.9%)が2割程度。



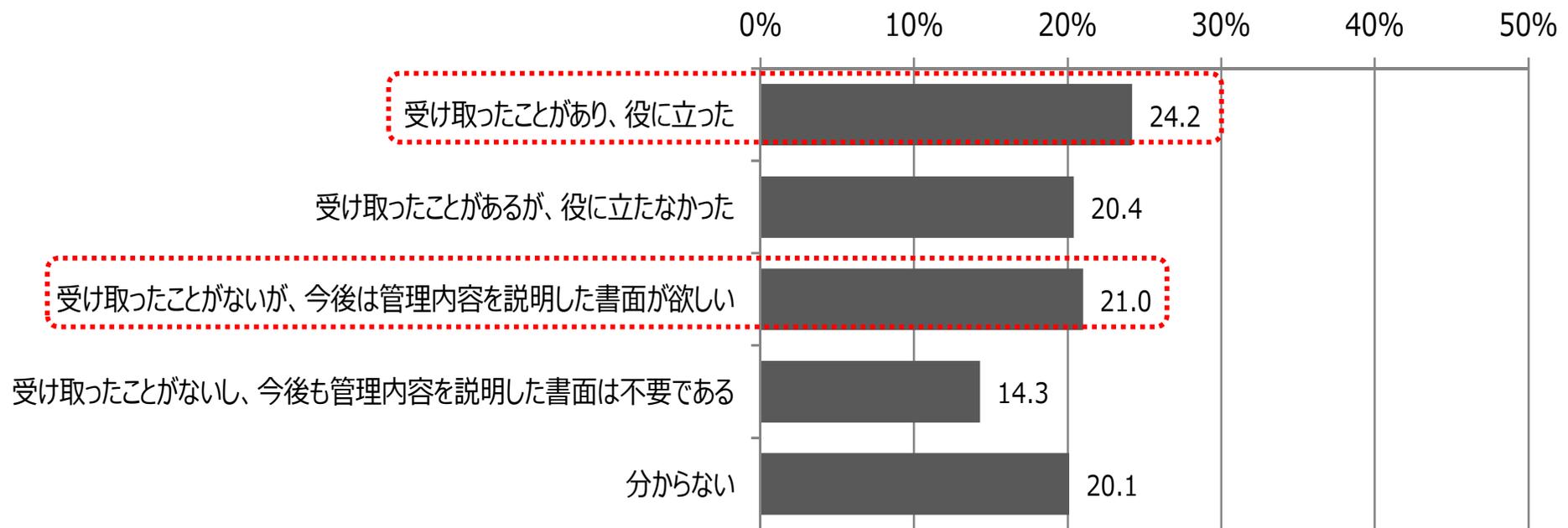
不満の内容(不満がある方のみ)

出所)賃貸住宅管理に係るアンケート(借主向けアンケート調査)

## 管理内容を説明する書面の受け取り経験の有無

- 賃貸人または管理業者から、管理内容（例えば、管理業者名、管理事務の内容や実施方法等）を説明する書面について、「受け取ったことがあります、役に立った」(24.2%)が最も多く2割強。
- 上記と「受け取ったことがないが、今後は管理内容を説明した書面が欲しい」(21.0%)を合わせると、45.2%の借主が「役に立った」「今後は欲しい」と回答している。

(N=314)

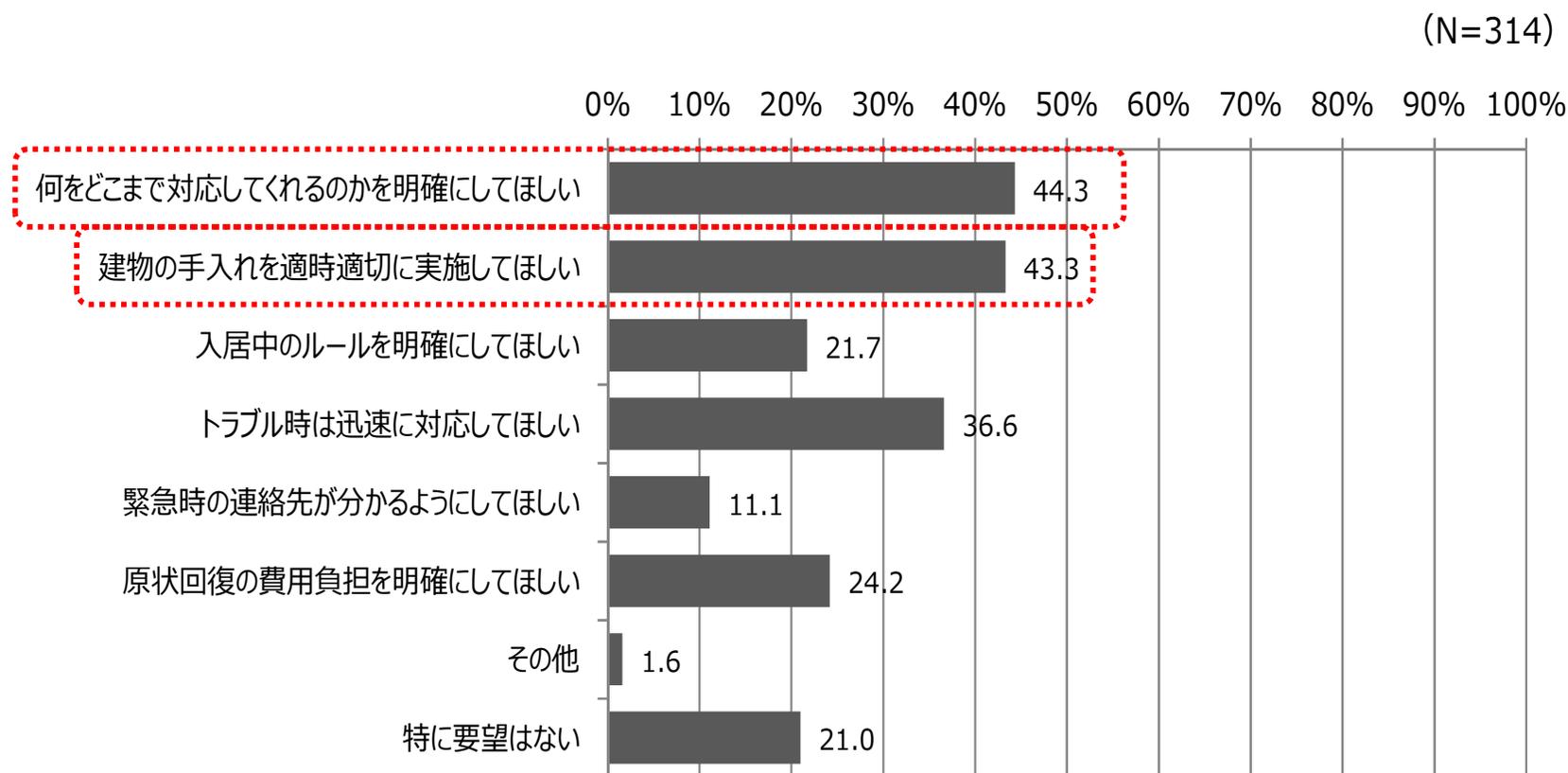


管理内容関連書面の受取の有無

出所) 賃貸住宅管理に係るアンケート(借主向けアンケート調査)

# 賃貸人・管理業者への期待・守ってほしいこと

- 「何をどこまで対応してくれるのかを明確にしてほしい」(44.3%)、「建物の手入れを適時適切に実施してほしい」(43.3%)がともに4割強。
- 「トラブル時は迅速に対応してほしい」(36.6%)が4割弱。



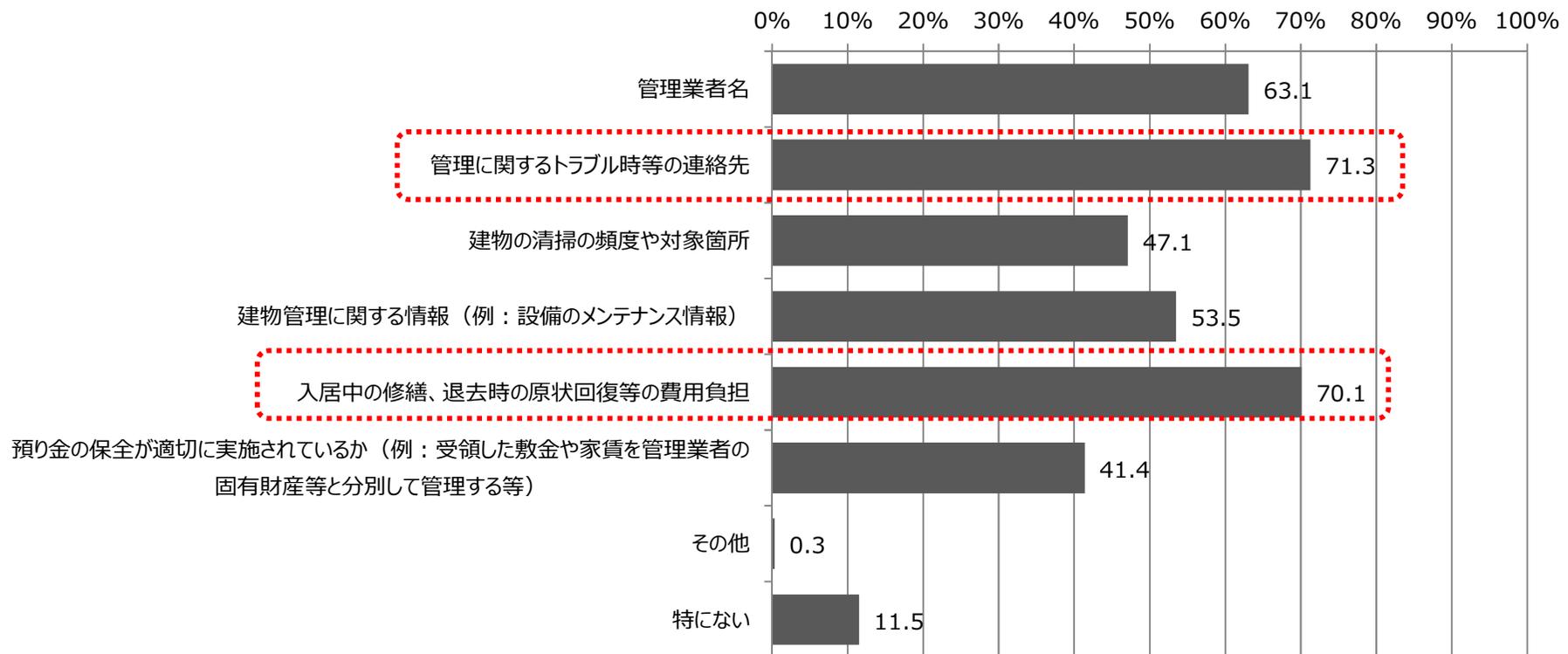
## 賃貸人・管理業者への期待・守ってほしいこと

出所) 賃貸住宅管理に係るアンケート(借主向けアンケート調査)

## 賃貸住宅を借りる際に知りたい情報(管理関連)

- 「管理に関するトラブル時等の連絡先」(71.3%)が最も多く、次いで「入居中の修繕、退去時の原状回復等の費用負担」(70.1%)でいずれも7割程度。
- その他、「管理業者名」(63.1%)が6割強、「建物管理に関する情報」(53.5%)が5割強、「建物の清掃の頻度や対象箇所」(47.1%)が5割弱など、いずれの管理関連の情報も4割以上が「知りたい」と回答。

(N=314)

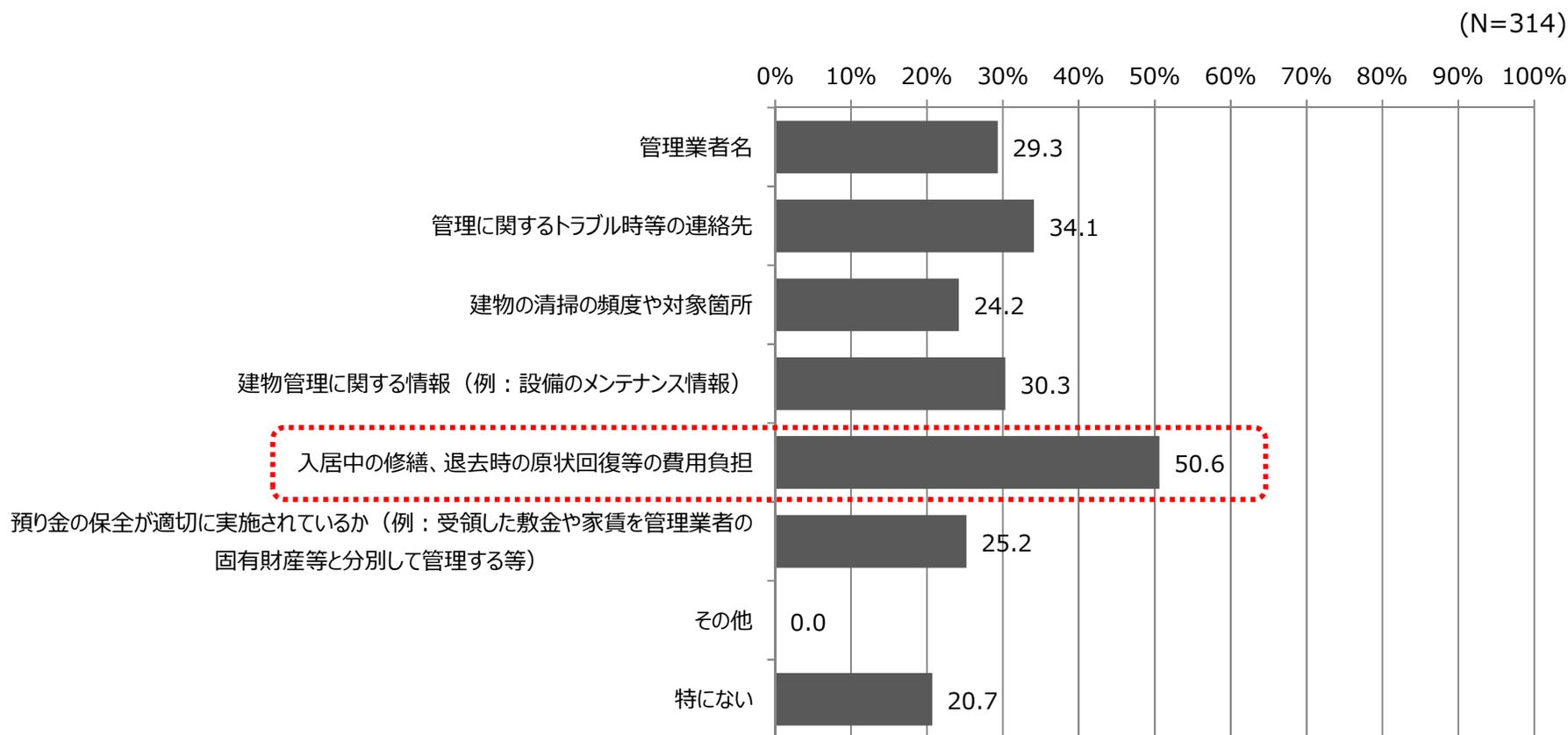


### 賃貸住宅を借りる際に知りたい情報(管理関連)

出所) 賃貸住宅管理に係るアンケート(借主向けアンケート調査)

## 賃貸住宅を決定する際に考慮した情報(管理関連)

- 「入居中の修繕、退去時の原状回復等の費用負担」(50.6%)が最も多く、5割程度。
- 「建物管理に関する情報」「管理業者名」も約3割、「家賃等の分別管理」も25%にのぼる。



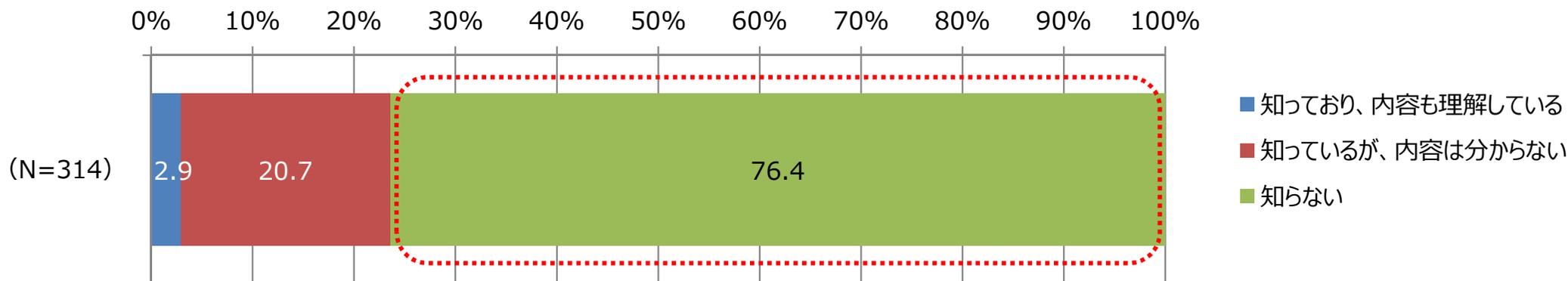
### 賃貸住宅を決定する際に考慮した情報(管理関連)

出所) 賃貸住宅管理に係るアンケート(借主向けアンケート調査)

# 賃貸住宅管理業者登録制度の認知度

- 「知らない」(76.4%)が最も多く8割弱、次いで「知っているが、内容は分からない」(20.7%)が2割程度。

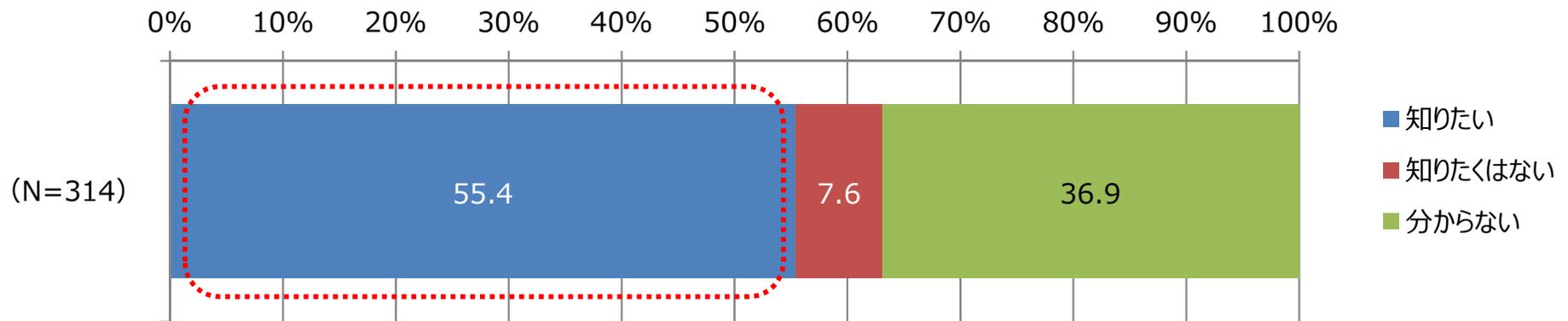
※アンケートを実施する際には、本設問の注意書きとして国土交通省の制度説明のサイトへのリンク先を紹介の上、本登録制度は、賃貸住宅の管理業務の適正化及び貸主と借主の利益保護を図るため、国土交通省が平成23年12月から施行している制度であり、登録業者名等は公表され、また登録業者は業務処理準則に基づき、管理業務に関する一定のルールを遵守することになる旨を記載している。



賃貸住宅管理業者登録制度の認知度

# 賃貸住宅を借りる際に登録制度の登録有無を把握したいか

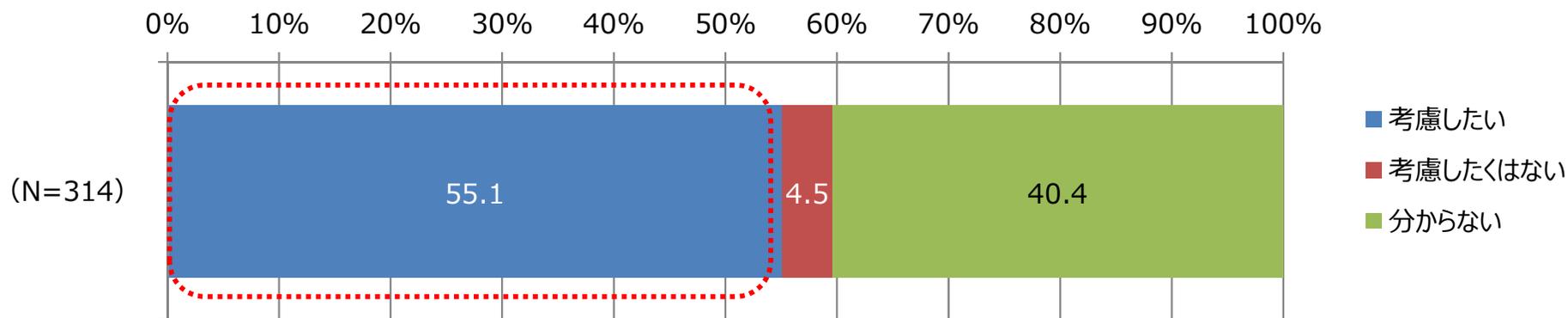
- 登録制度への登録有無を「知りたい」(55.4%)が最も多く6割弱。
- 次いで「分からない」(36.9%)が4割弱。



賃貸住宅を借りる際に登録制度の登録有無を把握したいか

# 賃貸住宅を借りる際に登録制度の登録有無を判断材料とするか

- 登録制度への登録有無を「考慮したい」(55.1%)が最も多く6割弱。
- 次いで「分からない」(40.4%)が4割程度。

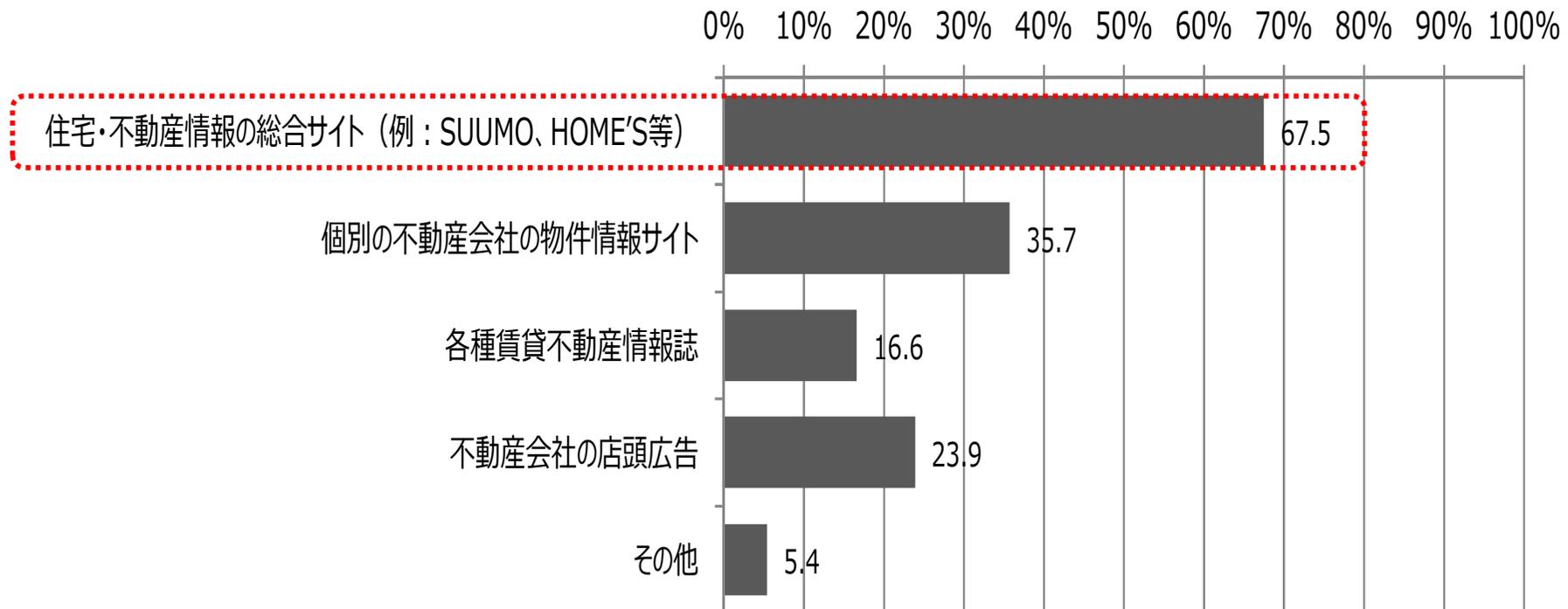


賃貸住宅を借りる際に登録制度の登録有無を判断材料とするか

## 【参考】賃貸住宅を借りる際の情報収集方法

- 「住宅・不動産情報の総合サイト」(67.5%)が最も多く7割程度、次いで「個別の不動産会社の物件情報サイト」(35.7%)が4割弱。
- 「不動産会社の店頭広告」(23.9%)は2割強。

(N=314)



賃貸住宅を借りる際の情報収集方法

出所) 賃貸住宅管理に係るアンケート(借主向けアンケート調査)

---

## (4) アンケート結果まとめ

---

# アンケート結果まとめ(1/2)

## ◇業務処理準則に定める事務の実施状況（登録制度の業務適正化への効果と課題）

### ◆ 管理業者の事務実施状況

- 事務の種別により実施割合に55%～83%の幅があるが、登録業者は未登録業者に比べ、全ての事務で高い実施割合を示す。
  - ✓ 例：最も実施割合の高い「貸主に対する管理受託契約に関する重要事項説明、契約書面の交付」は、未登録業者で77%、登録業者では88%の実施率。
- 一方、登録業者でも実施率が6～7割に留まる事務があるほか、これらの事務は実施の意義の理解が低い傾向にある。
  - ✓ 例：登録/未登録業者の実施率の差が最も大きい「家賃等の分別管理」では、未登録業者で53%、登録業者で70%の実施率。（当該事務を特に重要と考える業者は52%）
  - ✓ 例：最も実施割合の低い「借主への管理事務終了時の通知」は未登録業者で51%、登録業者で60%の実施率。（当該事務を特に重要と考える業者は43%）

### ◆ 貸主が認識する管理業者の事務実施状況と実施希望

- 貸主が認識する管理事務の実施割合は、事務の種別により53%～82%の幅があり、不明との回答も1～3割にのぼる。
- 業者に実施して欲しいとの回答は事務により36～65%と、貸主の利益保護に資する事務についても低い割合に留まる。
  - ✓ 例：家賃等の分別管理38%、貸主に対する管理事務の定期報告44%。

### ◆ 借主による事務実施状況への評価

- 管理に半数程度が不満を持った経験があり、管理のルールに関する不満も高い割合。
  - ✓ 例：「建物の手入れが不十分」54%、「何をどこまで対応してくれるのか不明」48%。
- 一方、借主に関係する管理事務について、一定の評価を受けている部分も存在。
  - ✓ 例：管理内容を説明する書面が「役に立った」、「今後欲しい」との回答が計45%。
  - ✓ 例：「預り金の保全が適切に実施されているか」を賃貸住宅を借りる際に「知りたい情報」とする回答が41%、「考慮した情報」との回答が25%。

## 得られた示唆

- 業務処理準則に定める事務の実施率は未登録業者よりも登録業者の方が高く、登録制度が適正な管理業務の普及に一定の役割を果たしている。
- 一方、登録業者でも業務処理準則に定める事務で実施率が6～7割に留まる事務があるなど、業者のルールへの理解・遵守を一層進めることが必要。
- また、これらのルールについて貸主・借主が評価している部分も認められるが、全般的には十分と言えず、貸主・借主のルールへの理解を深めるための取組が必要。

# アンケート結果まとめ(2/2)

## ◇登録制度の効果と課題（信頼性向上の効果など）

### ◆ 管理業者の認識

- 登録制度への登録の目的、登録の効果として「貸貸人・借借人からの信頼性向上」「業務の質の向上」が挙げられている
  - ✓ 例：管理業者の登録目的として、「顧客からの評判・信頼度向上」が84%、「業務の標準化に役立てるため」44%。
  - ✓ 例：もたらした効果として、「貸貸人や借借人からの信頼感性向上」が31%、「業務の質の向上につながっている」28%。
- 業者が登録しない理由は、登録によるメリットのなさ手続きの負担。登録に動くかは周囲の状況による面あり
  - ✓ 例：「営業上や業務遂行上のメリットがない」62%、「国への毎年の報告が面倒」40%、「登録手続きの負担・面倒」36%。
  - ✓ 例：未登録業者の57%が「必須登録になれば」、同36%が「貸貸人等が登録の有無を気にすれば」登録すると回答。

### ◆ 貸主の認識

- 登録制度の低い認知度
  - ✓ 例：登録制度を「知らない」50%、「知っているが内容は分からない」28%。
- 国の制度としての安心感、制度による業者の質の担保に期待感
  - ✓ 例：適切な管理業者の選定が難しいとの回答が67%。
  - ✓ 例：管理業者選定の判断材料とする意向があるとの回答48%。その理由として、「国の制度なので安心感があるから」が68%、「業務処理準則により管理の質が担保されているから」55%。

### ◆ 借主の認識

- 低い登録制度の認知度
  - ✓ 例：登録制度を「知らない」が76%、「知っているが内容は分からない」21%
- 登録の有無への関心と判断材料としての可能性
  - ✓ 例：賃貸住宅を借りる際に管理業者の登録の有無を「知りたい」、判断材料として「考慮したい」がいずれも55%。

## 得られた示唆

- 登録制度は、管理業者の顧客からの評価・信頼性や業務の質の向上に一定程度寄与
- 貸主・借主の間では、登録制度の認知度が低いですが、制度への潜在的な関心・活用意向は高く、貸主・借主への制度の周知を進めることが必要
- 管理業者の未登録理由は主に「登録のメリットの欠如」「登録・報告に係る負担」であり、貸主・借主の制度への認知度を高め、登録のインセンティブとするとともに、どのような制度見直しができるか検討することも必要