

第1回賃貸住宅管理業者登録制度に係る検討委員会・議事要旨

1. 日時：平成27年10月21日（水曜日）10:00 - 12:00
2. 場所：国土交通省高層棟第2会議室B
3. 出席者：＜委員＞中城康彦座長、稲葉和久氏（塩見紀昭委員代理）、太田秀也委員、小村利幸氏（川口雄一郎委員代理）、庄司利浩委員、土田あつ子委員、山田達也委員、渡辺晋委員
＜オブザーバー＞東京都都市整備局 住宅政策推進部 大村適正取引促進担当課長、（一財）不動産適正取引推進機構 室岡調査役（小林オブザーバー代理）、消費者庁 消費者政策課 吉田企画調整官
＜国土交通省＞長橋不動産課長、奥田不動産指導室長、二俣賃貸住宅対策室長、片川不動産課長補佐
4. 主な議題
 - （1）本検討会の趣旨
 - （2）登録制度の現状について
 - （3）アンケート調査結果について
 - （4）意見交換
5. 議事概要
 - 事務局から「資料1-1 賃貸住宅管理業者登録制度に係る検討委員会について」、「資料1-2 賃貸住宅管理業者登録制度に係る検討委員会 開催要項」、「資料2 賃貸住宅管理業者登録制度の現状」「資料3 賃貸住宅管理業者登録制度に係るアンケート調査結果」について説明が行われた。
 - 各委員から意見等をいただいた。
 - 今後のスケジュールについて確認が行われた。

＜各委員の主なご意見等＞

- ・賃貸住宅管理と宅建業の関係性の整理は今後避けて通れないと考える。
- ・資料2のP.11より推測すると日本全国の管理業者は約7,000社とも考えられるが、実際の業者数より少数と感じる。今後制度として「登録率を〇〇%まで引き上げる」といった普及目標の設定も予想される。管理業者の実態的な数について精査すべきではないか。

- ・平成 22 年の当制度創設に向けた委員会にも参加させていただいたが、当時の報告書では制度の貸主に対する位置づけや、広報の点の記載が足りなかったのではないかと感じる。
- ・業界団体として管理業者に登録制度を PR しているが、任意であるため小規模業者の登録がなかなか進まない。登録制度が業界にとってメリットになるということを打ち出していかなければ、今後の登録は進まないのではないかと感じる。賃貸管理に特化した法律ができ、登録が必須となれば、それが賃貸管理業の根幹を作ると考える。
- ・現状では、悪質な借主であっても退去の強制執行には 1 年近くかかる。司法書士が少額訴訟を行えることとなったように、登録制度が法制化され、登録業者であれば何かができる、といったメリットがあれば、登録制度の普及にもつながるのではないかと感じる。
- ・貸主の団体として、貸主に対して広報誌等で登録制度について PR は行っているが、会員以外の貸主への制度の周知が行きわたっていないのが現状。制度の浸透には、管理会社のみならず、貸主に対する周知への対策が必要である。
- ・現在、民法改正に伴い、賃借物の一部滅失に伴う滅失の割合に応じた賃料の減額への対応が議論されており、何を管理し、何が減額対象となるかを管理委託契約書にきちんと組み込む必要が出てくる。登録制度の発展には、民法改正とも関連付け、制度改正を検討した方がよい。アンケートでも消費者に登録制度への期待が見られるため、登録制度をもっと広めていってよいのではないかと感じる。
- ・アンケートによれば登録制度の内容を知っている借主は 2.9%に留まる。本来、借主が安心して適正な管理の下、賃貸住宅に居住できるということが登録制度の重要な目的であるはず。最も重要な借主に対しての取組みはまだ始まったばかりであり、伸びしろが大きい。
- ・現状では管理業者の総数や業務内容をきちんと把握できていない。その原因は、把握するための制度や仕組みができておらず、把握する術がないということと、賃貸住宅管理業務とは何かという定義が統一されていないことである。登録制度に定める基幹事務は一つのメルクマールとなる。まずは、それを利用し賃貸管理業全体を把握すべきではないかと感じる。全体の管理業者数と、その業者がどのような業務を行っているかのイメージが掴めなければ、改善施策を検討することも難しい。
- ・制度自体は管理業者へ周知を広めるとのスタンスで進んできたとのことだが、管理業者の動きとして、貸主への周知は多く行われているのではないかと感じる。しかし、借主へ

の周知は管理業者としてメリットが全くなく、周知は行われていないのだろう。管理業者からではなく別の方向からの広報が必要と考える。

- ・管理業者にとっての登録のメリットが必要である。管理業には小規模業者が多く、裾野も広いが、登録がステイタスになれば任意制度であっても登録が進むだろう。
- ・管理業はサービスとして差別化が図られてきていると感じる。登録制度の業務処理準則に沿ったレベルでのサービスを行ったうえで制度に登録しないのか、サービスが準則に沿ったレベルに達しないために登録できないのか、両者を分けて整理すべきではないか。
- ・大手の管理業者は社会的な影響力が大きいため、ある程度の規制が必要だろう。中小規模の業者にとっては、登録によってステイタスを与えるような仕組みを作っていけばより良い制度になるのではないか。例えば、行政の各施策についてインセンティブを講じることなどが考えられる。具体的には、公的賃貸住宅の管理を民間に公募する際の応募資格とすることや、国家資格者による管理委託やサブリース契約の際の重要事項説明を必須にするといった方法である。国家資格者を制度に位置付ける場合には、その業務と準則に定められた業務との関係を整理する必要がある。対策としては、このほか、基幹事務の拡充、広報の仕方などに集約されるのではないか。
- ・分譲マンションでは管理情報に対する消費者ニーズが多いが、賃貸住宅の場合はそのニーズがあまり見受けられない。したがって、住宅・不動産のポータルサイト上でも、ほとんどの賃貸住宅について管理に関する情報項目を掲載していない。入居希望者は賃貸住宅選定の際に、管理という部分をあまり意識していないと考える。
- ・ポータルサイト上に物件広告を掲載しているのは仲介業者である場合が多い。管理会社が広告を出稿しているケースが少ないため、管理に関する各種情報が掲載されにくい。仮に賃貸住宅を管理する「管理会社名」の記載が必須となれば、該当会社が本制度に登録している場合、そのHP等へリンクを貼りユーザーに閲覧させるという仕掛けは考えられる。また何らかの機関で管理の質について標準のスペックが定義され、ユーザー側でその質の高低をポータルサイト上で見られるようになれば意義は大きい。残念ながら、現時点ではそこまで至っていない。
- ・賃貸住宅の関係者の構造が一般消費者に見えづらいということも、借主の制度認知度が低い一因と考える。そもそも借主の意識の中で仲介業者と管理業者の区別があまりないため、管理業者をHP上でチェックすることにもつながらないのではないか。また、適正な契約事務の実施も重要だが、借主は管理業者に対して、設備故障などの場合に迅速に対応

してもらえるかとか、建物の修繕が適切に行われているのかなど、ハードの適正管理への関心が高いと考える。管理業者のハードの管理と契約事務をセットで検討することも一つの視点となりうるのではないか。

- ・消費者庁では、契約上の留意点等を、金融教育等として、消費者教育の中で取り上げている。教育の対象は、学生に限らず社会人も含む。登録制度や不動産契約について有効な制度や留意点等パッケージ化すれば、消費者教育として広報が可能と考える。
- ・借主に対して管理に関する情報を示すことにどの程度効果があるかという意見もあったが、賃貸住宅の物件探しの際には、HP上で候補を絞り、物件を見学し、清掃が行き届いているかなどの建物管理が適切かを見ている人が多いのではないか。データとしては出てこないが、管理について検討する目を持った消費者が多いということも認識した方が良い。

以上