

賃貸住宅管理業務に関するアンケート調査（入居者）

【目次】

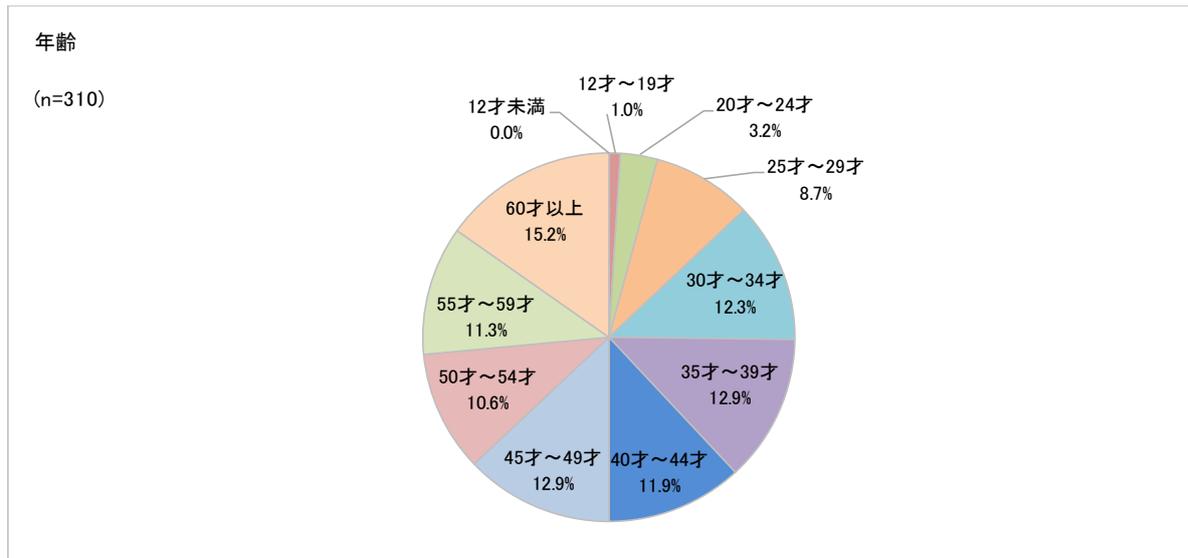
I. 回答者属性	1
<年齢>	1
<都道府県>	2
<職業>	3
<入居中の賃貸住宅はサブリース物件か否か>	3
II. 基本事項	4
Q1：同居構成	4
Q2：賃貸住宅の形態	4
Q3：賃貸住宅の月額あたりの家賃（共益費を含む）	5
Q4：現在の賃貸住宅での居住期間	5
III. 管理に関する基礎事項	6
Q5：居住中の賃貸住宅の管理者の把握状況	6
Q6：居住中の賃貸住宅の契約に関する書面交付や説明内容の状況	7
IV. 不満・トラブル等	10
Q7：居住中の賃貸住宅の管理に関する不満の有無	10
Q8：居住中の賃貸住宅の管理に関する不満の内容	10
Q9：賃貸住宅の入居中や契約更新時、退去時等のトラブルの経験の有無（過去も含む）	11
Q10：賃貸住宅について経験したことがあるトラブルの内容	11
Q11：賃貸住宅について経験したことがあるトラブルの責任の所在	12
Q12：賃貸住宅について、経験したことがあるトラブルが発生した際にとった行動	16
Q13：入居中や契約更新時、退去時等に発生すると深刻であると思うトラブルの内容	17
Q14：賃貸住宅に関するトラブル対応やトラブルの事前回避のための有効方策	18
V. 賃貸住宅選択の際の情報等	19
Q15：賃貸住宅を借りる際の情報収集方法	19
Q16：賃貸住宅を借りる際に知っておきたい管理に関する情報	19
Q17：賃貸住宅を借りることを決定するにあたって重視したいと思う管理に関する情報	20
VI. 賃貸住宅管理業者登録制度の認知度等	21
Q18：賃貸住宅管理業者登録制度の認知度	21
Q19：賃貸住宅管理業者登録制度やその内容を知った経緯	21
Q20：賃貸住宅を借りる際の管理業者の賃貸住宅管理業者登録制度への登録情報の必要性	22

VII. 賃貸不動産経営管理士の認知度等	23
Q21 : 「賃貸不動産経営管理士」の資格の認知度	23
Q22 : 賃貸住宅を借りる際の「賃貸不動産経営管理士」等の有資格者の情報の必要性	23

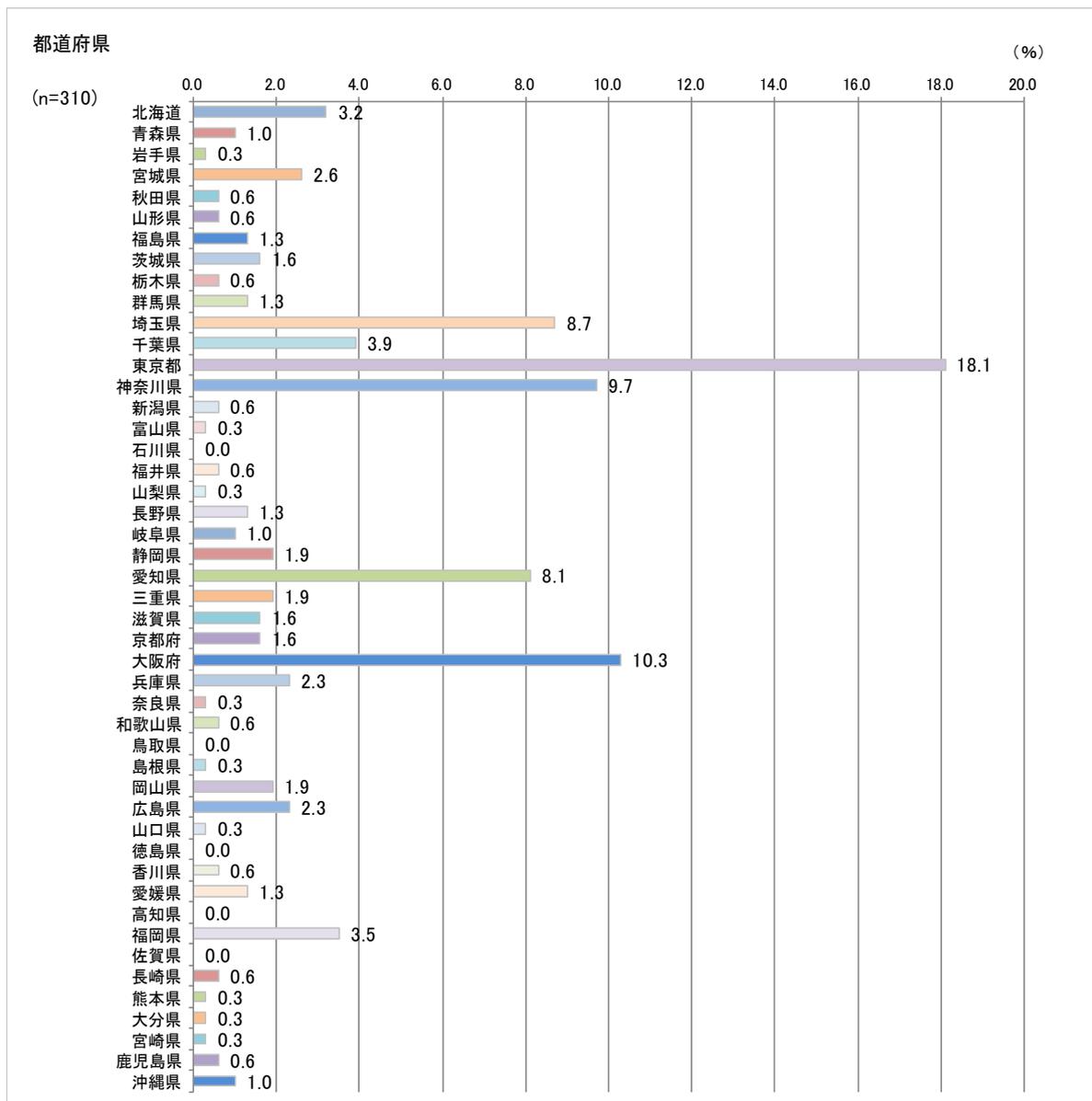
I. 回答者属性

回答者の年齢構成は、「60歳以上」(15.2%)が最も多いものの、いずれの世代も一定数を占めている。居住地については東京都が最も多く、次いで大阪府、神奈川県、埼玉県、愛知県と、大都市圏で多くなっている。

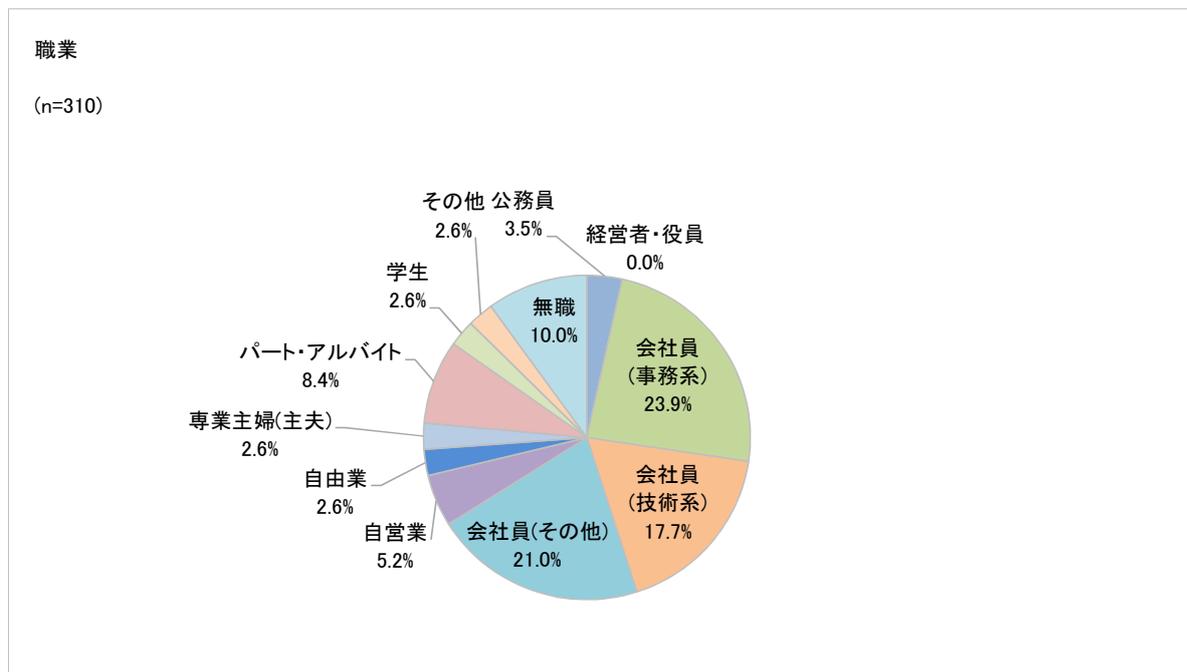
<年齢>



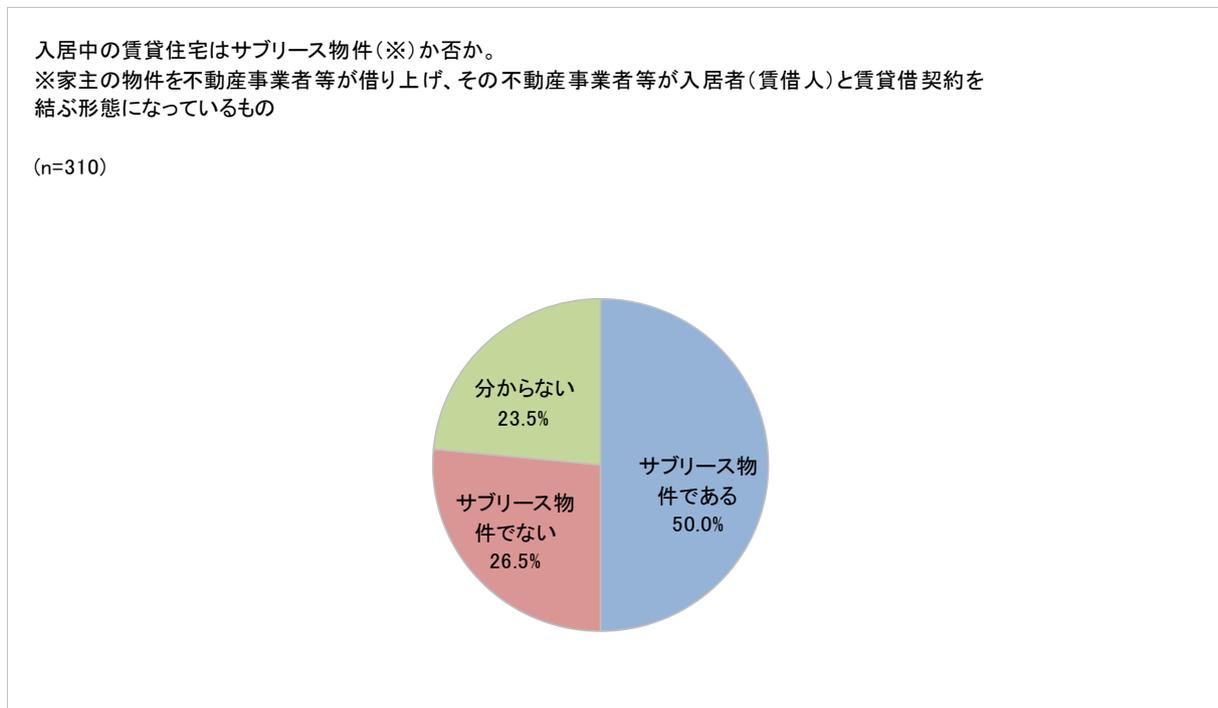
<都道府県>



<職業>



<入居中の賃貸住宅はサブリース物件か否か>



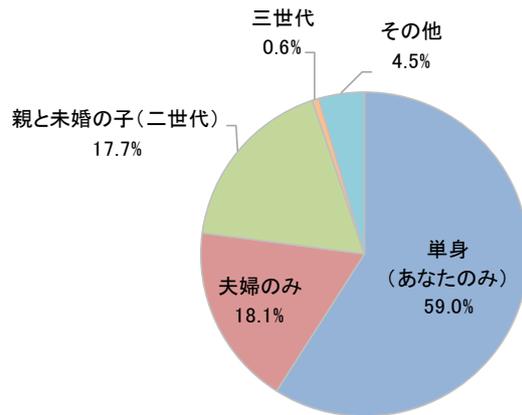
II. 基本事項

Q1：同居構成

同居構成については、「単身」(59.0%)が最も多く、過半を占めている。次いで「夫婦のみ」(18.1%)、「親と未婚の子」(17.7%)となっている。

[Q1]あなたと同居する方の構成をおうかがいします。
あてはまるものを1つお選びください。

(n=310)

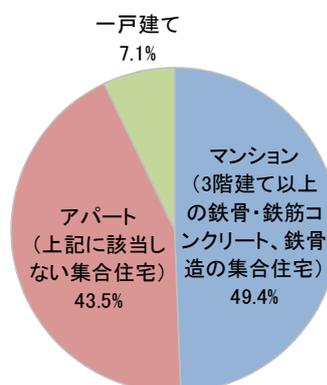


Q2：賃貸住宅の形態

居住している賃貸住宅の形態については、「マンション」(49.4%)が最も多く、次いで「アパート」(43.5%)となっている。一方、「一戸建て」は7.1%となっている。

[Q2]あなたがお住まいの賃貸住宅の形態について、あてはまるものを1つお選びください。

(n=310)

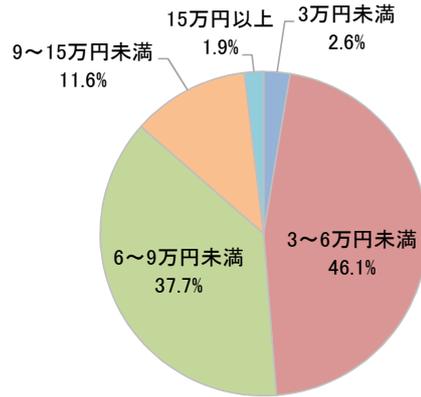


Q3：賃貸住宅の月額あたりの家賃（共益費を含む）

月額家賃については、「3～6万円未満」（46.1%）が最も多く、次いで「6～9万円未満」（37.7%）、「9～15万円未満」（11.6%）となっている。

[Q3]あなたがお住まいの賃貸住宅の月額あたりの家賃（共益費を含む）について、あてはまるものを1つお選びください。

(n=310)

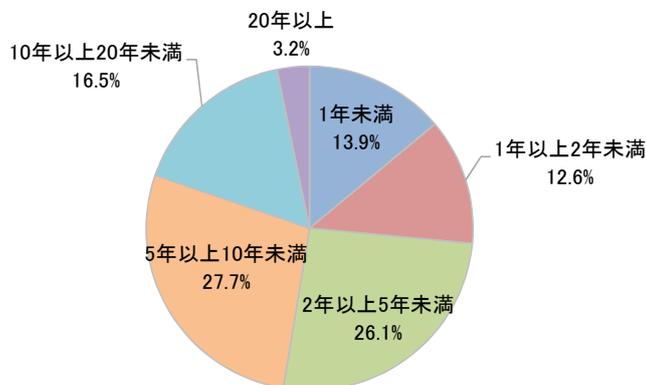


Q4：現在の賃貸住宅での居住期間

現在の賃貸住宅での居住期間については、「5年以上10年未満」（27.7%）が最も多く、次いで「2年以上5年未満」（26.1%）となっており、あわせて5割を超えている。一方、「1年未満」（13.9%）も一定程度存在する。

[Q4]現在の賃貸住宅にあなたはどのくらいの期間住んでいますか。
あてはまるものを1つお選びください。

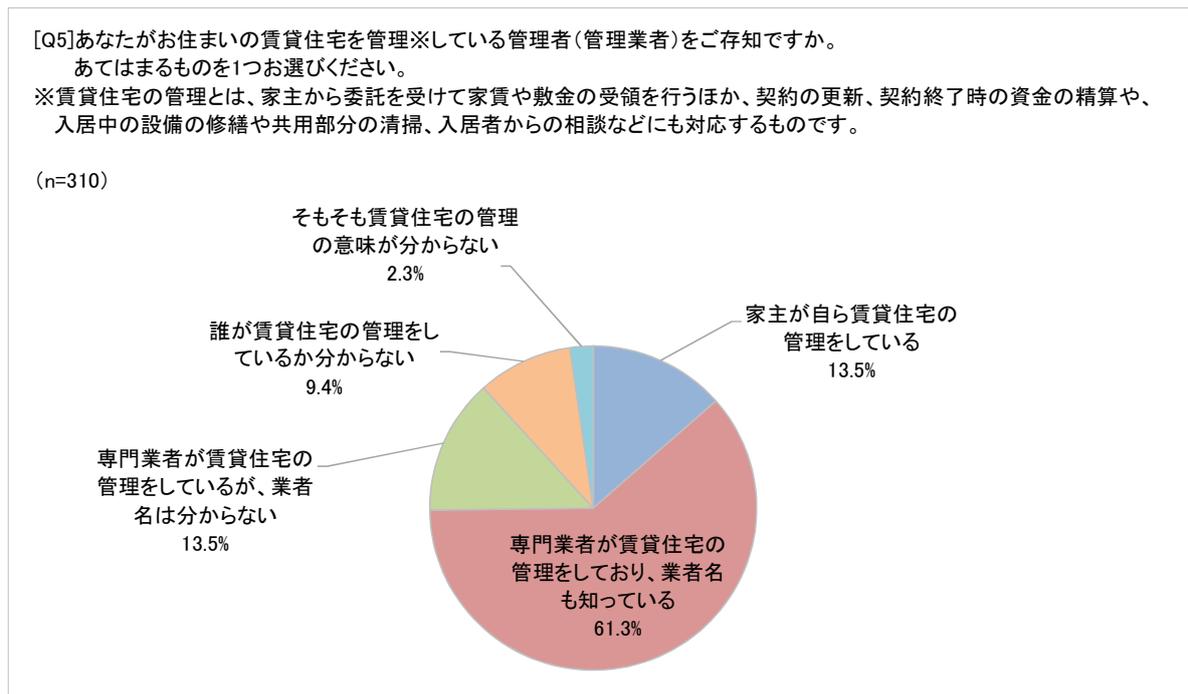
(n=310)



III. 管理に関する基礎事項

Q5：居住中の賃貸住宅の管理者の把握状況

居住中の賃貸住宅の管理者の把握状況については、「専門業者が賃貸住宅の管理をしており、業者名も知っている」(61.3%)が最も多く、「家主が自ら賃貸住宅の管理をしている」(13.5%)を合わせると全体の4分の3を占めている。一方、「専門業者が賃貸住宅の管理をしているが、業者名は分からない」(13.5%)、「誰が賃貸住宅の管理をしているか分からない」(9.4%)も一定程度存在する。

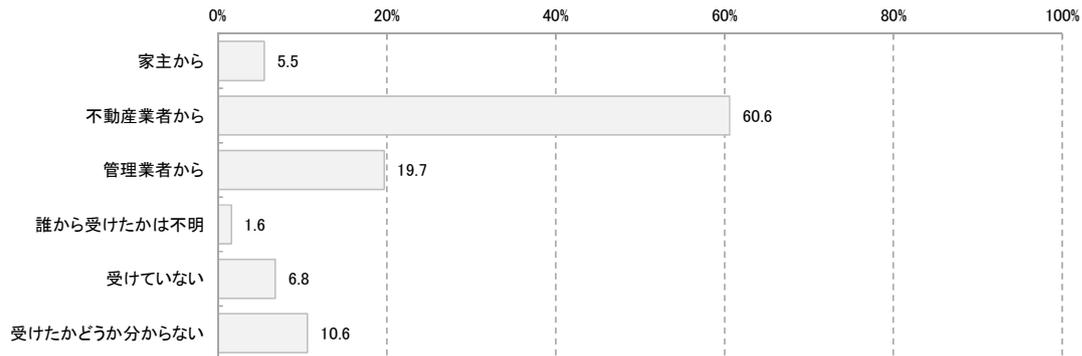


Q6：居住中の賃貸住宅の契約に関する書面交付や説明内容の状況

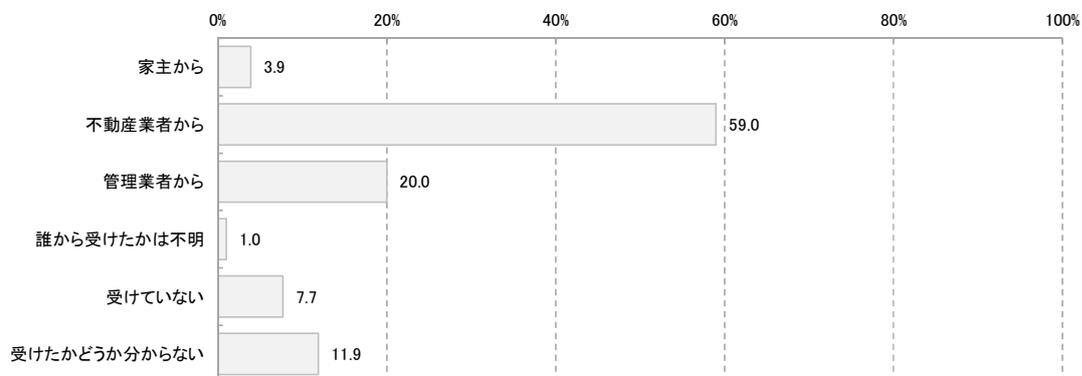
居住中の賃貸住宅の契約に関する各種事項の書面交付や説明内容については、ほとんどが「不動産業者」あるいは「管理業者」から受けている。一方、「受けていない」、「受けたかどうか分からない」という回答も一定程度存在する。

【Q6】あなたが現在居住している物件に関し、下記の事項に関する書面交付や説明を受けていますか。
それぞれの項目に関しあてはまるものを全てお選びください(以下、[Q6]は同設問)。

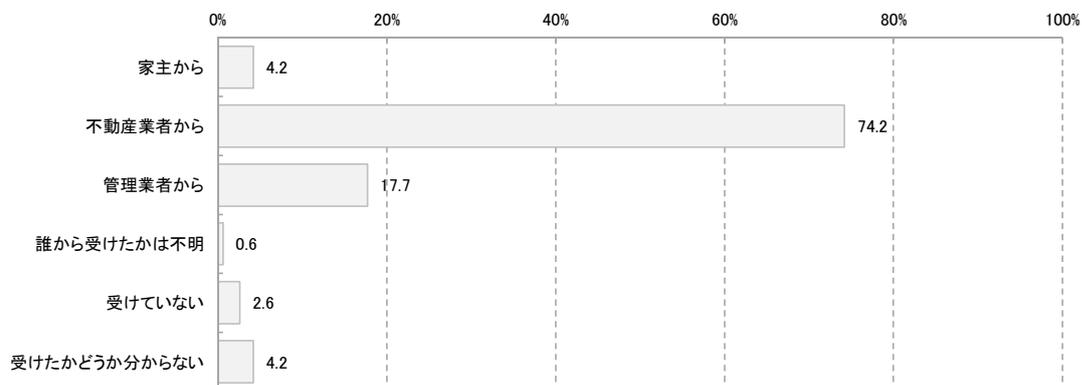
【管理内容(業者の名称や連絡先、管理事務の内容等)に関する説明】 (n=310)

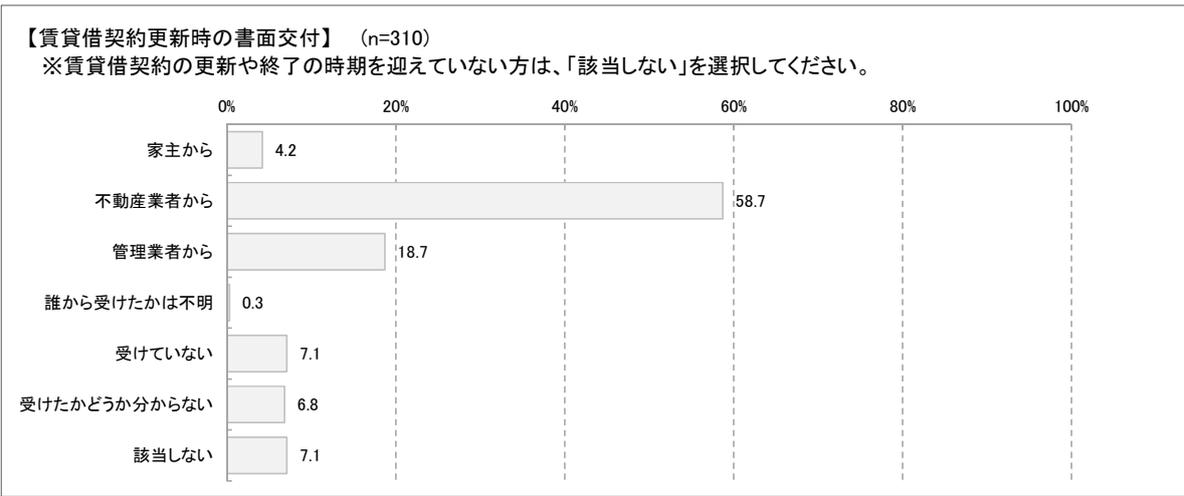
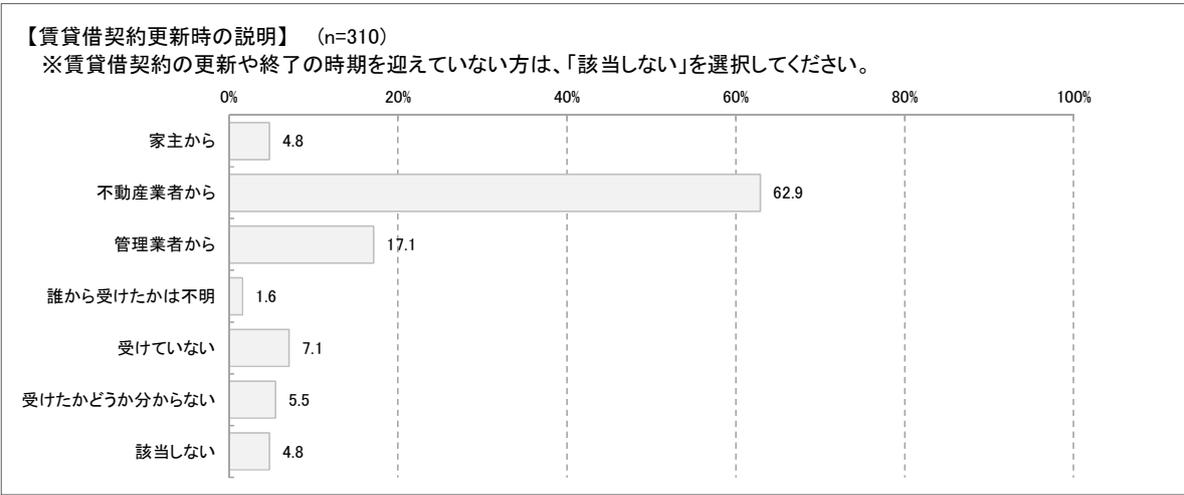
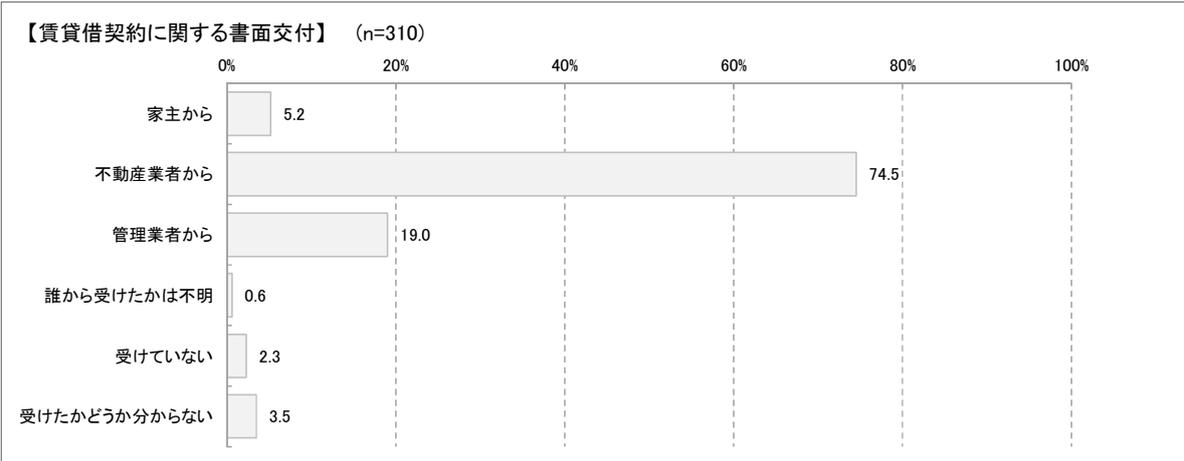


【管理内容(業者の名称や連絡先、管理事務の内容等)に関する書面交付】 (n=310)



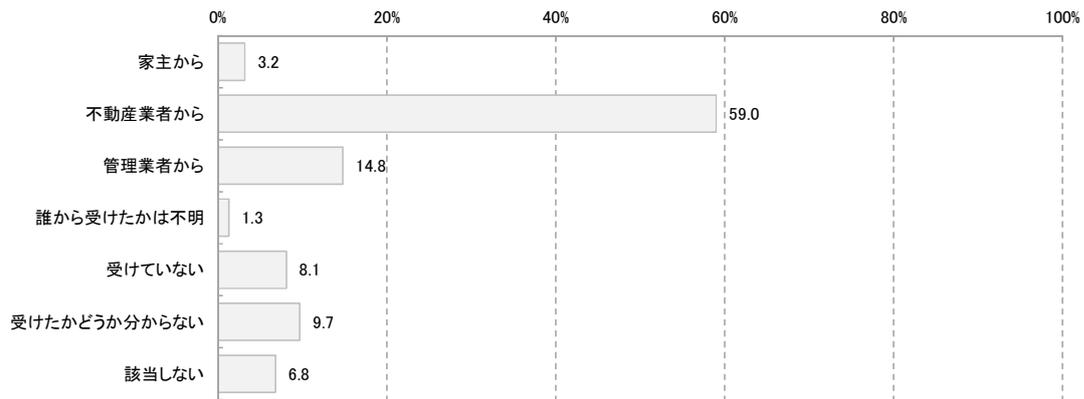
【賃貸借契約に関する説明】 (n=310)





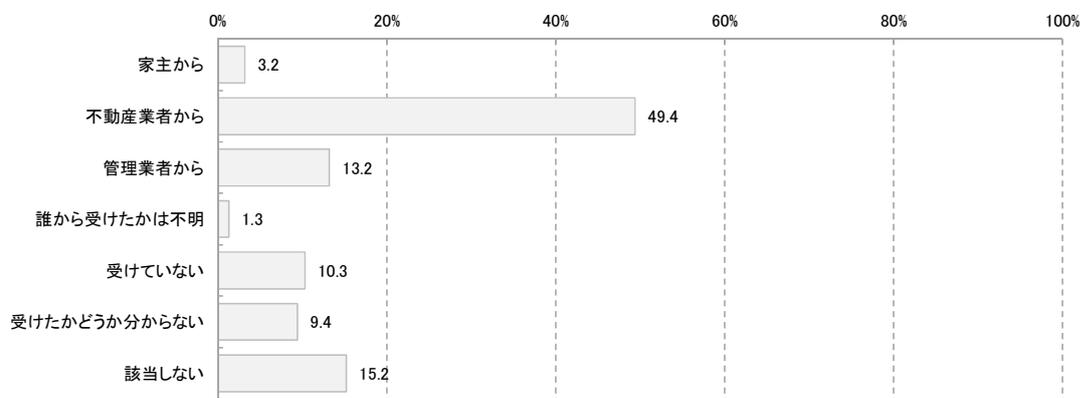
【賃貸借契約終了時の原状回復・敷金精算等の説明】 (n=310)

※賃貸借契約の更新や終了の時期を迎えていない方は、「該当しない」を選択してください。



【賃貸借契約終了時の書面交付】 (n=310)

※賃貸借契約の更新や終了の時期を迎えていない方は、「該当しない」を選択してください。



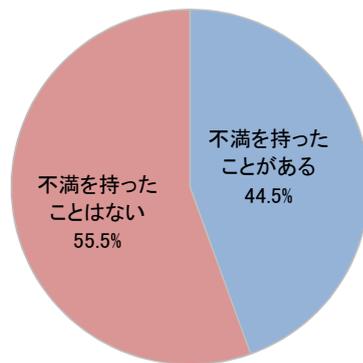
IV. 不満・トラブル等

Q7：居住中の賃貸住宅の管理に関する不満の有無

現在入居中の物件の賃貸管理に関する不満については、「不満を持ったことがある」が 44.5%、「不満を持ったことがない」が 55.5%となっている。

[Q7]現在入居中の物件の賃貸管理に関する不満について、あてはまるものを1つお選びください。

(n=310)



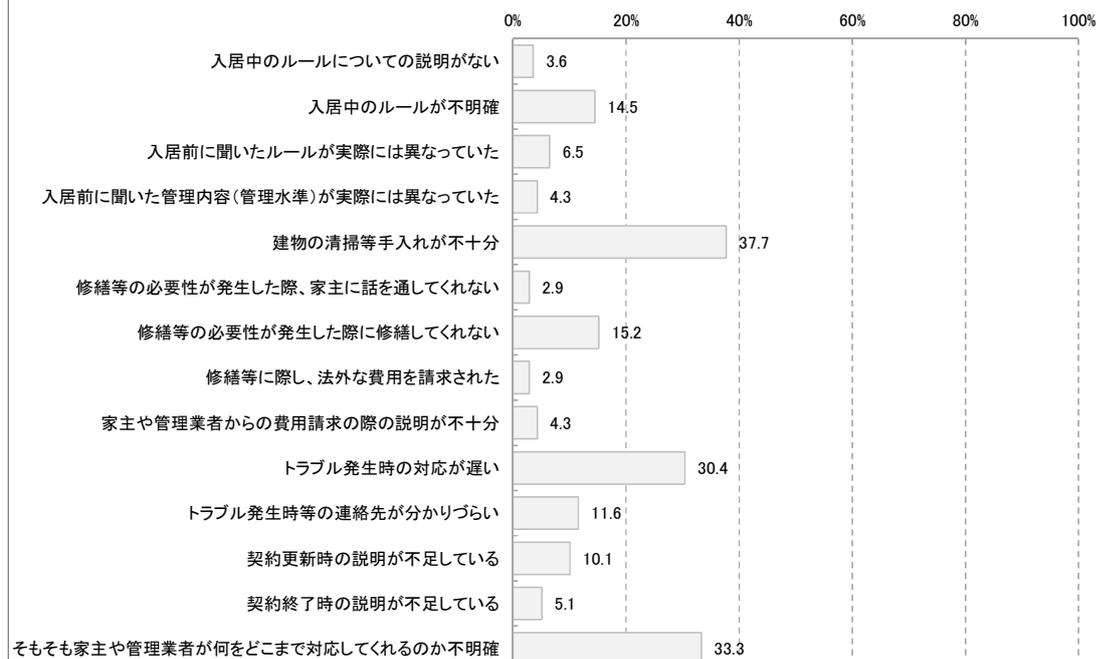
Q8：居住中の賃貸住宅の管理に関する不満の内容

Q.7 で現在入居中の物件の賃貸管理に「不満を持ったことがある」回答者の不満の内容については、「建物の清掃等手入れが不十分」(37.7%)、「そもそも家主や管理業者が何をどこまで対応してくれるのか不明確」(33.3%)、「トラブル発生時の対応が遅い」(30.4%)がそれぞれ3割を超えている。

[Q8]前問で「1.不満を持ったことがある」を選んだ方にお伺いします。

現在入居中の物件の賃貸管理に関する不満の内容について、あてはまるものを全てお選びください。

(n=138)



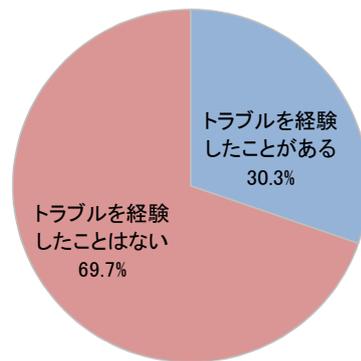
Q9：賃貸住宅の入居中や契約更新時、退去時等のトラブルの経験の有無（過去も含む）

過去も含め、賃貸住宅に関するトラブルの経験の有無については、「トラブルを経験したことがある」が30.3%、「トラブルを経験したことはない」が69.7%と、トラブルを経験したことがある割合は全体の3分の1程度となっている。

[Q9]現在入居中の物件に限らず、過去も含めてお答えください。

賃貸住宅の入居中や契約更新時、退去時等にトラブルを経験したことはありますか。

(n=310)

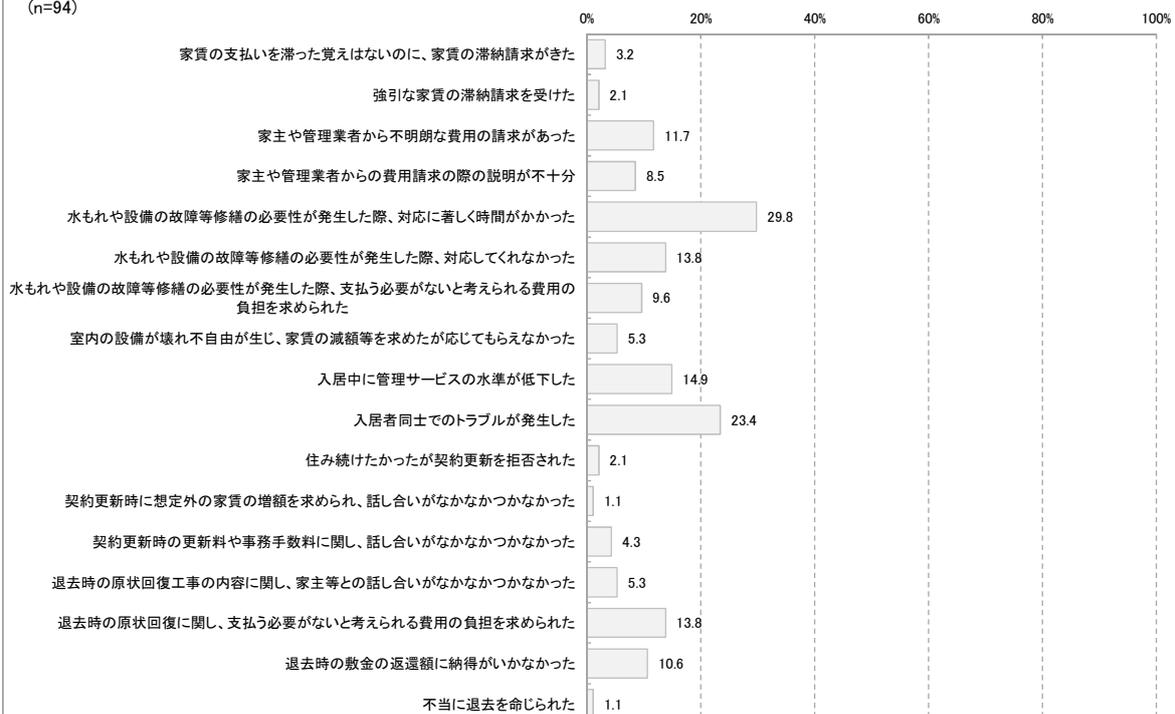


Q10：賃貸住宅について経験したことがあるトラブルの内容

Q.9で「トラブルを経験したことがある」回答者のトラブルの内容については、「水もれや設備の故障等修繕の必要性が発生した際、対応に著しく時間がかかった」(29.8%)が最も多く、次いで「入居者同士でのトラブルが発生した」(23.4%)となっている。

[Q10]賃貸住宅について、経験したことがあるトラブルをすべてお選びください。

(n=94)



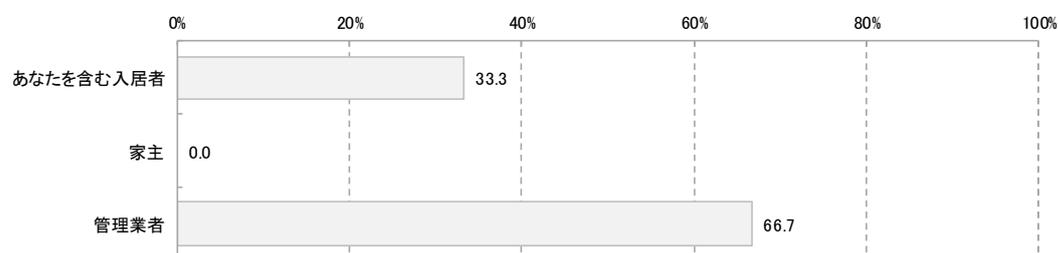
Q11：賃貸住宅について経験したことがあるトラブルの責任の所在

Q.10 のトラブルの内容に関し、本人（入居者）の立場から見た責任の所在については、「水もれや設備の故障等修繕の必要性が発生した際、対応に著しく時間がかかった」において「管理業者」（75.0%）の責任を指摘するものが最も多くなっている。一方、「室内の設備が壊れ不自由が生じ、家賃の減額等を求めたが応じてもらえなかった」、「住み続けたかったが契約更新を拒否された」、「水もれや設備の故障等修繕の必要性が発生した際、支払う必要がないと考えられる費用の負担を求められた」では、「管理業者」よりも「家主」の責任を指摘するものが多くなっている。

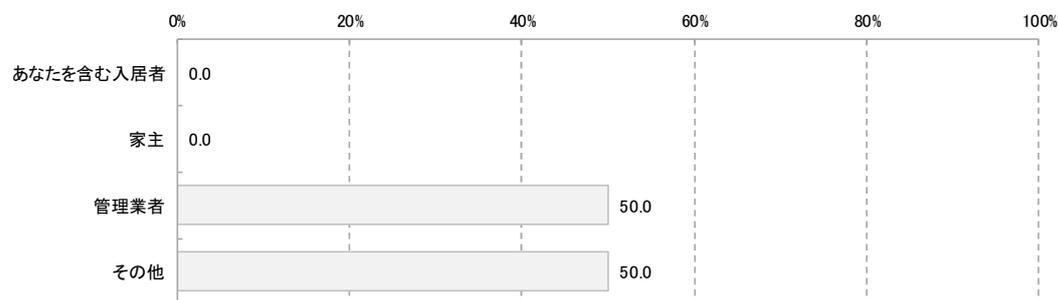
【Q11】賃貸住宅について、経験したことがあるトラブルは誰に責任があると思いますか。

想定される責任の所在についてあてはまるものを全てお選びください(以下、「Q11」は同設問)。

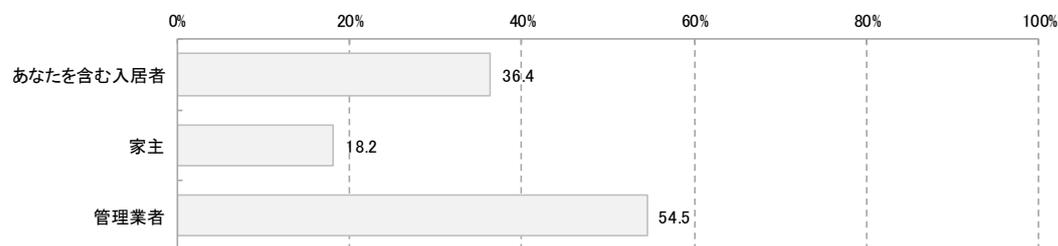
【家賃の支払いを滞った覚えはないのに、家賃の滞納請求がきた】 (n=3)



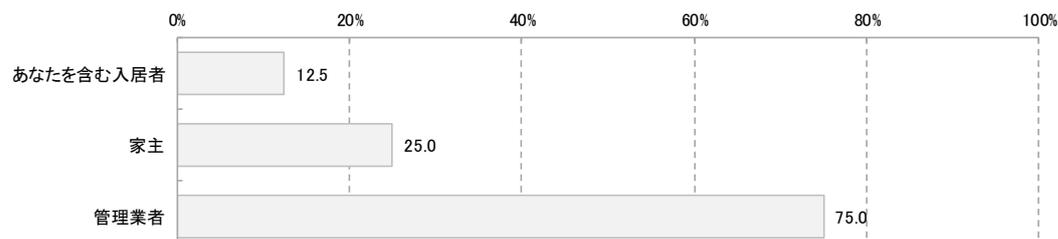
【強引な家賃の滞納請求を受けた】 (n=2)

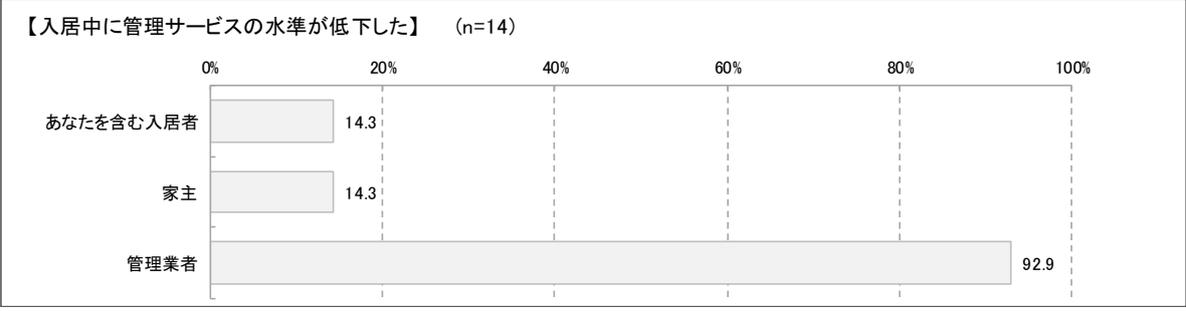
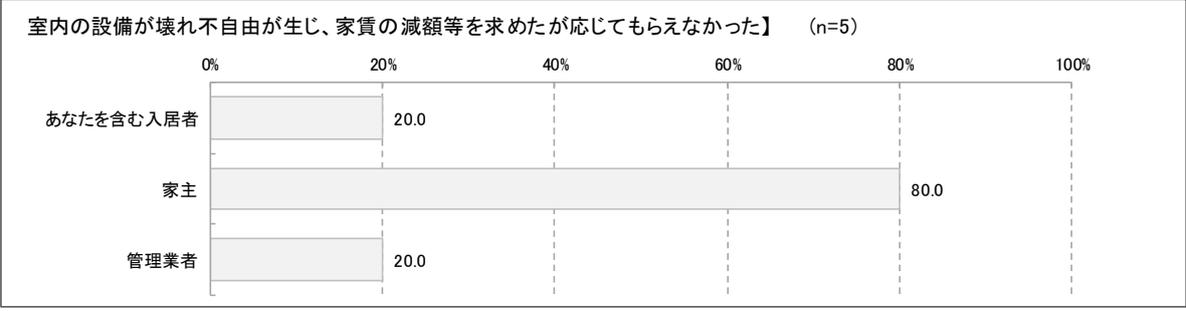
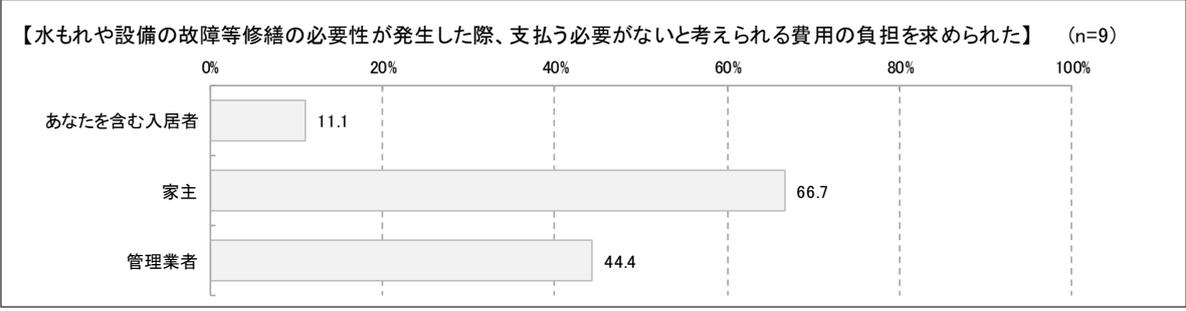
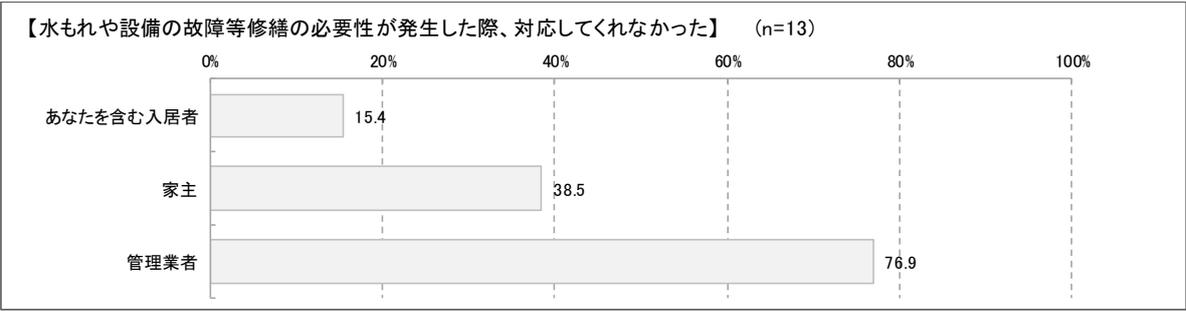
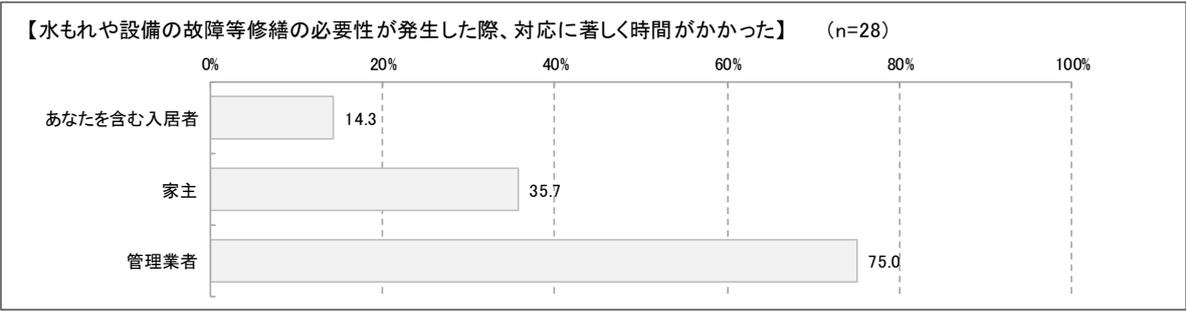


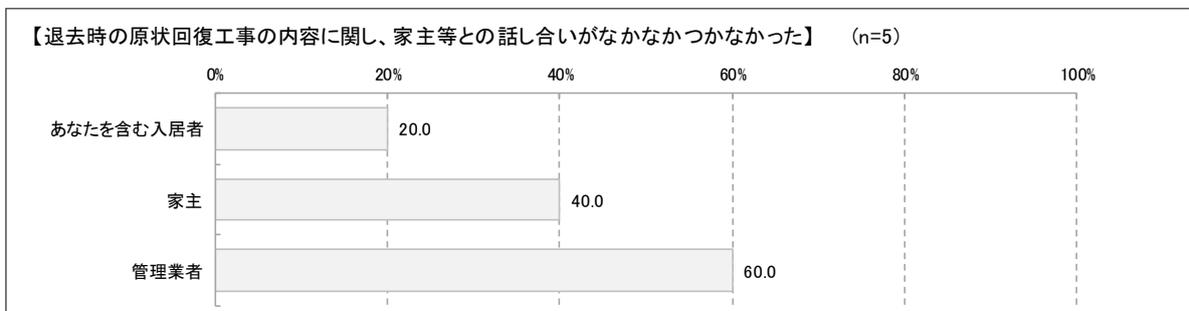
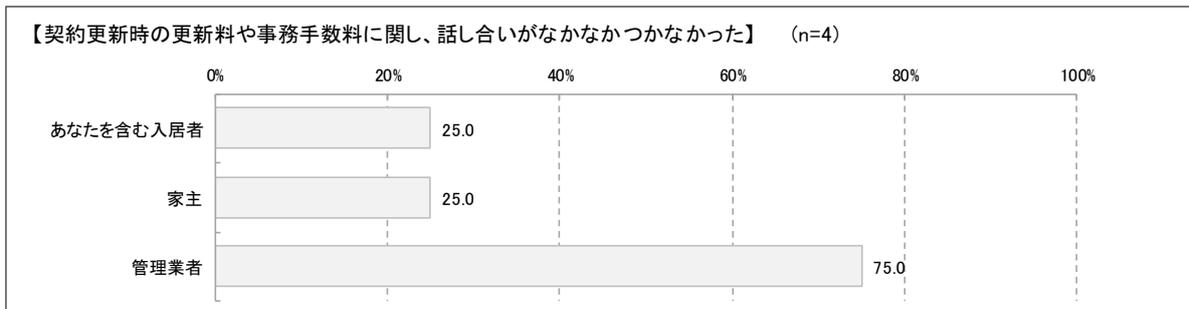
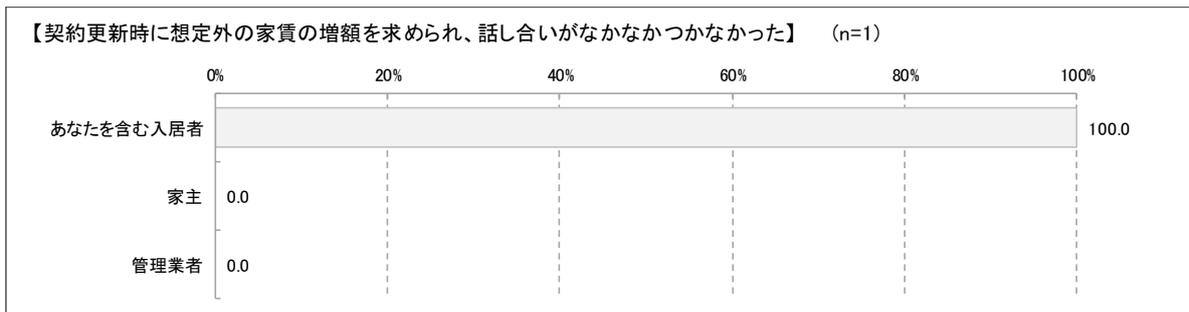
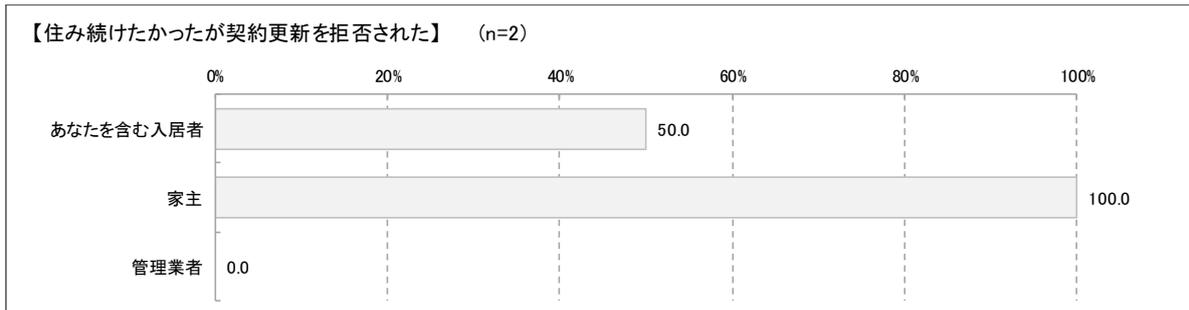
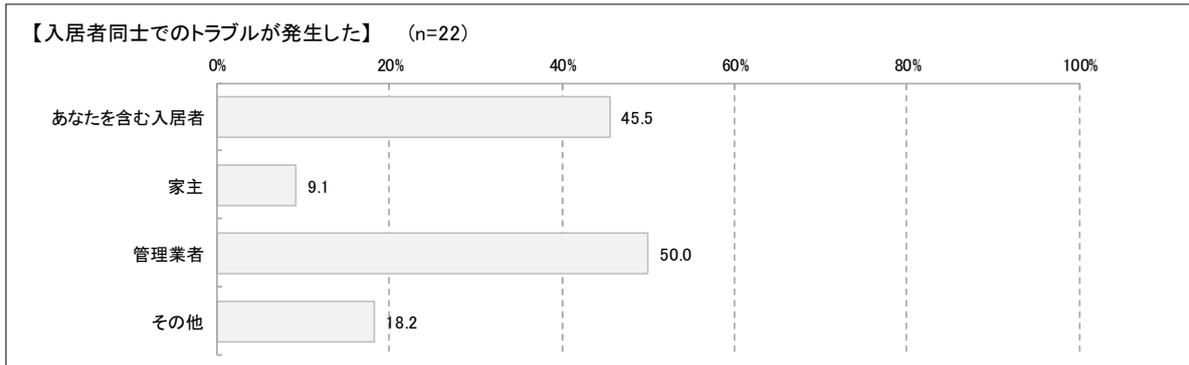
【家主や管理業者から不明朗な費用の請求があった】 (n=11)

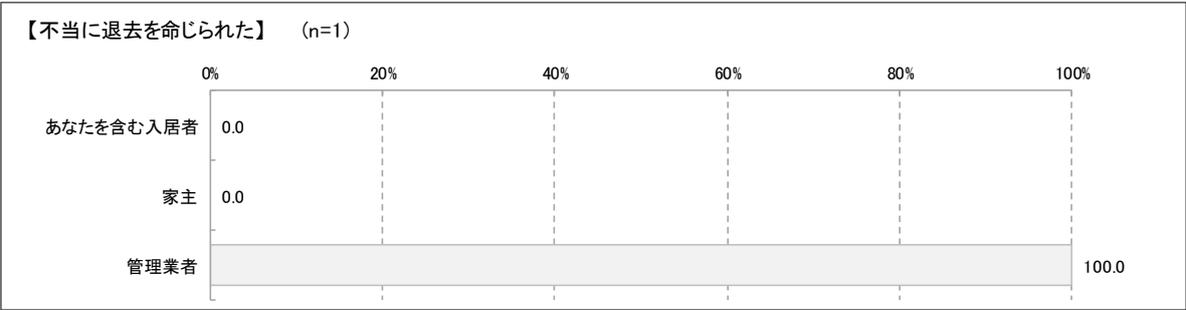
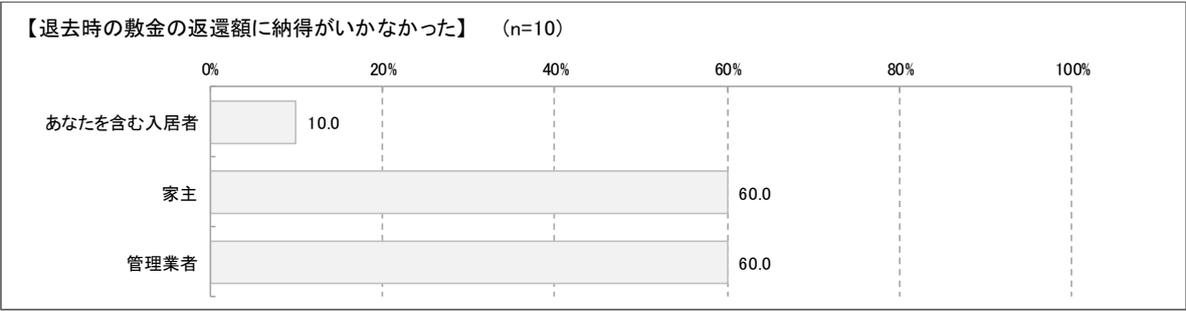
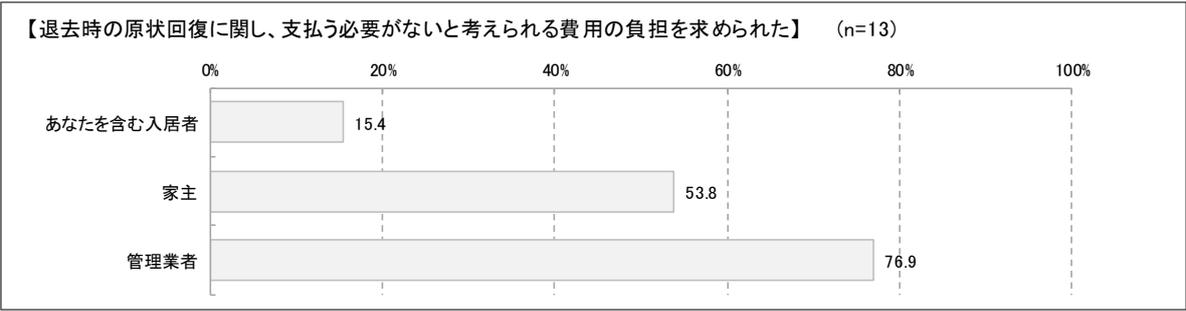


【家主や管理業者からの費用請求の際の説明が不十分】 (n=8)



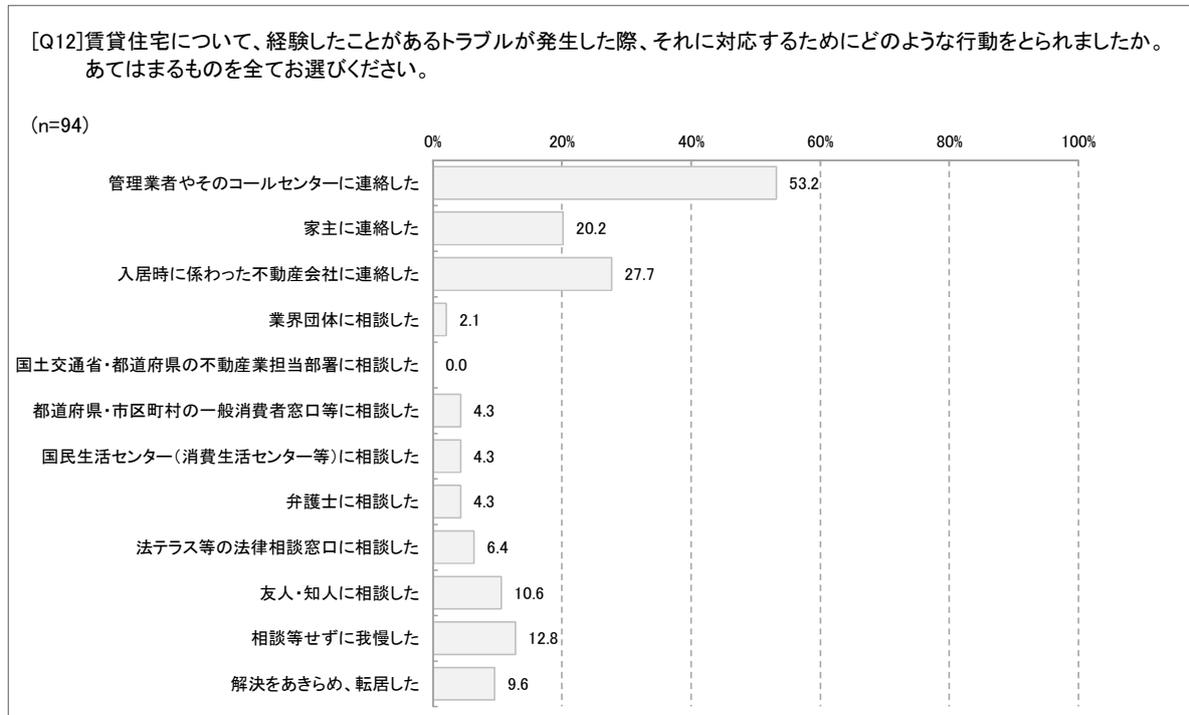






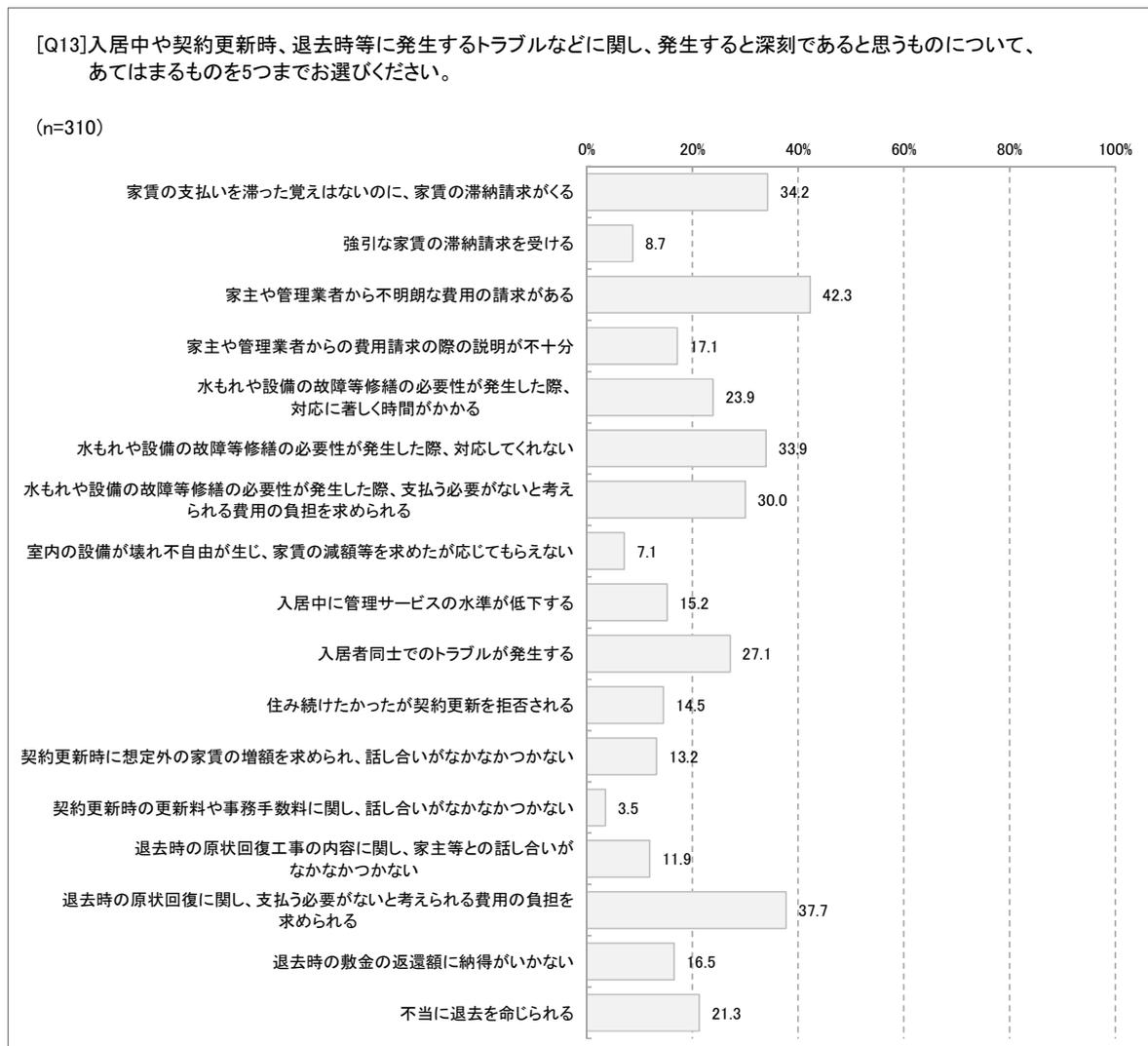
Q12：賃貸住宅について、経験したことがあるトラブルが発生した際にとった行動

Q.9 で「トラブルを経験したことがある」回答者が、トラブルが発生した際にとった行動については、「管理業者やそのコールセンターに連絡した」(53.2%) が最も多く、次いで「入居時に係わった不動産会社に連絡した」(27.7%)、「家主に連絡した」(20.2%) となっている。一方、「相談等せずに我慢した」が 12.8%となっている。



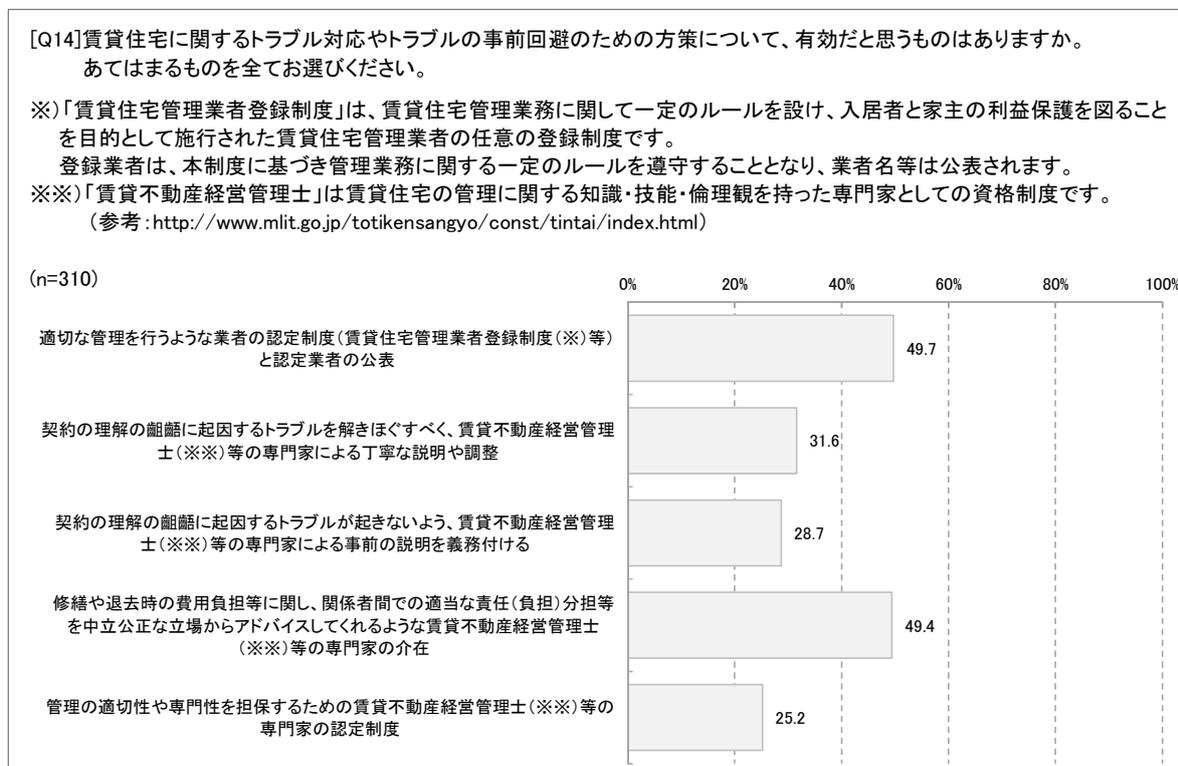
Q13：入居中や契約更新時、退去時等に発生すると深刻であると思うトラブルの内容

発生すると深刻であると思うトラブルについては、「家主や管理業者から不明朗な費用の請求がある」(42.3%)、「退去時の原状回復に関し、支払う必要がないと考えられる費用の負担を求められる」(37.7%)が上位を占め、次いで「家賃の支払いを滞った覚えはないのに家賃の滞納請求がくる」(34.2%)、「水もれや設備の故障等修繕の必要性が発生した際、対応してくれない」(33.9%)、「水もれや設備の故障等修繕の必要性が発生した際、支払う必要がないと考えられる費用の負担を求められる」(30.0%)が続いている。



Q14：賃貸住宅に関するトラブル対応やトラブルの事前回避のための有効方策

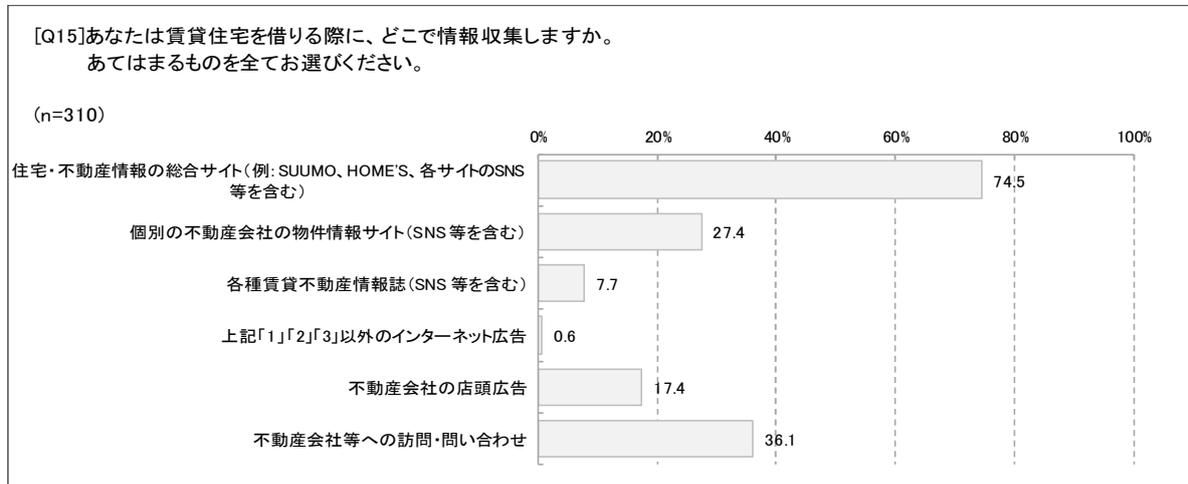
トラブル対応やトラブルの事前回避のための方策については、「適切な管理を行うような業者の認定制度と認定業者の公表」（49.7%）、「賃貸不動産経営管理士等の専門家の介入」（49.4%）がそれぞれ半数近くを占めている。



V. 賃貸住宅選択の際の情報等

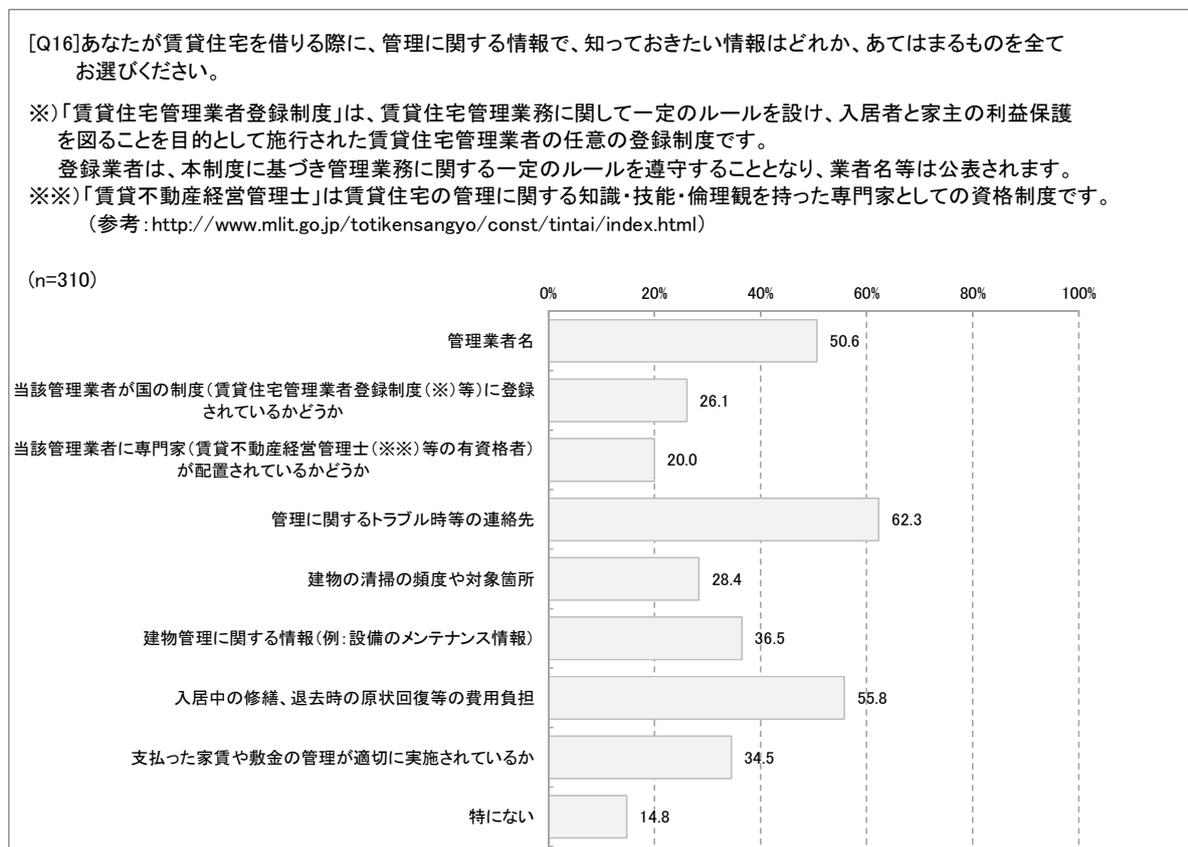
Q15：賃貸住宅を借りる際の情報収集方法

賃貸住宅を借りる際の情報収集方法については、「住宅・不動産情報の総合サイト」(74.5%)が4分の3近くを占めている。次いで「不動産会社等への訪問・問い合わせ」(36.1%)となっている。



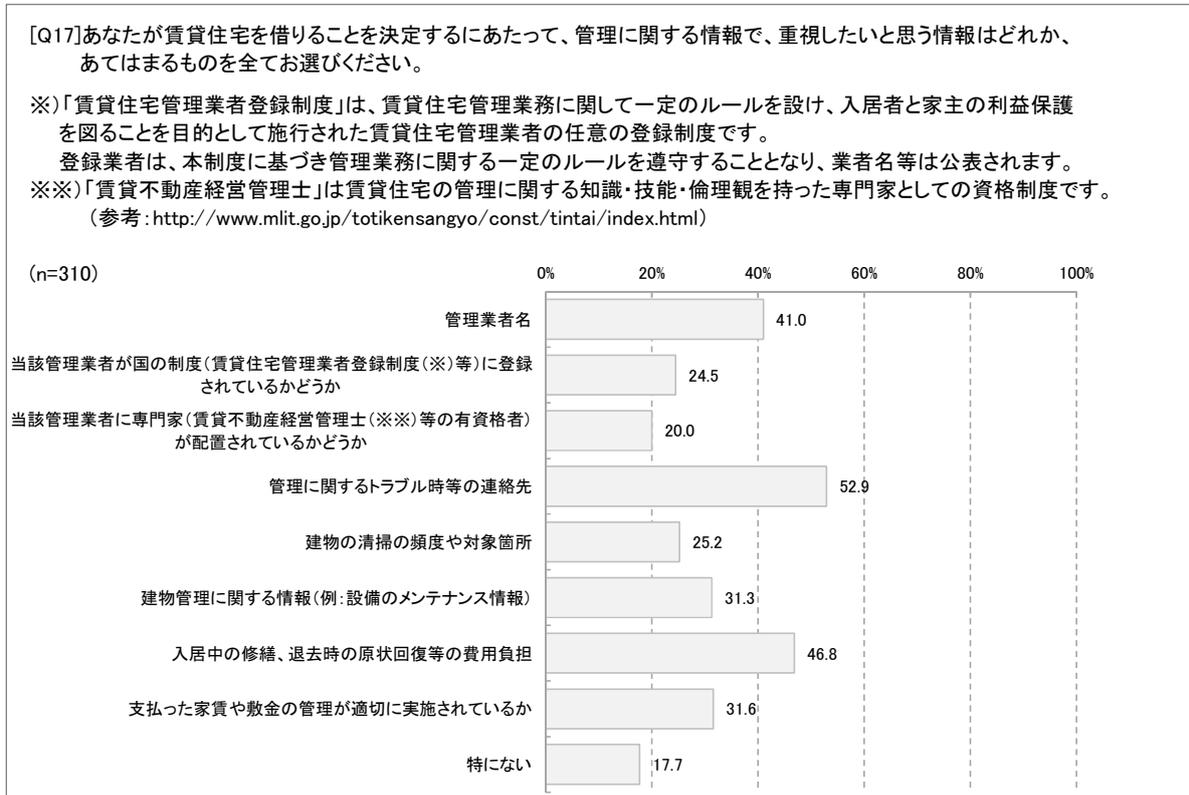
Q16：賃貸住宅を借りる際に知っておきたい管理に関する情報

賃貸住宅を借りる際に知っておきたい管理に関する情報については、「管理に関するトラブル時等の連絡先」(62.3%)、「入居中の修繕、退去時の原状回復等の費用負担」(55.8%)、「管理業者名」(50.6%)が上位を占めている。次いで「建物管理に関する情報」(36.5%)、「支払った家賃や敷金の管理が適切に実施されているか」(34.5%)となっている。



Q17：賃貸住宅を借りることを決定するにあたって重視したいと思う管理に関する情報

賃貸住宅を借りることを決定するにあたって重視したいと思う管理に関する情報については、「管理に関するトラブル時等の連絡先」(52.9%)、「入居中の修繕、退去時の原状回復等の費用負担」(46.8%)、「管理業者名」(41.0%)が上位を占めている。次いで「支払った家賃や敷金の管理が適切に実施されているか」(31.6%)、「建物管理に関する情報」(31.3%)が続いている。



VI. 賃貸住宅管理業者登録制度の認知度等

Q18：賃貸住宅管理業者登録制度の認知度

賃貸住宅管理業者登録制度の認知度については、「知らない」(66.5%)が全体の3分の2を占め、「知っているが内容はわからない」(25.8%)とあわせて全体の9割程度が認知していないという結果となっている。

[Q18]これまでの設問の選択肢としても出てきましたが、賃貸住宅管理業者登録制度(※)をご存知ですか。

あてはまるものを1つお選びください。

※)「賃貸住宅管理業者登録制度」は、賃貸住宅管理業務に関して一定のルールを設け、入居者と家主の利益保護を図ることを目的として施行された賃貸住宅管理業者の任意の登録制度です。

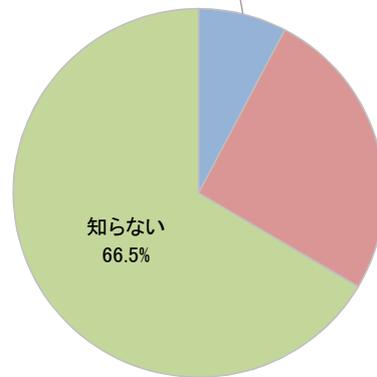
登録業者は、本制度に基づき管理業務に関する一定のルールを遵守することとなり、業者名等は公表されます。

(参考：<http://www.mlit.go.jp/totikensangyo/const/tintai/index.html>)

(n=310)

知っており、内容も理解している

7.7%



知っているが、内容はわからない
25.8%

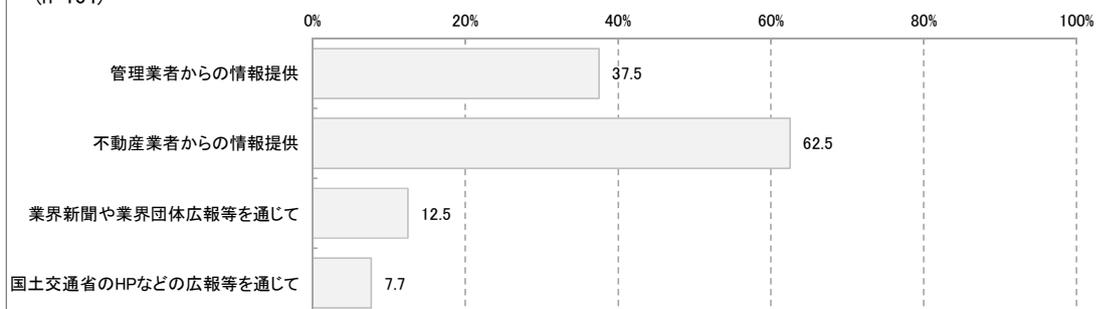
知らない
66.5%

Q19：賃貸住宅管理業者登録制度やその内容を知った経緯

前問で、賃貸住宅管理業者登録制度について「知っており、内容も理解」、「知っているが内容はわからない」と回答した者の「登録制度やその内容を知った経緯」については、「不動産業者からの情報提供」(62.5%)が最も多く、次いで「管理業者からの情報提供」(37.5%)となっている。

[Q19]賃貸住宅管理業者登録制度やその内容を知った経緯について、あてはまるものを全てお選びください。

(n=104)



Q20：賃貸住宅を借りる際の管理業者の賃貸住宅管理業者登録制度への登録情報の必要性

賃貸住宅を借りる際の管理業者の登録制度への登録情報の必要性については、「考慮するとは限らないが情報はあったら良い」（44.5%）、「考慮したいので情報があつたら良い」（28.1%）が多く、あわせて全体の7割を超えている。一方、「わからない」も22.9%となっている。

[Q20]賃貸住宅を借りる際に、管理業者の賃貸住宅管理業者登録制度への登録の有無についての情報があつたら良いと思いますか。

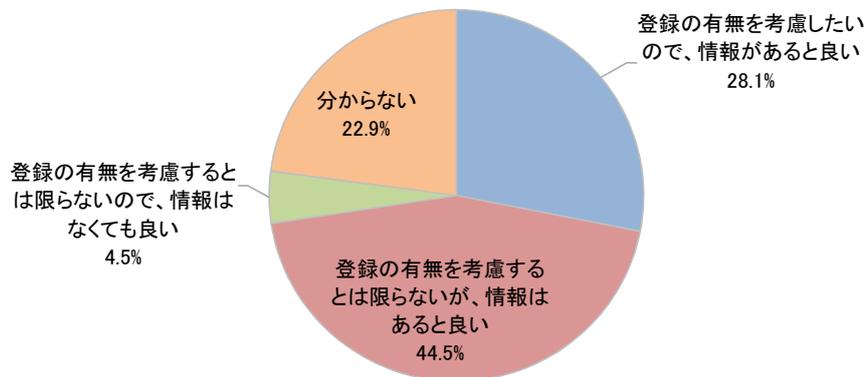
あてはまるものを1つお選びください。

※)「賃貸住宅管理業者登録制度」は、賃貸住宅管理業務に関して一定のルールを設け、入居者と家主の利益保護を図ることを目的として施行された賃貸住宅管理業者の任意の登録制度です。

登録業者は、本制度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となり、業者名等は公表されます。

(参考：<http://www.mlit.go.jp/totikensangyo/const/tintai/index.html>)

(n=310)



VII. 賃貸不動産経営管理士の認知度等

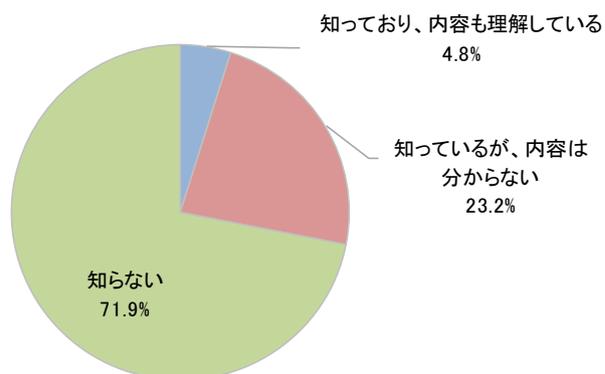
Q21 : 「賃貸不動産経営管理士」の資格の認知度

賃貸不動産経営管理士の資格を知っているかについては、「知らない」(71.9%)が全体の7割を占め、「知っているが内容はわからない」(23.2%)とあわせて全体の9割以上が認知していないという結果となっている。

[Q21]これまでの設問の選択肢としても出てきましたが、賃貸住宅の管理に関する知識・技能・倫理観を持った専門家として「賃貸不動産経営管理士」という資格が設けられています。
この資格をあなたはご存じですか。あてはまるものを1つお選びください。

※)「賃貸不動産経営管理士」は賃貸住宅の管理に関する知識・技能・倫理観を持った専門家としての資格制度です。

(n=310)



Q22 : 賃貸住宅を借りる際の「賃貸不動産経営管理士」等の有資格者の情報の必要性

賃貸住宅を借りる際の、管理業者に賃貸不動産経営管理士等の有資格者が配置されているかどうかの情報の必要性については、「考慮するとは限らないが情報はあった方が良い」(47.7%)、「考慮したいので情報があると良い」(22.3%)が多く、あわせて全体の7割を占めている。一方、「わからない」も25.5%となっている。

[Q22]賃貸住宅を借りる際に、管理業者に「賃貸不動産経営管理士」等の有資格者が配置されているかどうかの情報があると良いと思いますか。
あてはまるものを1つお選びください。

※)「賃貸不動産経営管理士」は賃貸住宅の管理に関する知識・技能・倫理観を持った専門家としての資格制度です。

(n=310)

