

## はじめに

現在、社会資本整備審議会住宅宅地分科会においては、現行の住宅建設5箇年計画が平成17年度末に終了することを踏まえ、公的供給を基本とした政策手法に代わる新たな住宅政策の方向を示す制度的枠組みについての検討を進めており、その検討に当たっては、市場機能の活用やストックの有効活用が重要な視点とされている。

今後、人口減少・成熟型社会、循環型社会の本格的な到来を迎える中で、これまでの供給量確保という視点から、良質なものをいかに長く有効に使っていくかというストック重視への転換が進むものと考えられる。

このようなストック重視の流れは、資産(とりわけ賃貸住宅)を保有する側にとっては、高度なノウハウを持った専門家による質の高い管理に対するニーズの増大につながる。一方、消費者にとっても、良質な賃貸住宅そのものへのニーズが増大するとともに、消費者契約法、消費者基本法等の制定も背景となって、安心して賃貸借のできる透明な賃貸市場を求める声も高まっている。

こうしたストック重視、消費者意識の高まりは、今後、さらに加速することが予想される一方で、ストックに対する多様なニーズに適切に応えることが今後の大きな課題となってきている。

このような課題に対応するため、国土交通省の主催で「不動産賃貸業、賃貸不動産管理業等のあり方に関する研究会」が設けられ、そこで賃貸不動産管理業等のあり方について、幅広い観点から検討が行われてきた。

本報告書は、本研究会の事務局でもある財団法人土地総合研究所が、研究会での指摘事項等を踏まえつつ、賃貸不動産管理業等の実態及び今後の課題とそれへの対応策についてとりまとめたものである。

## 不動産賃貸業、賃貸不動産管理業等のあり方に関する研究会 委員名簿

### 座長

升田 純 弁護士、中央大学大学院法務研究科 教授

### 委員

宇仁 美咲 弁護士

長井 純子 (株)リクルート 住宅情報D i v. C o. 賃貸D i v.  
住宅情報賃貸版フォレント編集長

青木 弘 東京都都市整備局住宅政策推進部 不動産課長  
(前：田邊 隆志 東京都都市整備局住宅政策推進部 不動産課長)  
(前：高山 和男 東京都都市整備局住宅政策推進部 不動産課長)

榎尾 孝夫 大阪府建築都市部 建築振興課長

寺門 和夫 住友不動産販売(株) 流通営業本部賃貸営業部長  
(前：杉本 善郎 住友不動産販売(株) 流通営業本部賃貸営業部長)

今野 一男 (社)不動産流通経営協会 賃貸事業ワーキンググループ座長  
東急リバブル(株) 賃貸事業本部事業推進部長

渡邊 利雄 (社)全国宅地建物取引業協会連合会 常務理事 賃貸管理委員長  
ニューキヤ(株) 代表取締役

古川 實 (社)全日本不動産協会 常務理事  
不動産賃貸管理士資格制度特別委員長  
スカイ建設工業(株) 代表取締役  
(前：西村 政次 (社)全日本不動産協会 常務理事  
不動産賃貸管理士資格制度特別委員長  
京都通商 代表者)

福田 紘一 (社)日本住宅建設産業協会 理事 賃貸管理委員長  
(株)リビングサービス 代表取締役社長

大崎 順介 (社)日本ビルディング協会連合会 事務局次長

中村 俊男 (財)不動産流通近代化センター 理事

番場 哲晴 (財)不動産適正取引推進機構 研究理事  
(前：神谷 正己 (財)不動産適正取引推進機構 研究理事)

松脇 達朗 国土交通省総合政策局 不動産課長  
(前：桑田 俊一 国土交通省総合政策局 不動産課長)

岩城 豊 国土交通省総合政策局不動産課 不動産流通適正化推進室長

## 【 目 次 】

第1章 賃貸不動産及び不動産賃貸・管理業の実態	
1. 賃貸用建物の現況と推移	1
(1) 人口・世帯と住宅・借家の推移	1
(2) 持家率・借家率の推移	5
(3) 持家借家別居住水準の推移	9
(4) 借家の着工戸数の推移	11
(5) 非居住系賃貸建物の推移	13
2. 不動産賃貸・管理業の現況と推移	15
(1) 不動産業の現況と推移	15
(2) 不動産賃貸・管理業の現況と推移	16
(3) 賃貸建物の賃料の推移	19
(4) 不動産管理業の経営状況	21
3. 賃貸住宅に対する消費者ニーズ	22
(1) 敷金等賃貸住宅の現状	22
(2) 敷金等賃貸住宅の現状に対する意識	23
(3) 賃貸住宅に対するニーズ・満足度	25
(4) 賃貸住宅に関する苦情・相談	27
第2章 不動産賃貸業、賃貸不動産管理業等の課題と対応策	31
1. 賃貸住宅に係る賃貸管理業に係る課題と対応策	31
(1) 業務の適正化	31
(2) トラブル防止のための対策の充実	33
(3) 制度的枠組みの構築	35
(4) 専門的な知識・経験を有する者の育成及び適切な配置	35
(5) 自主的な取組みの推進	36
2. 賃貸オフィスビル等に係る賃貸管理業に係る課題と対応策	37
(1) 賃貸住宅との相違	37
(2) 不動産証券化への対応	37

(3) 業務の適正化 .....	38
(4) 制度的枠組みの構築 .....	38
(5) 専門家な知識・経験を有する者の育成及び適切な配置 .....	38
(6) 自主的な取り組みの推進 .....	39
3. 賃貸業に係る課題と対応策 .....	40
4. サブリース業に係る課題と対応策 .....	41
5. その他の課題 .....	42
(1) 賃借人等の意識向上方策 .....	42
(2) 紛争の簡易、迅速、円滑な解決方策 .....	42
6. 今後の検討・実施体制 .....	43
(参考資料1 敷金・原状回復関連判例)	
(参考資料2 賃貸入居者調査)	
(参考資料3 賃貸不動産管理業務に関するアンケート調査)	

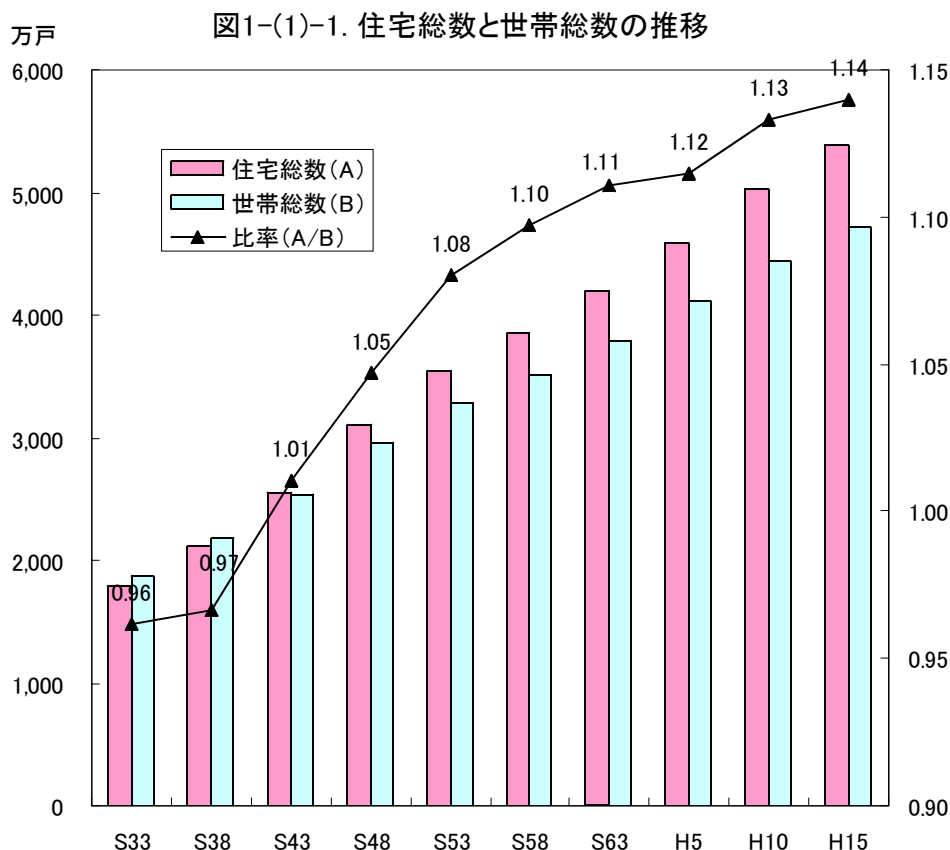
## 第1章 賃貸不動産及び不動産賃貸・管理業の実態

不動産賃貸業及び賃貸不動産管理業のあり方についての検討の前提として、まずその実態について概観する。以下では、主としてわが国における賃貸不動産及び不動産賃貸・管理業の実態と、これに対する消費者(借家人)側のニーズに関して、触れることとする。

### 1. 賃貸用建物の現況と推移

#### (1) 人口・世帯と住宅・借家の推移

世帯総数と住宅総数の推移をみると、いずれも一貫して増加傾向にあるものの、その増加速度においては住宅総数が勝っている。昭和40年代前半に住宅総数が世帯総数を超えて以来、住宅総数の世帯総数に対する割合は増加し続けており、量的ストックの面からみればわが国の住宅供給量は十分需要を満たすレベルに達したものといえる(図1-(1)-1)。



資料:住宅・土地統計調査(総務省)

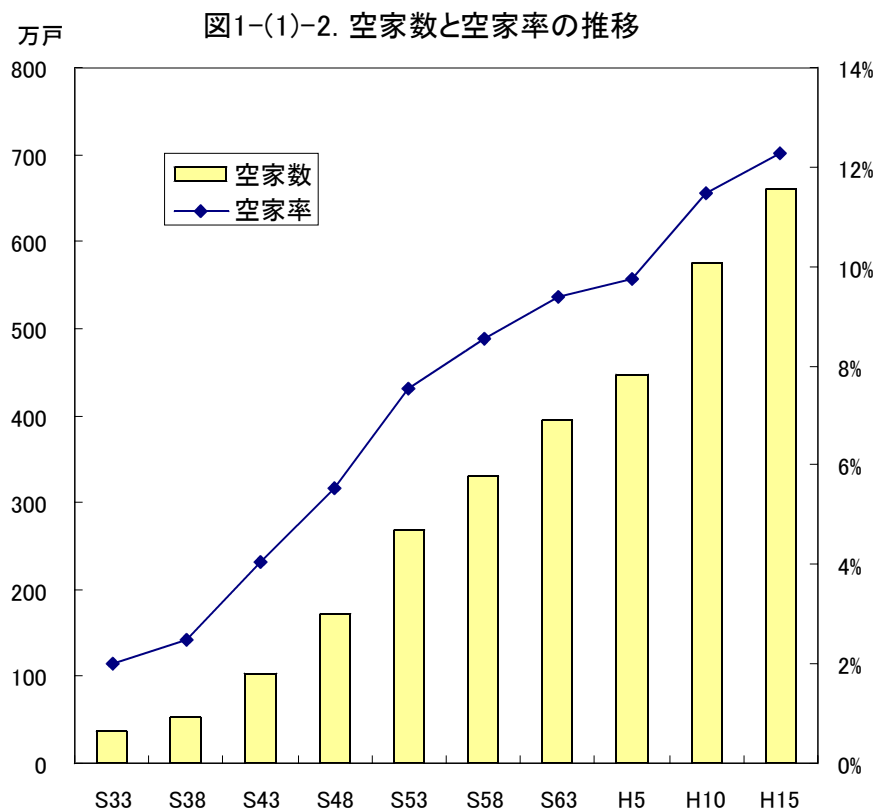
注)・S43以前は、沖縄県のデータが含まれていない。

- ・住宅数:人が居住する住宅、「一時現在者のみの住宅」及び空家の合計であり、「住宅以外で人が居住する建物」(寮・寄宿舎、旅館等)を含まない。建築中の住宅は含む。
- ・一時現在者のみの住宅:昼間だけ使用しているとか、何人かの人が交代で寝泊まりしているなど、そこにふだん居住している者が一人もない住宅
- ・世帯数:同居世帯及び住居以外の建物に居住する世帯も含む。

また、住宅ストックの充足に応ずるかたちで、空き家の数も増加しつつある。空き家は、数の上でも住宅総数に占める割合の上でも、一貫して増加傾向にある(図1-(1)-2)。

さらに、空き家には、分譲用、賃貸用等のような用途が多いかをみると、空き家の6割近くを賃貸用住宅が占めている(図1-(1)-3)。

もともと、大都市部の賃貸住宅に絞ると、入居率は高止まり傾向にあり、エリアによっては住宅供給が不足しているものと考えられる(図1-(1)-4)。

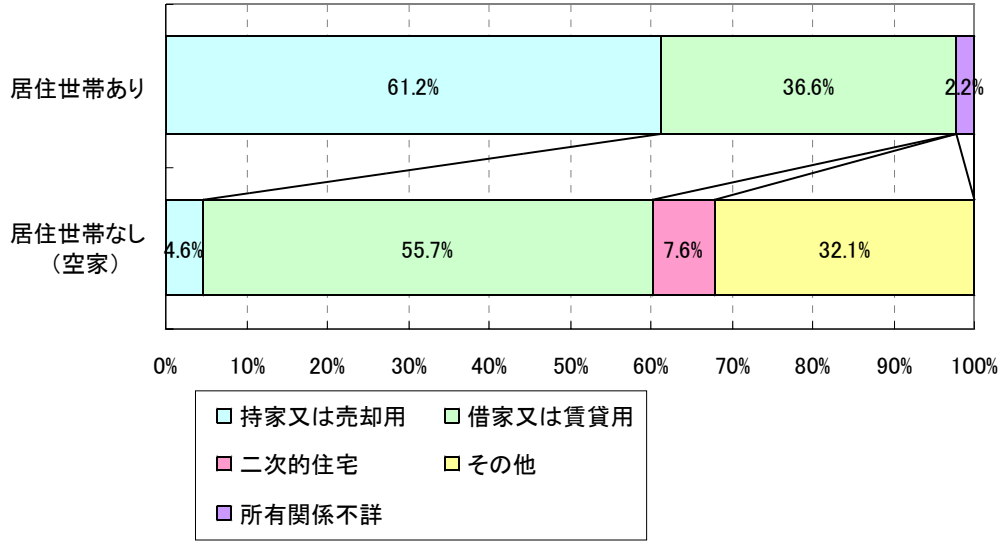


資料:住宅・土地統計調査(総務省)

注) ・住宅には、建築中の住宅及び住宅以外で人が居住する建物は含まず、一時現在者のみの住宅を含む。

・空家には、一時現在者のみの住宅を含まず、別荘等二次的住宅を含む。

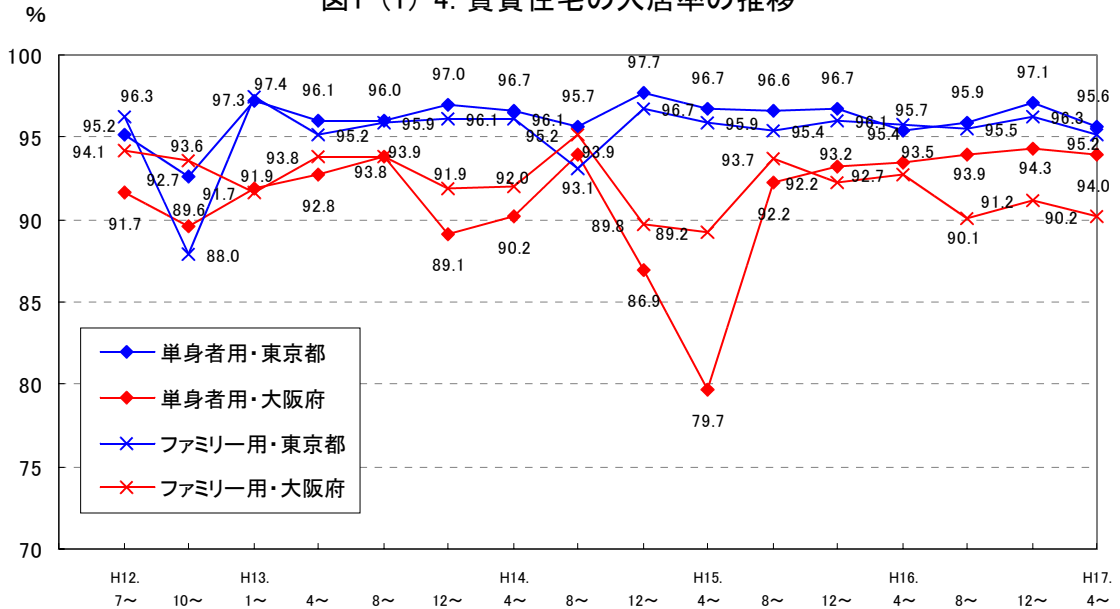
図1-(1)-3. 居住世帯有無別の用途割合(H15)



資料:H15住宅・土地統計調査(総務省)

- 注) ・建築中の住宅、住宅以外で人が居住する建物、一時現在者のみの住宅は含まない。  
 ・二次的住宅:別荘(週末や休暇時に避暑・避寒・保養などの目的で使用される住宅で、ふだんは人が住んでいない住宅)及びふだん住んでいる住宅とは別に、残業で遅くなったときに寝泊まりするなど、たまに寝泊まりしている人がいる住宅  
 ・その他:売却用、賃貸用以外の人が住んでいない住宅で、例えば、転勤・入院などのため居住世帯が長期にわたって不在の住宅や建て替えなどのために取り壊すことになっている住宅など

図1-(1)-4. 賃貸住宅の入居率の推移

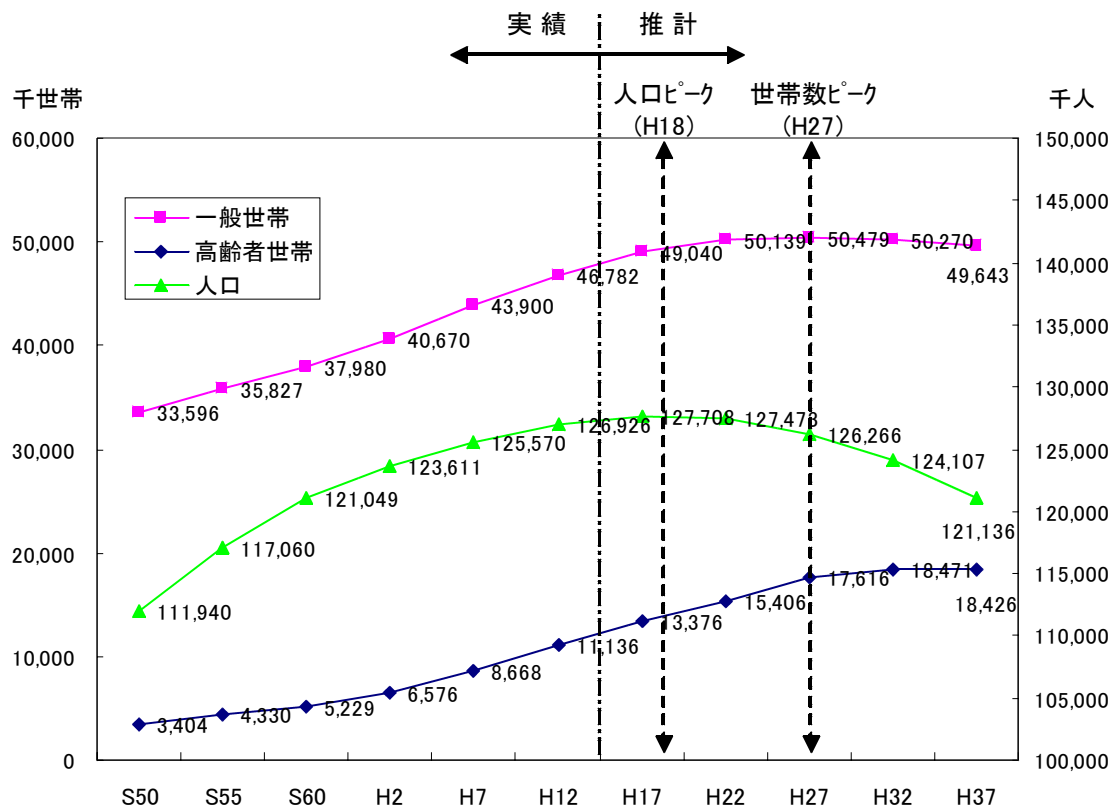


資料:賃貸住宅市場動向調査レポート((財)日本賃貸住宅管理協会)

注) ファミリー用:居室が2つ以上の物件。

なお、政府の推計より2年早く、2005年よりわが国は人口減少に転じた。今後さらに人口が減少していく中で、賃貸住宅への需要が減退していくことも懸念される。もっとも、確かに賃貸住宅への需要の大幅な拡大は望めないであろうが、世帯数のピークまではおよそ10年程度あると予測されており、人口が減少に転じたからといって、需要がすぐに減退するとは考えにくいであろう（図1-(1)-5）。

図1-(1)-5. 今後の人口、世帯数の推移



資料：国勢調査（総務省）、日本の将来推計人口（H14.1 国立社会保障・人口問題研究所）、日本の世帯数の将来推計（H15.10 同）

注）高齢者世帯：世帯主が65歳以上の世帯

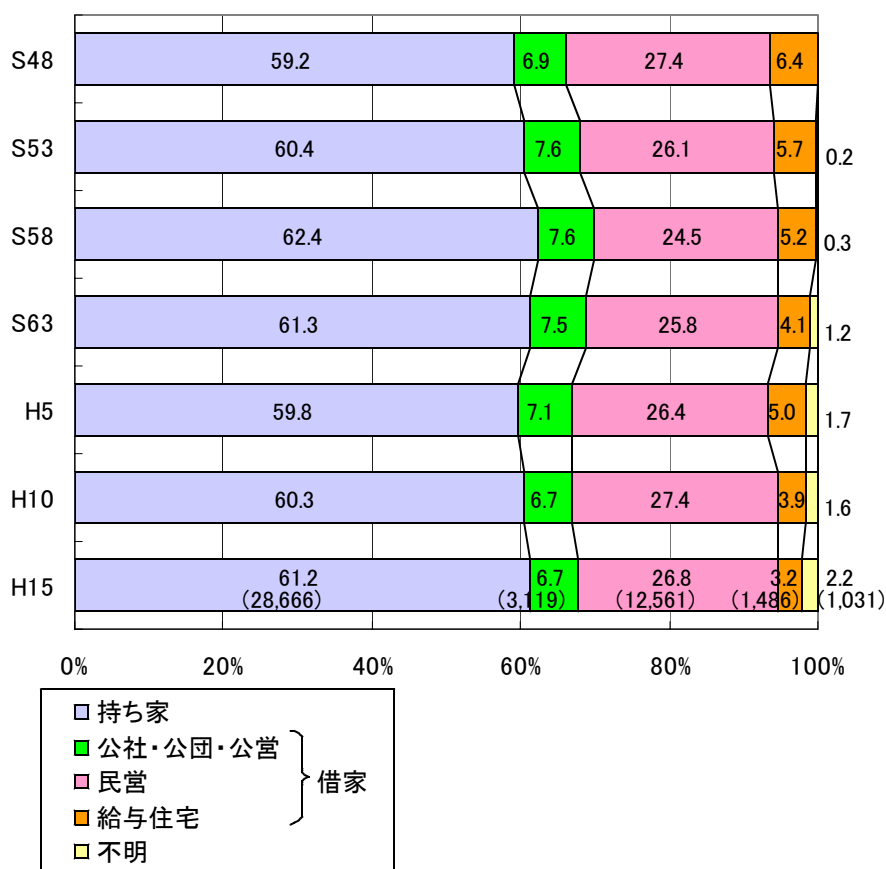


## (2) 持家率・借家率等の推移

全住宅に占める持家、借家それぞれが占める比率は、この30～40年間で大きな変動はなく、ほぼ横ばいで推移している(図1-(2)-1)。この点で、全国レベルにおいては、かつてさかんであった持家志向が住宅全体に占める持家の割合を高めたといった状況を見て取ることはできない。実際、借家戸数自体も一貫して増加してきている(図1-(2)-2)。

ちなみに、主要先進5カ国(米、日、英、仏、独)間で借家率を比較しても、わが国の借家率は5カ国中3番目に位置し、特に高いわけではなく、かつ、そのレベルも安定して推移してきており(図1-(2)-3)、今後とも借家率に大幅な変動が生じる可能性は乏しいものと考えられる。

図1-(2)-1. 所有関係別住宅数割合の推移

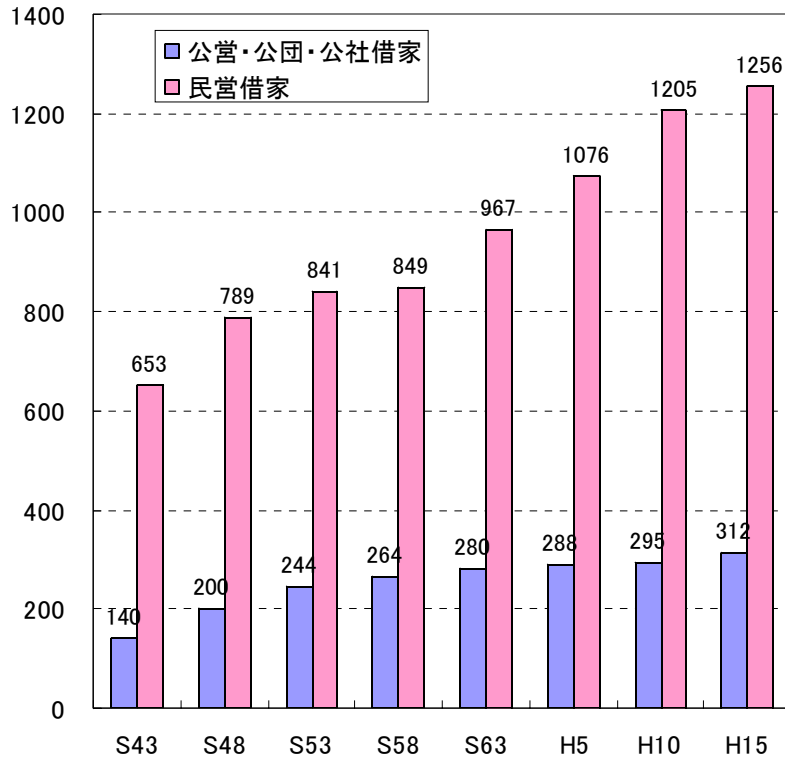


資料:住宅・土地統計調査(総務省)

- 注) ・データは人が居住する住宅のみであり、「空家」及び「住宅以外で人が居住する建物」(寮・寄宿舎、旅館等)を含まない。
- ・給与住宅:社宅、公務員住宅等会社、団体、官公庁などが所有又は管理して、その職員を職務の都合上又は給与の一部として居住させている住宅。家賃の支払いの有無を問わない。
  - ・不明:所有関係が不詳な住宅

図1-(2)-2 借家戸数の推移

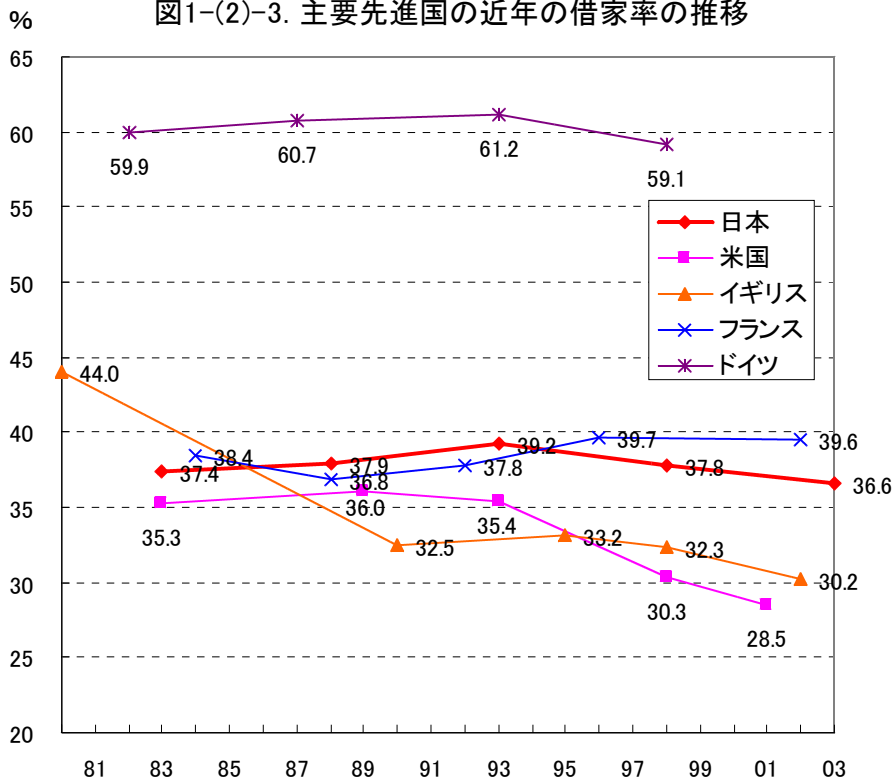
万戸



資料:住宅・土地統計調査(総務省)

注) 給与住宅は含まない。

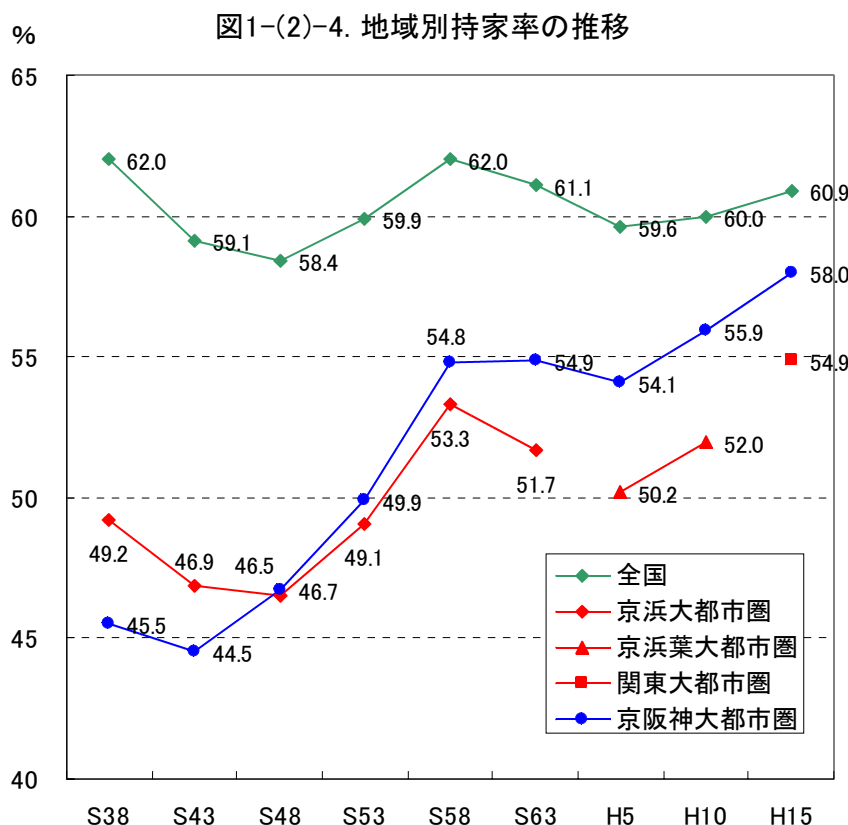
図1-(2)-3. 主要先進国の近年の借家率の推移



資料:住宅金融公庫HP、住宅・土地統計調査(総務省)等

注) 借家率:人が居住する住宅のうち、借家の占める割合。

次に、エリア別の持家率・借家率をみると、全国的にはほぼ横ばいにある中で、大都市圏での持家率は増加傾向にある(図1-(2)-4)。特に近年、地価下落や分譲マンションの大量供給により、持家取得が促進されているものと思われる。これにより、かつては売り手市場であった大都市圏の賃貸住宅も、分譲マンション等との間での需要獲得競争が進むものと考えられる。



資料:住宅・土地統計調査(総務省)

注)持家率:「普通世帯」総数に占める持ち家に居住している「主世帯」の割合。

- ・主世帯:1住宅に1世帯が住んでいる場合はその世帯を、1住宅に2世帯以上住んでいる場合には、そのうちの主な世帯(家の持ち主など)をいう。主世帯と同居する世帯は「同居世帯」という。
- ・普通世帯:住居と生計をともにしている家族などの世帯をいう。家族と一緒に間借りや同居している世帯及び一人で一戸を構えて暮らしている世帯も「普通世帯」とした。主世帯は、すべて「普通世帯」である。住宅に住む同居世帯や住宅以外の建物に住む世帯の場合は、家族と一緒に住んでいたり、寮・寄宿舎の管理人の世帯であれば「普通世帯」とした。なお、単身の下宿人・間借り人、雇主と同居している単身の住み込みの従業員や、寄宿舎・旅館など住宅以外の建物に住んでいる単身者又はそれらの人々の集まりの世帯は「準世帯」となる。
- ・各地域区分は、以下の「中心市」(特別区及び政令指定市)及びこれに社会・経済的に結合している「周辺市町村」によって構成される。

(1) 中心市

関東大都市圏:さいたま市、千葉市、東京都特別区部、横浜市、川崎市

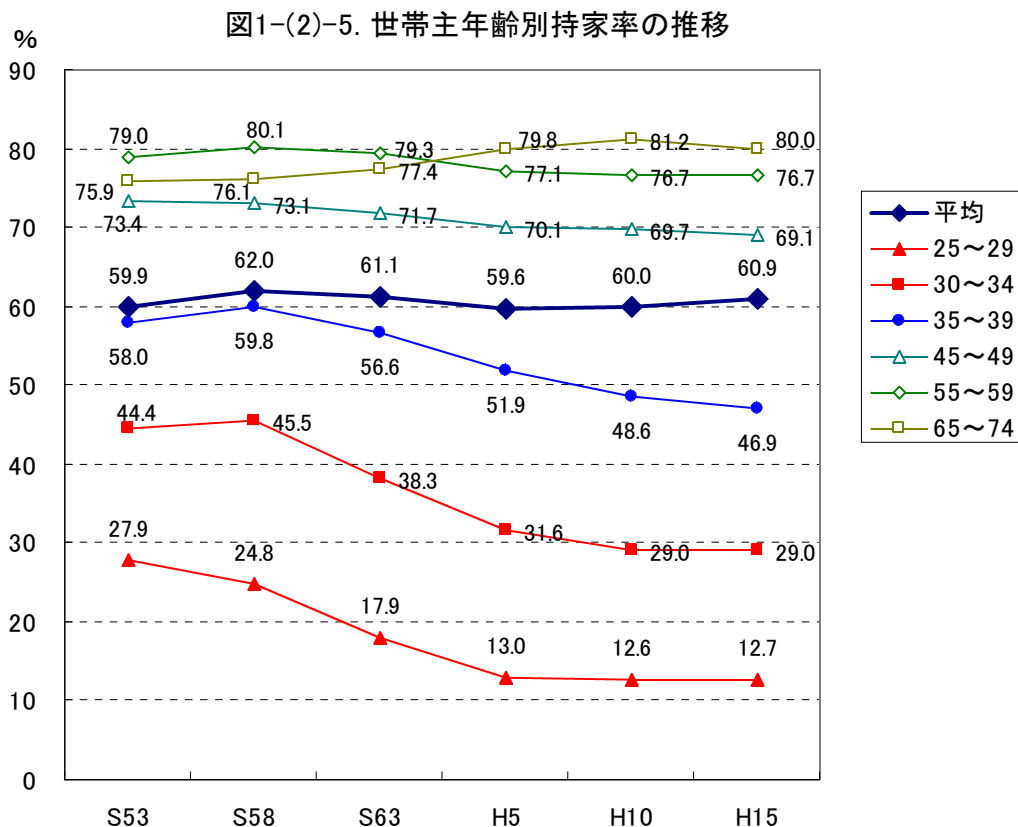
なお、さいたま市が政令市となる前、千葉市が政令市となる前については、「中心市」の範囲が異なるため、それぞれ京浜葉大都市圏、京浜大都市圏としている。

京阪神大都市圏:京都市、大阪市、神戸市

(2) 周辺市町村:「中心市」への15歳以上通勤・通学者数の割合が該各市町村常住人口の1.5%以上あり、かつ、中心市と接続している市町村。

ただし、中心市への15歳以上通勤・通学者数の割合が1.5%未満の市町村であっても、その周囲が周辺市町村の基準に適合した市町村によって囲まれている場合は、「周辺市町村」とする。

さらに、世帯主の年齢別の持家率の推移をみると、持家率自体は若い世代ほど低くなるのは当然としても、世代別の持家率の較差が広がる傾向にある。高齢者世代の持家率はほぼ横ばいであるのに対し、若年世代の持家率はかなり急速に低下してきており、例えば20代後半の持家率は、25年前(27.9%)に比べて半分以下(12.7%)に低下している。もっとも、地価下落のためかここ10年ほどはその下落のペースが落ちてきている。



資料:住宅・土地統計調査(総務省)

注)・H15は、速報値。

・グラフ簡略化のため、一部世代のみ抽出して作成。

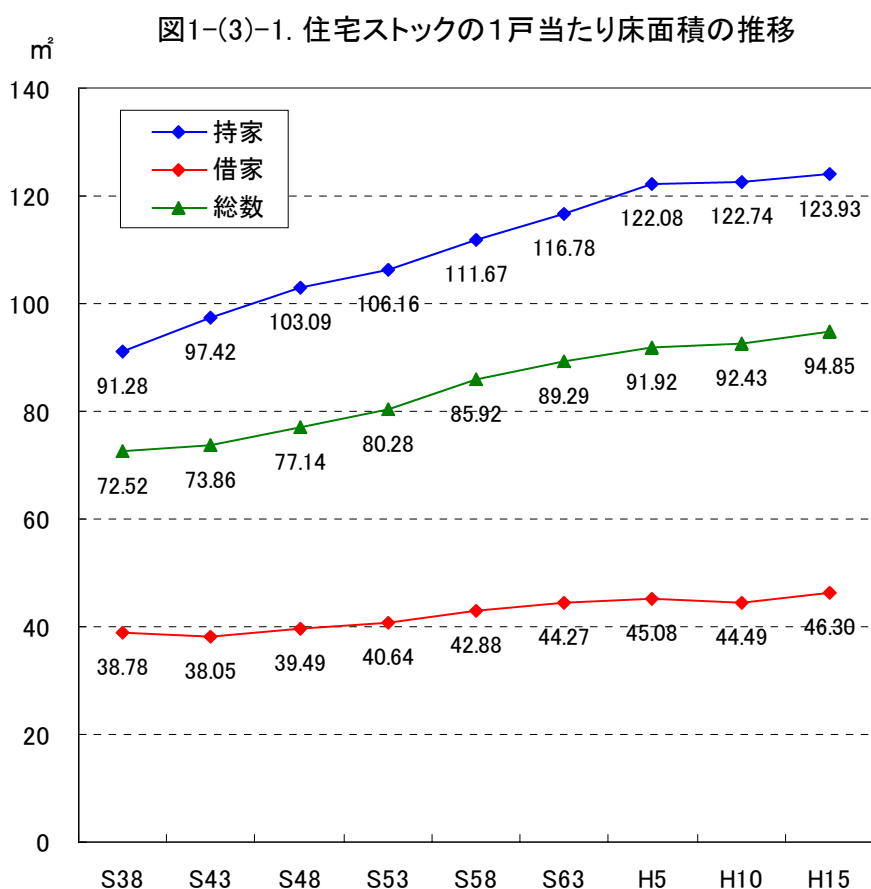
・S53・S58は、75歳以上の区分がなかったため、65～74の区分に75歳以上も含む。

### (3) 持家借家別居住水準の推移

住宅一戸当たりの床面積については、借家は持家の約3分の1強にとどまる。借家の方が床面積が小さいのはいたしかたないとしても、その増加傾向も借家は持家に比べて鈍く、持家と借家との床面積の較差は広がる傾向にある(図1-(3)-1)。

居住水準でも、最低居住水準は持家、借家いずれもほぼクリアしたものの、誘導居住水準については、持家の66%が満たしているのに対し、借家でこれを満たしている割合は35%に過ぎない(図1-(3)-2)。

したがって、わが国の住宅は、量的には十分なレベルにあるものの、質的には特に借家においていまだ十分なレベルに達しているとはいえない。

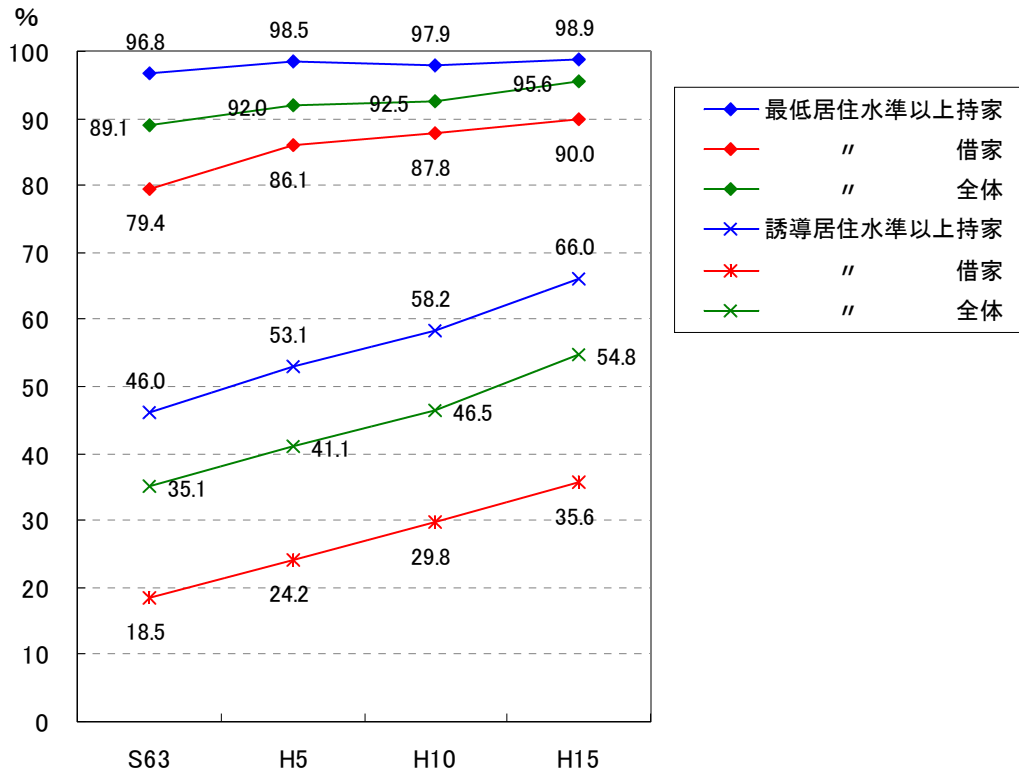


資料:住宅・土地統計調査(総務省)

注) ・人が居住する住宅の1戸当たりの延べ面積を意味し、別棟の車庫・物置や共同住宅の共用部分は含まない。

・総数には、所有関係不詳の住宅も含む。

図1-(3)-2. 居住水準以上の世帯数の推移



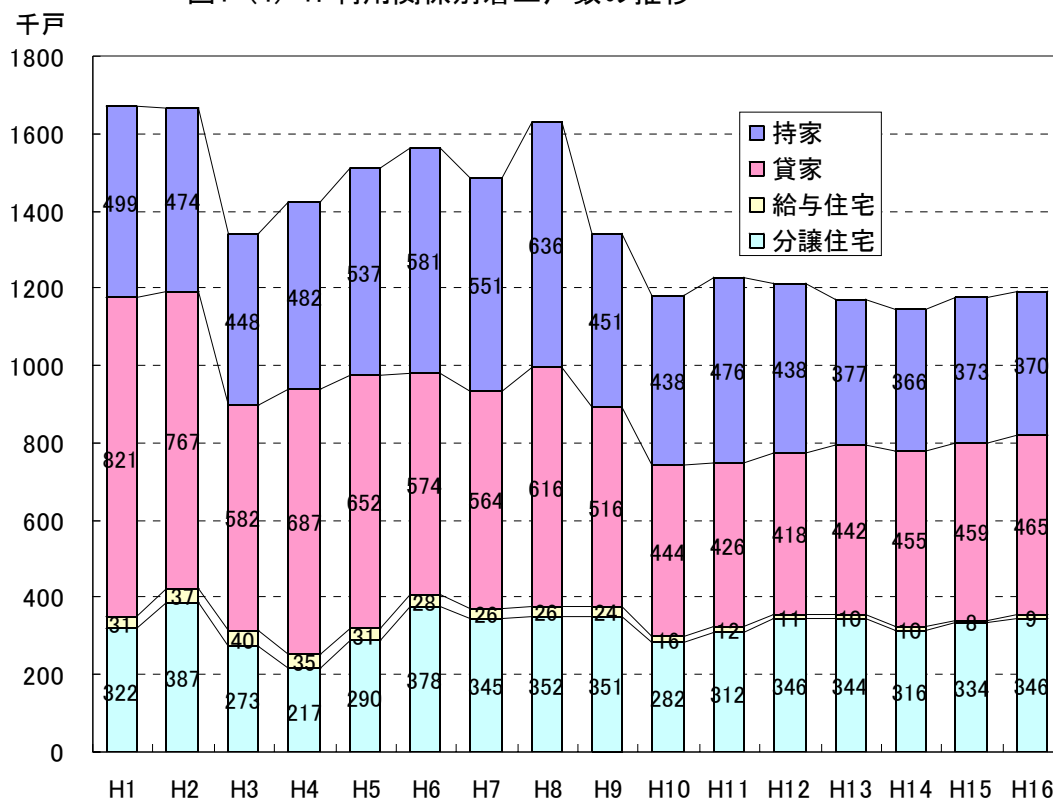
資料:住宅・土地統計調査(総務省)

- 注) ・畳数不詳の世帯分は除く。  
 ・最低居住水準及び誘導居住水準の定義については、章末の補注参照。  
 ・誘導居住水準に関しては、共同住宅は「都市居住型」を、それ以外については「一般型」を適用。

#### (4) 借家の着工戸数の推移

次に、フローベースでの住宅の供給量をみると、着工戸数、用途別割合ともにここ数年横ばいにある(図1-(4)-1)。借家の地域別着工戸数をみても、ここ数年各地域ともほぼ横ばいで推移しており(図1-(4)-2)、全国的に毎年安定した借家ストックが積み上がっているものと判断できる。

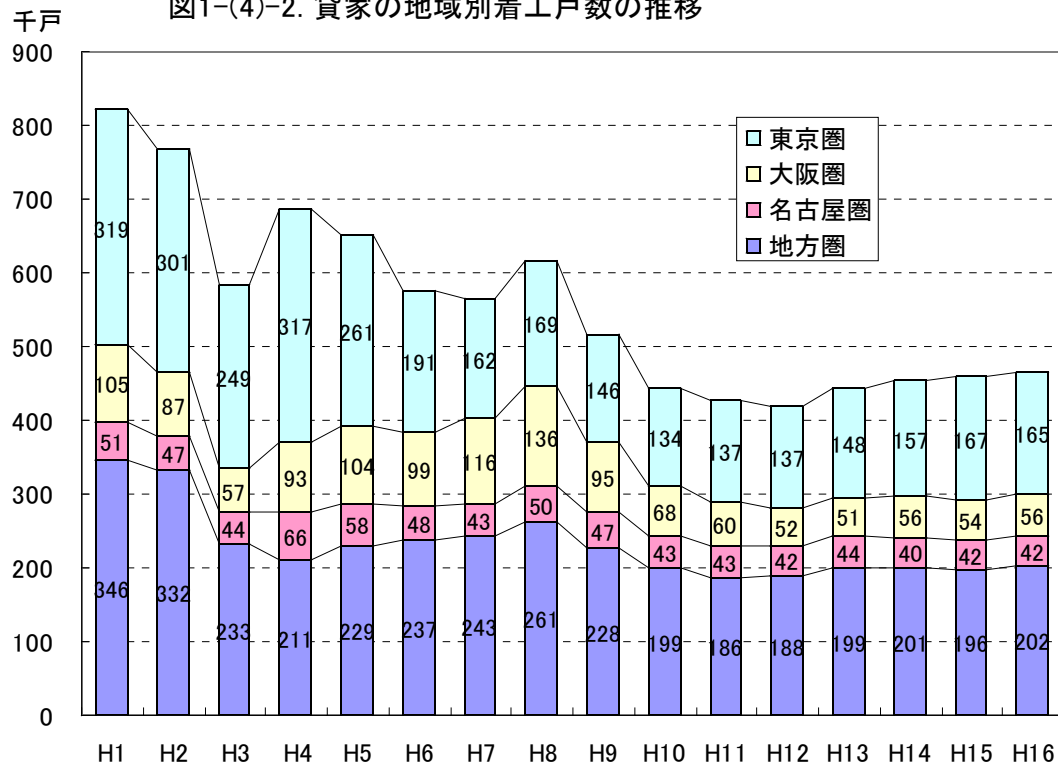
図1-(4)-1. 利用関係別着工戸数の推移



資料: 建築着工統計(国土交通省)

- 注) ・持家: 建築主が自分で居住する目的で建築するもの  
 ・貸家: 建築主が賃貸する目的で建築するもの  
 ・給与住宅: 会社、官公署、学校等がその社員、教員等を居住させる目的で建築するもの  
 ・分譲住宅: 建て売り又は分譲の目的で建築するもの

図1-(4)-2. 貸家の地域別着工戸数の推移



資料：建築着工統計(国土交通省)

- 注) ・東京圏：東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県、茨城県、栃木県  
 ・大阪圏：大阪府、兵庫県、京都府、奈良県、滋賀県  
 ・名古屋圏：愛知県、岐阜県、三重県  
 ・地方圏：上記以外の地域

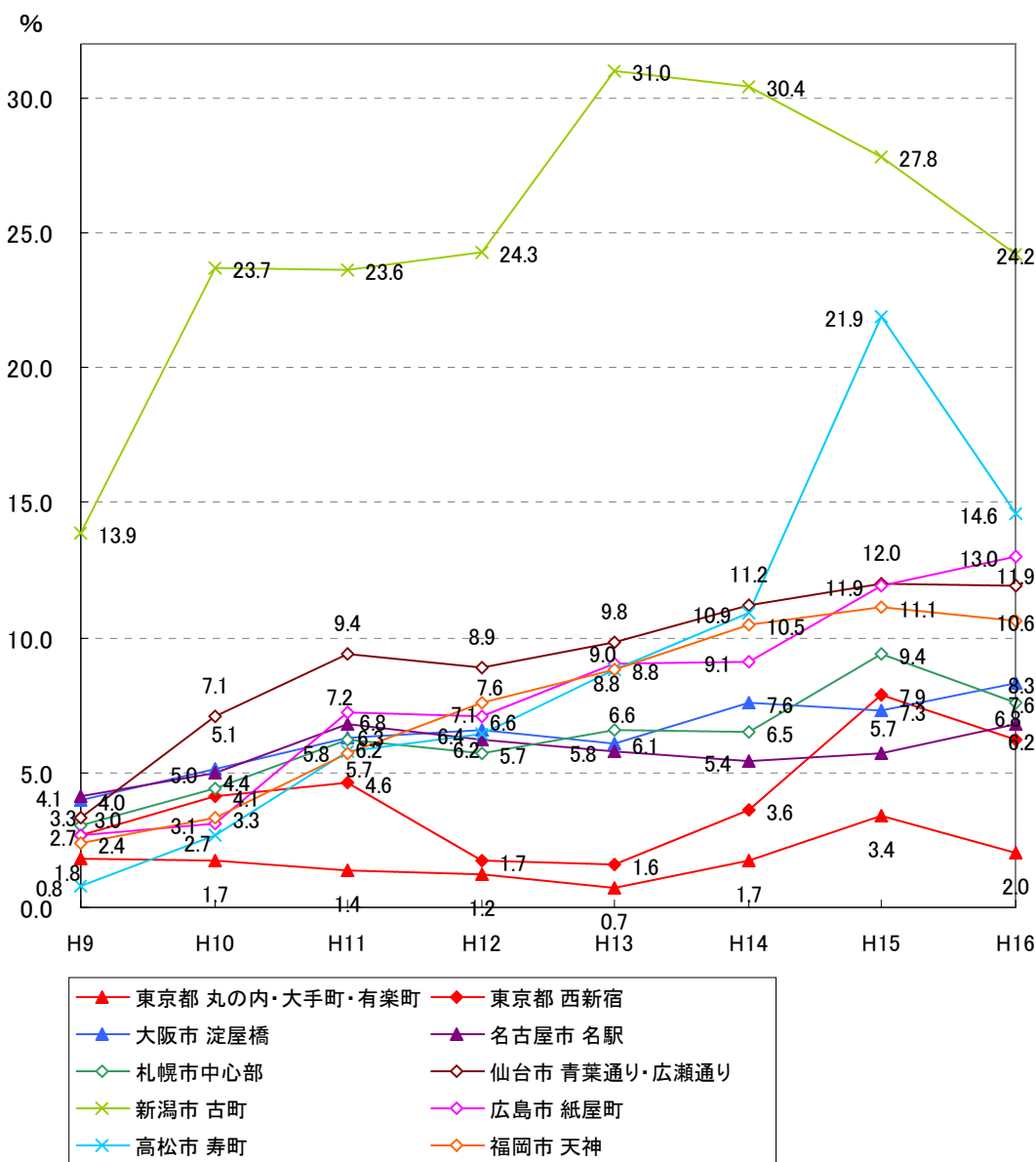


### (5) 非住居系賃貸建物の推移

非住居系賃貸建物の大部分を占めるオフィスビルの空室率は、全体に増加傾向にあり、特に地方都市での空室率が目立っている(図1-(5)-1)。

一方、着工床面積はこの3年ほどは増加傾向にある(図1-(5)-2)。これは、景気の先行きに明るさが見え始めた中での企業の設備投資(工場、大規模店舗等)によるところが大きいものと考えられる。

図1-(5)-1. オフィスビルの空室率の推移

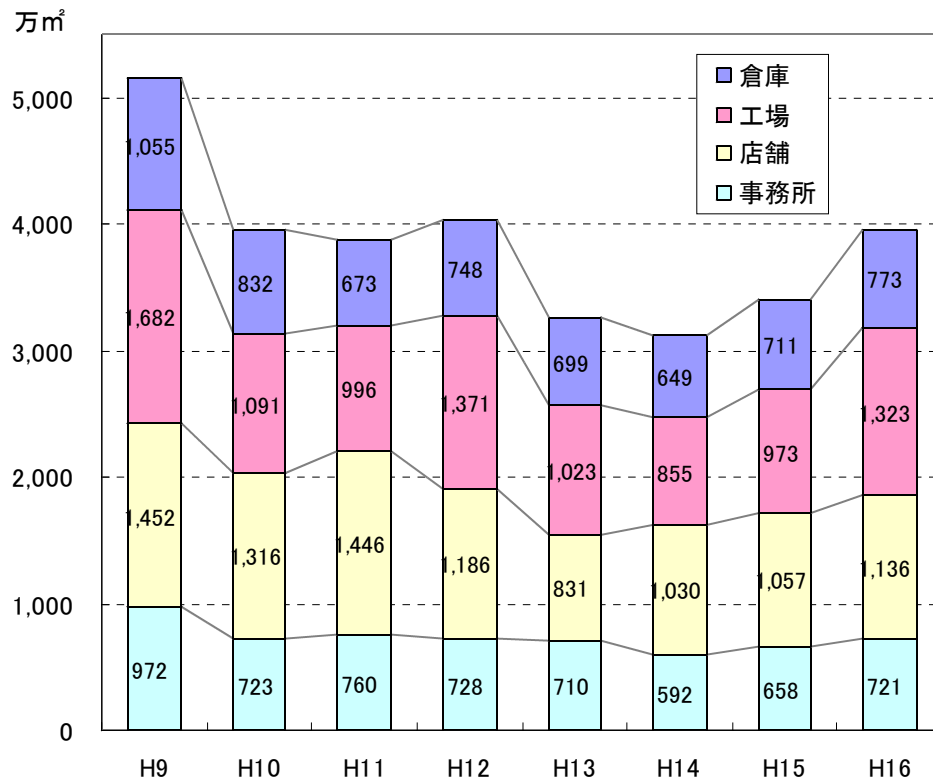


資料: オフィスマーケットレポート(生駒シービー・リチャードエリス株)

注) ・各年9月現在

- ・対象ビルは、主な用途が事務室であり、かつ、一般募集された賃貸ビル
- ・空室率=(ゾーン内空室面積÷ゾーン内貸室総面積)×100

図1-(5)-2. 非居住建築物着工床面積の推移



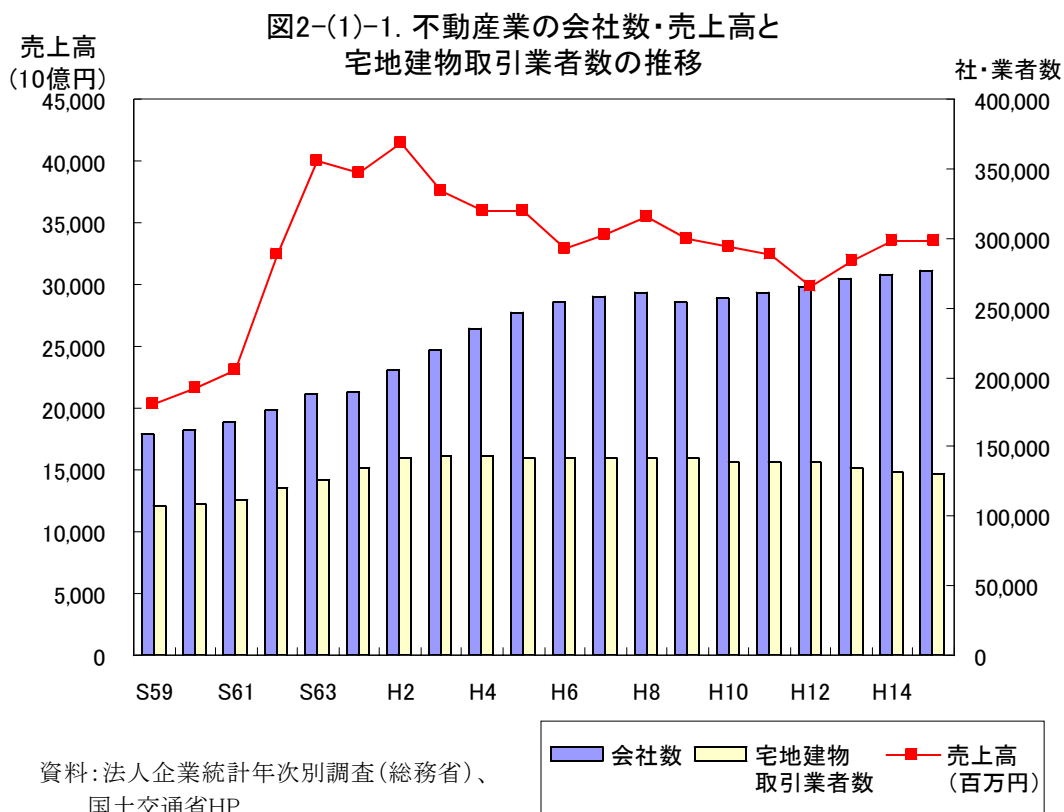
資料: 建築着工統計(国土交通省)

## 2. 不動産賃貸・管理業の現況と推移

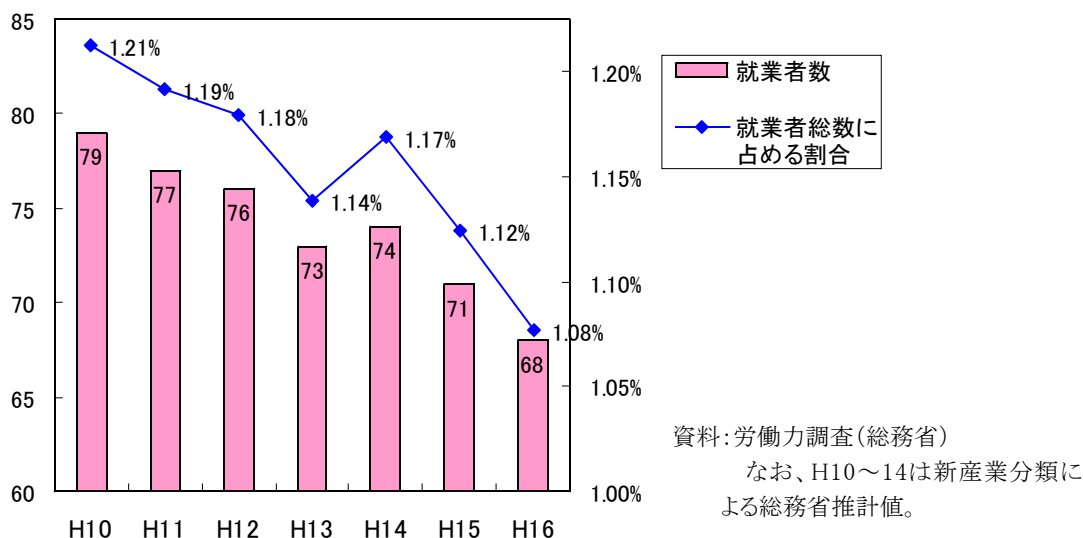
### (1) 不動産業の現況と推移

不動産業全般について概観すると、会社数はやや増加傾向にあるものの売上高は横ばいになり(図2-(1)-1)、今後会社間の過当競争が生じる可能性を有している。

一方、不動産業の就業者数は、減少傾向にあるほか、就業者全体に占める割合も減少しつつあり(図2-(1)-2)、労働市場における不動産業の占める比重は小さくなってきている。



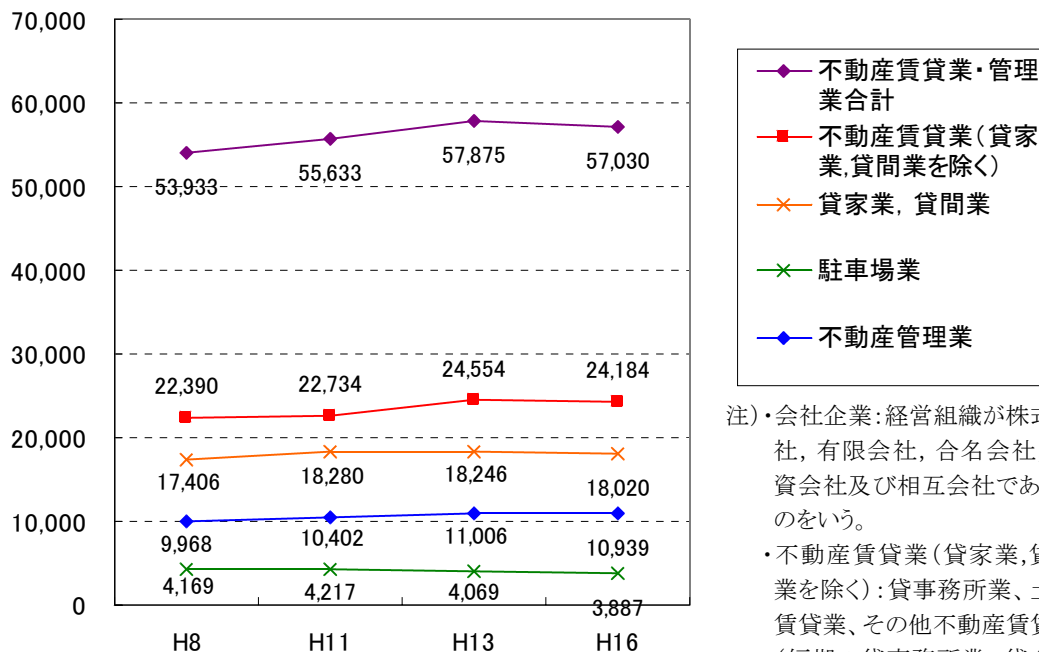
万人 **図2-(1)-2. 不動産業の就業者数と就業人口に占める割合**



## (2)不動産賃貸・管理業の現況と推移

このうち、不動産賃貸・管理業についてみると、会社企業数、事務所数、従業者数のいずれの数字でもここ数年横ばいに推移しており、あえていえば不動産管理業がわずかながら上昇傾向にある(図2-(2)-1~3)。景気低迷や情報化の進展等により大きな変動をみせている産業が多い中で(図2-(2)-4・5)、不動産賃貸・管理業は、安定しているが成長性や流動性に乏しいものと思われる。

図2-(2)-1. 不動産賃貸・管理業の会社企業数推移



注)・会社企業:経営組織が株式会社, 有限会社, 合名会社, 合資会社及び相互会社であるものをいう。

・不動産賃貸業(貸家業, 貸間業を除く):貸事務所業, 土地賃貸業, その他不動産賃貸業(短期の貸事務所業, 貸会議室業等)。集会場, 劇場賃貸業, スポーツ施設賃貸業等は含まない。また, 店舗付住宅の賃貸は, 貸家業に含まれる。

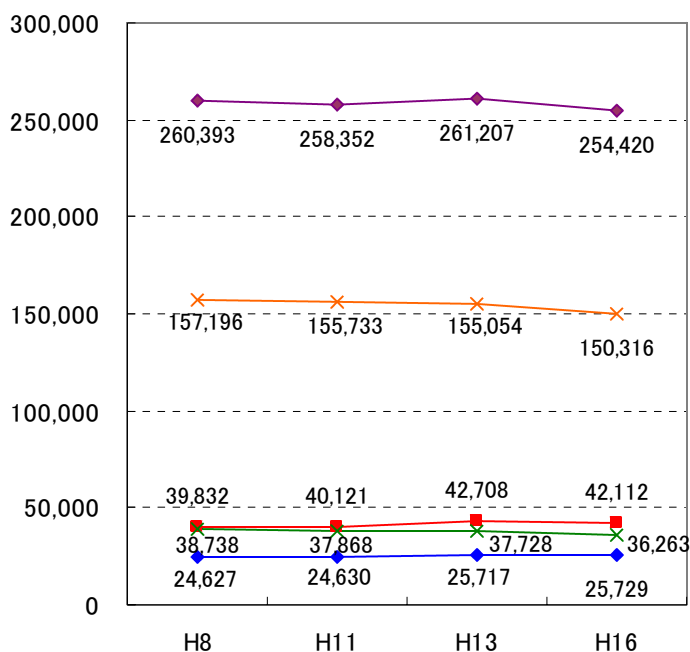
・不動産管理業:主としてビル, マンション等の所有者(管理組合等を含む)の委託を受けて経營業務あるいは保全業務等不動産の管理を行う事業所。

・事業所:経済活動の場所ごとの単位であって, 原則として次の要件を備えているものをいう。

1) 経済活動が, 単一の経営主体のもとで一定の場所(一区画)を占めて行われていること。

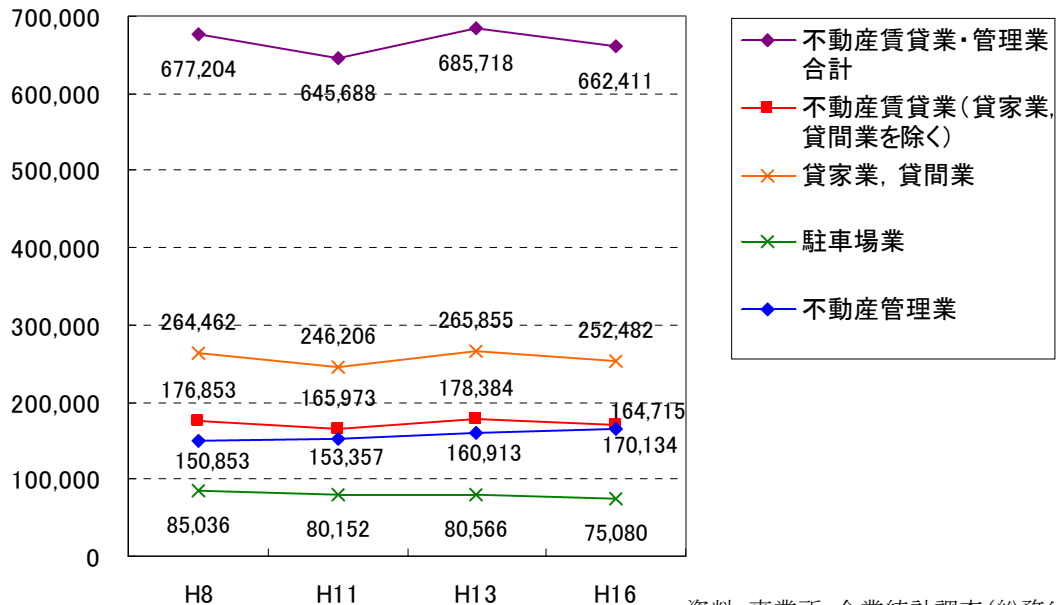
2) 物の生産, サービスの提供が, 従業者と設備を有して, 継続的に行われていること。

図2-(2)-2. 不動産賃貸・管理業の事業所数推移



資料:事業所・企業統計調査(総務省)

図2-(2)-3. 不動産賃貸・管理業の従業者数推移



注) 従業者: 当該事業所に所属して働いているすべての人をいう。したがって、個人事業主、役員、別経営の事業所への派遣又は下請従業者も含まれる。

また、当該事業所で働いている人であっても、他の会社や下請先などから派遣されているなど、当該事業所から賃金・給与を支給されていない人は従業者に含まれない。

なお、個人経営の事業所の家族従業者は、賃金・給与を支給されていなくても従業者に含まれる。

図2-(2)-4. 産業別の事業所数推移

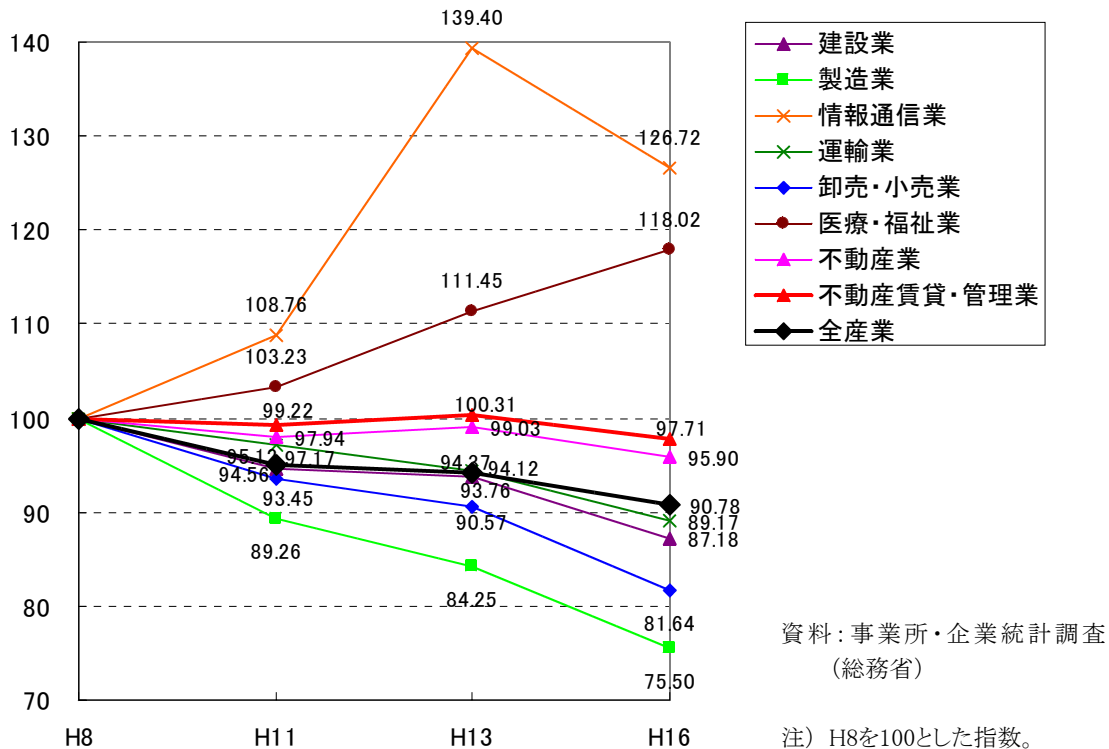
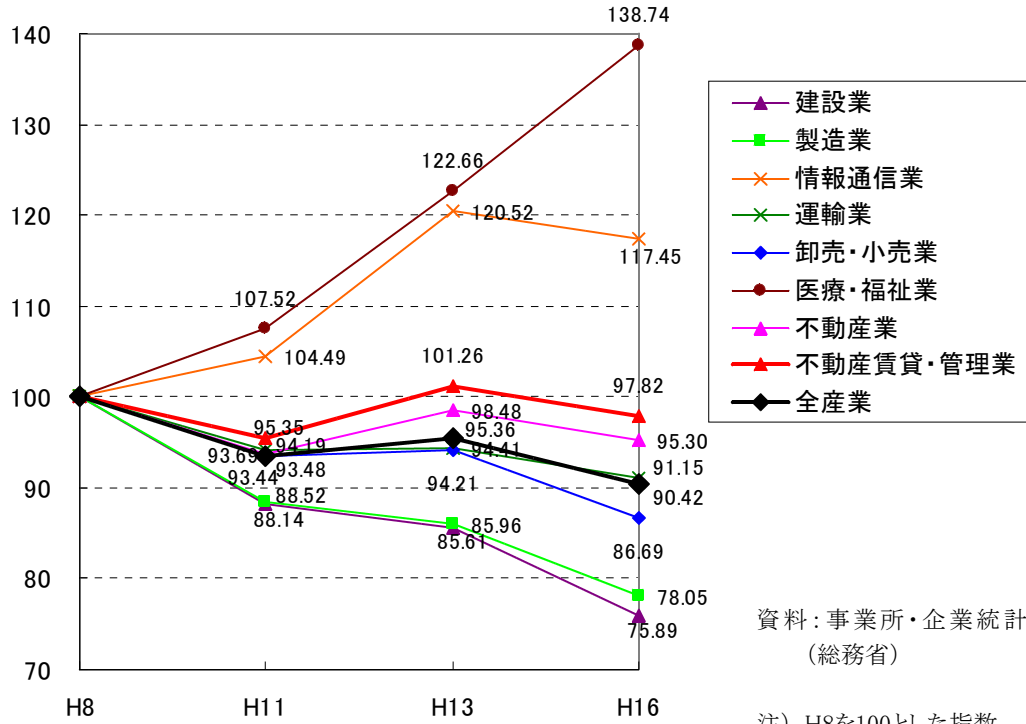
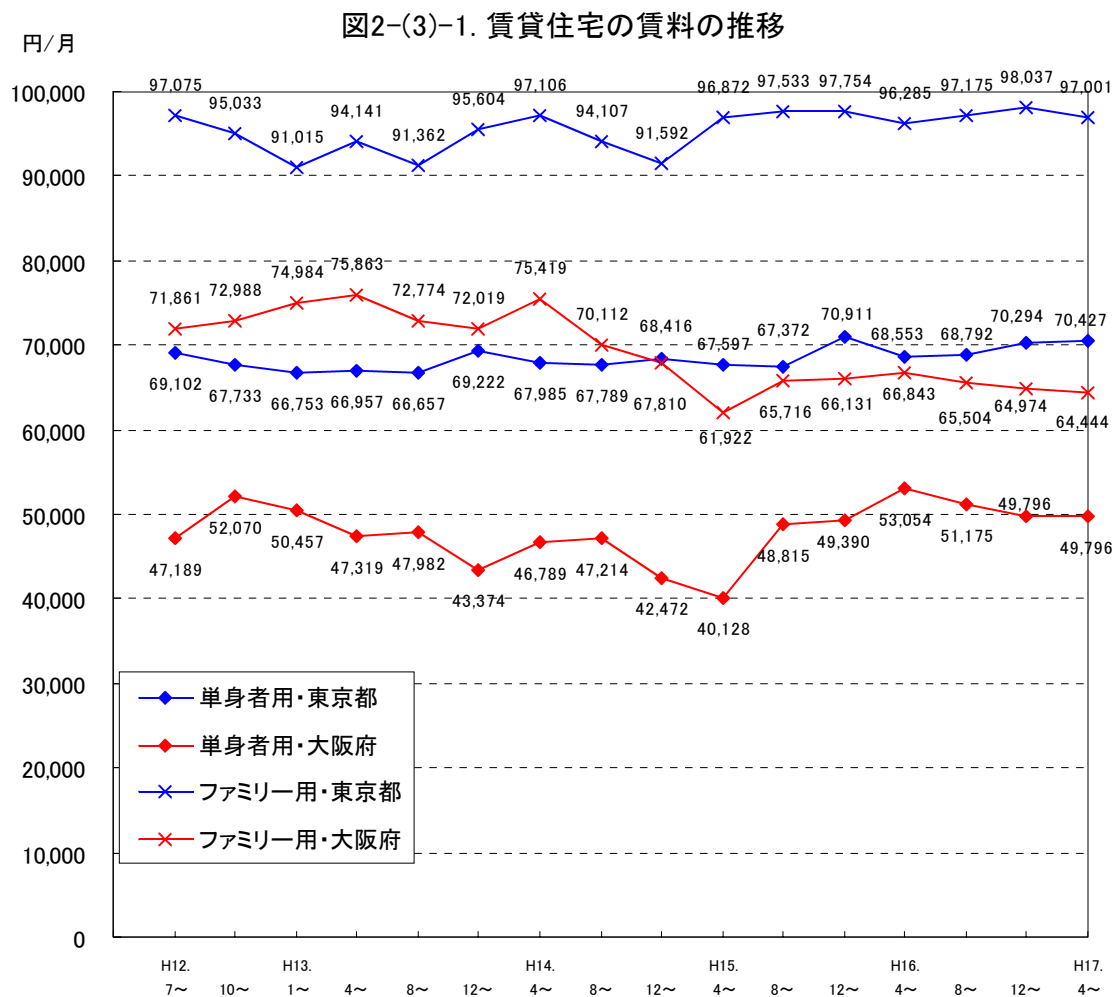


図2-(2)-5. 産業別の従業者数推移



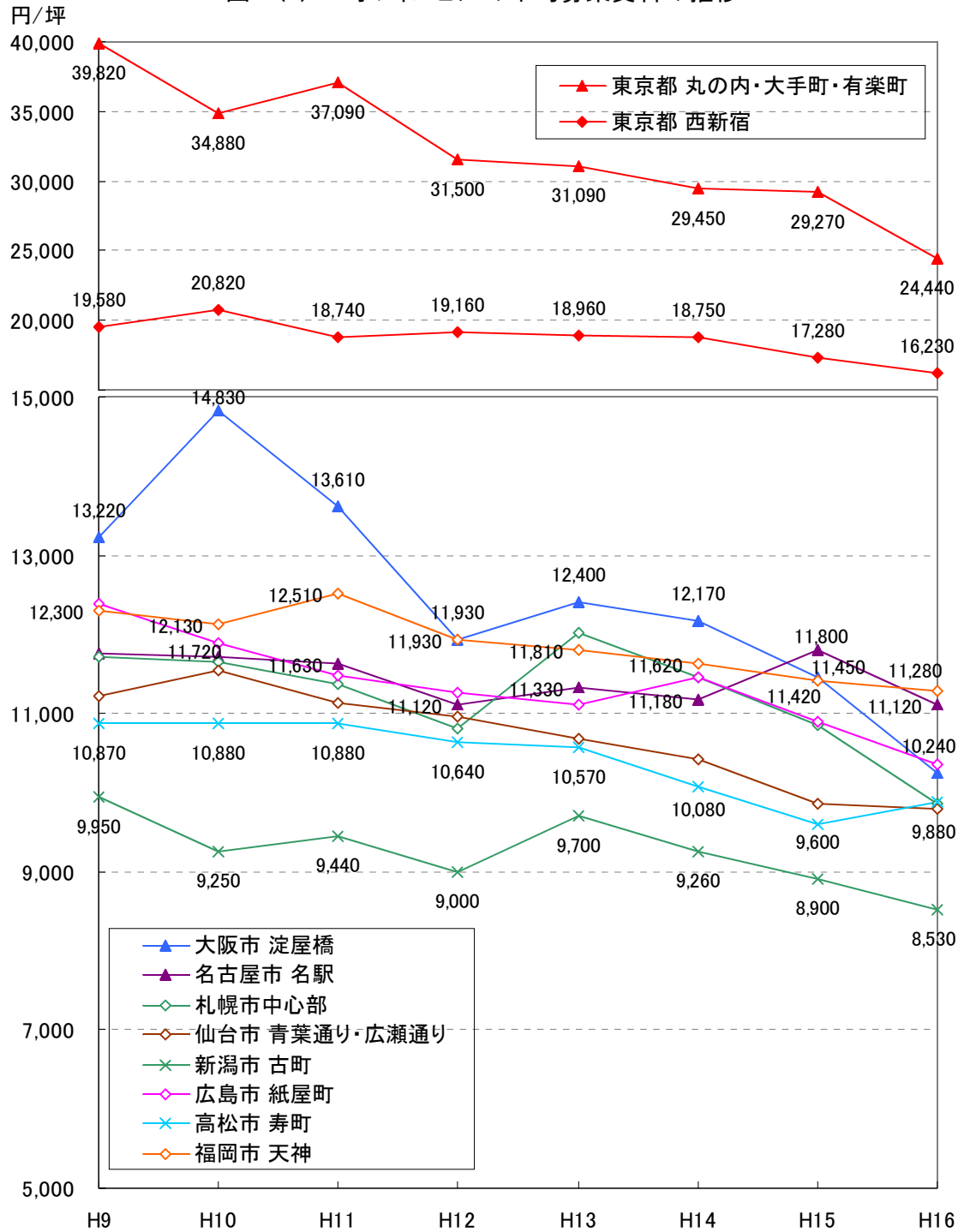
### (3) 賃貸建物の賃料の推移

不動産賃貸・管理業の収入源である建物質料の推移をみると、住宅については、ここ数年ほぼ横ばい傾向にあり、特段の変化はみられない(図2-(3)-1)。一方、非住居系賃貸建物の大部分を占めるオフィスビルの賃料は全般に下落傾向にある(図2-(3)-2)。この点は、住宅とオフィスビルとの空家・空室率の違いに連動しているものと考えられる。



資料: 賃貸住宅市場動向調査レポート((財)日本賃貸住宅管理協会)

図2-(3)-2. オフィスビルの平均募集賃料の推移



資料: オフィスマーケットレポート(生駒シービー・リチャードエリス株)

注) ・各年9月現在

- ・対象ビルは、主な用途が事務室であり、かつ、一般募集された賃貸ビル
- ・平均募集賃料=各ビルの坪当たり募集賃料の総和÷棟数
- ・札幌市、仙台市、広島市については、値表示を省略している。



#### (4)不動産管理業の経営状況

不動産管理業の経営状況を示す数字として、中小事業者の管理報酬額と取引件数をみると、事業用建物に比べ居住用建物の方が経営規模は大きい傾向がみられるものの、いずれも零細業者が大部分を占めていることが認められる。

図2-(4)-1. 不動産管理業の管理報酬額(年)

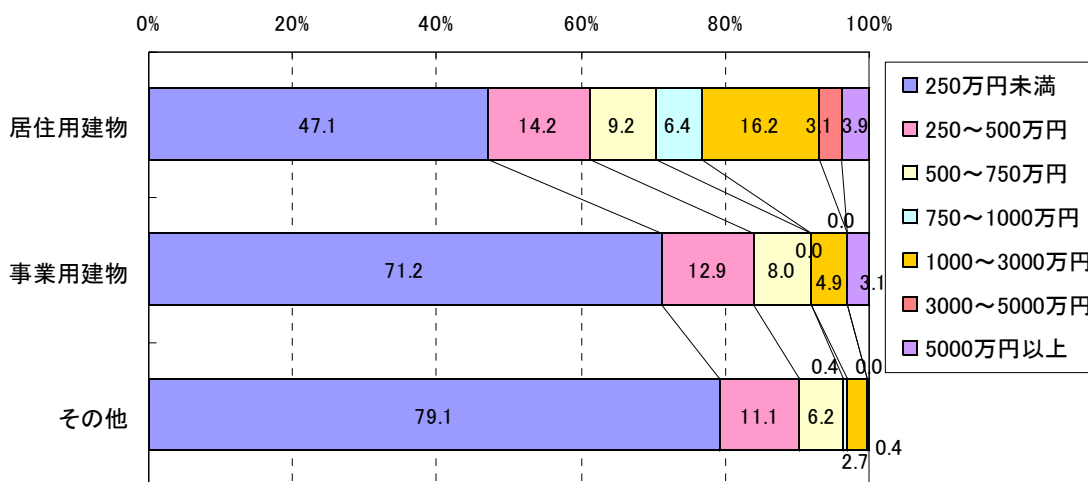
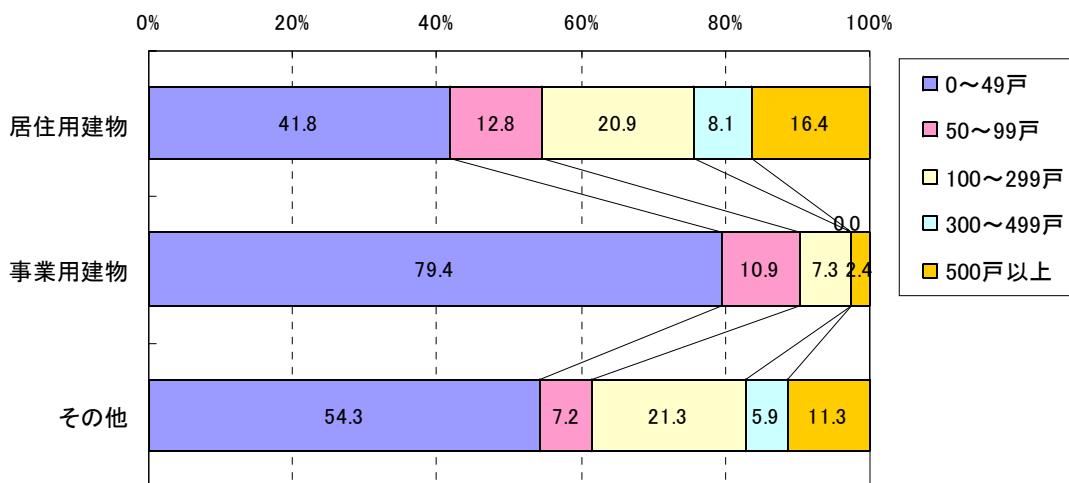


図2-(4)-2. 不動産管理業の取引件数(年)



資料:H16「中小宅建業環境実態調査」報告書((社)全国宅地建物取引業協会連合会)

資料:オフィスマーケットレポート(生駒シービー・リチャードエリス株)

注)・各年9月現在

- ・対象ビルは、主な用途が事務室であり、かつ、一般募集された賃貸ビル
- ・平均募集賃料=各ビルの坪当たり募集賃料の総和÷棟数
- ・札幌市、仙台市、広島市については、値表示を省略している。

### 3. 賃貸住宅に対する消費者ニーズ

#### (1) 敷金等賃貸住宅の現状

賃貸住宅については、敷金等一時金の有無やその位置づけ、退去時における賃借人の原状回復義務の範囲等についてあいまいな場合が多く、地域によるばらつきも大きい。例えば、敷金、礼金等の取扱いも地域によってさまざまである(表3-(1)-1)。

表3-(1)-1. 敷金、礼金の地域別ルール

地域	敷金	保証金	礼金	契約時計	敷引き	更新料
札幌	1ヶ月			1ヶ月		
仙台	3ヶ月			3ヶ月		
新潟	1ヶ月		1ヶ月	2ヶ月		
埼玉	2ヶ月		1ヶ月	3ヶ月		1ヶ月
千葉	2ヶ月		1ヶ月	3ヶ月		1ヶ月
東京	2ヶ月		2ヶ月	4ヶ月		1ヶ月
横浜	2ヶ月		2ヶ月	4ヶ月		1ヶ月
名古屋		3ヶ月	~3ヶ月	~6ヶ月		
京都	3ヶ月		~3ヶ月	~6ヶ月		2ヶ月
大阪		6ヶ月		6ヶ月	3~4ヶ月	
広島	3ヶ月			3ヶ月		~2万円
松山	3ヶ月			3ヶ月	20%	
福岡	4ヶ月			4ヶ月	2ヶ月	

資料: 賃貸住宅管理業務に関する調査(H12 (財)不動産流通近代化センター)

注) 月額家賃換算の月数

## (2) 賃貸住宅の現状に対する意識

このような敷金等に係る地域慣行に対しては、業者、消費者ともにやむを得ないとする意見が多いものの、全国統一は困難と考える割合が業者側ではほぼ半数に及ぶ一方、消費者側では3割弱にとどまる(図3-(2)-1)。

敷金等一時金の有無については、業者側は一時金を払うことにより賃料が安くなるのであればよいとする意見が多いのに対して、消費者側は一時金を払うことにより賃料が安くなる方がよいとする意見と賃料が少し高くなっても一時金なしがよいとする意見とが拮抗しており、業者と消費者との間に認識の相違が認められる(図3-(2)-2)。

また、消費者側には一時金の位置づけや原状回復費用の明確化を求める意見が強い(図3-(2)-3)。

図3-(2)-1. 敷金等地域慣行に対する意見

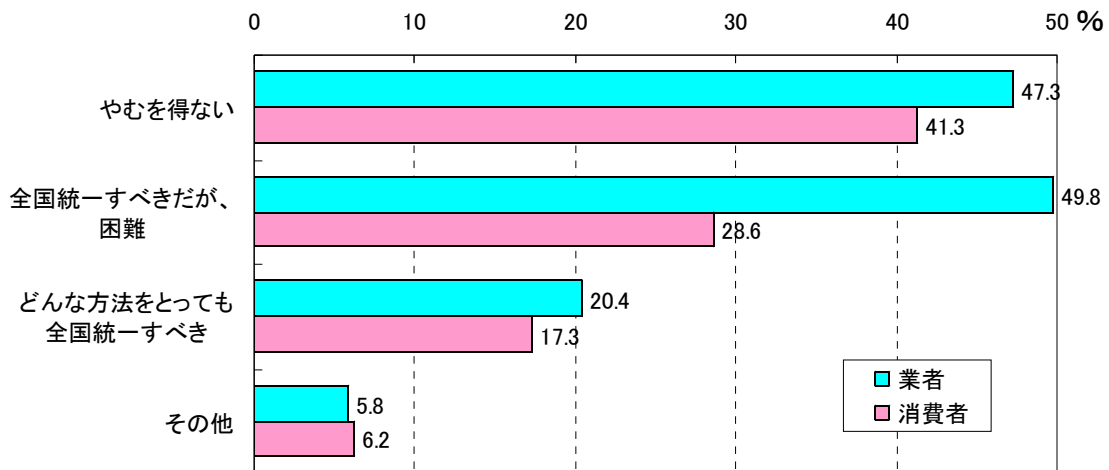


図3-(2)-2. 敷金等一時金の有無に対する意見

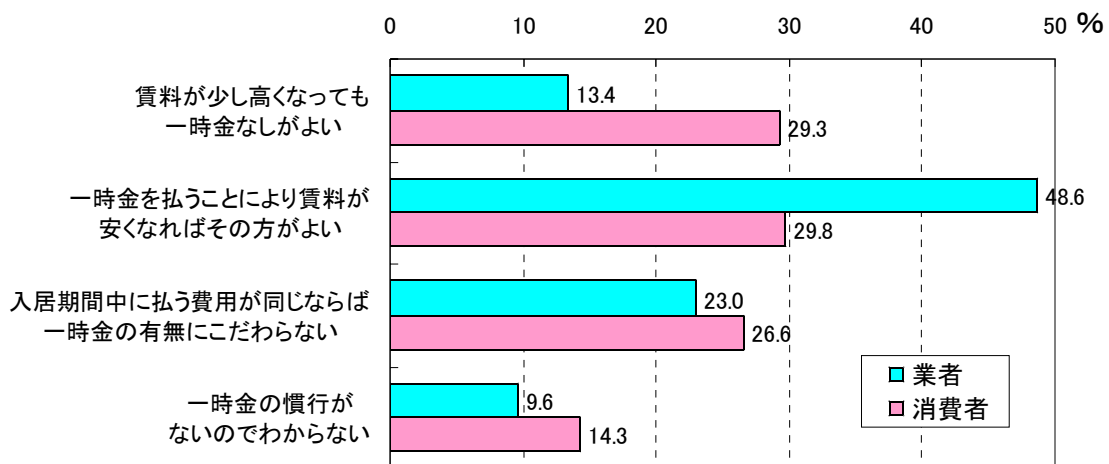
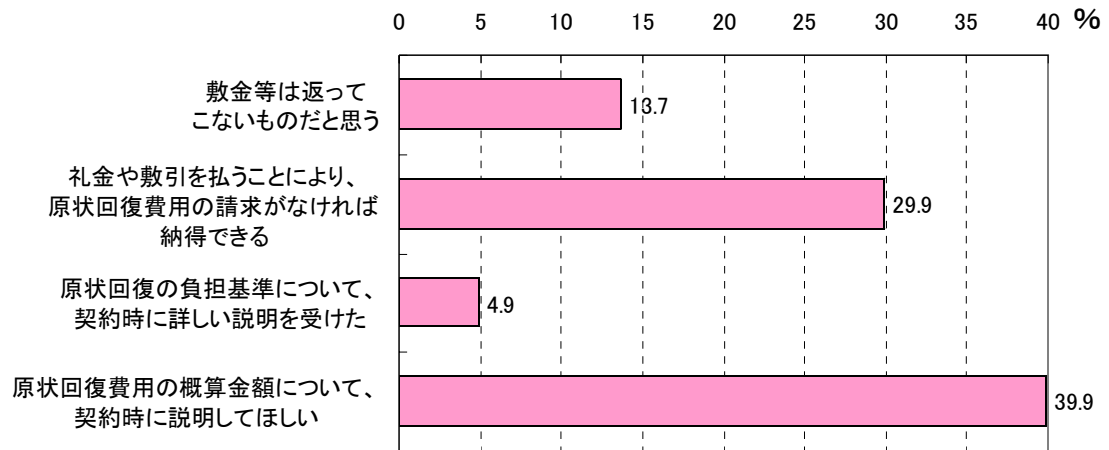


図3-(2)-3. 敷金等と原状回復との関係について



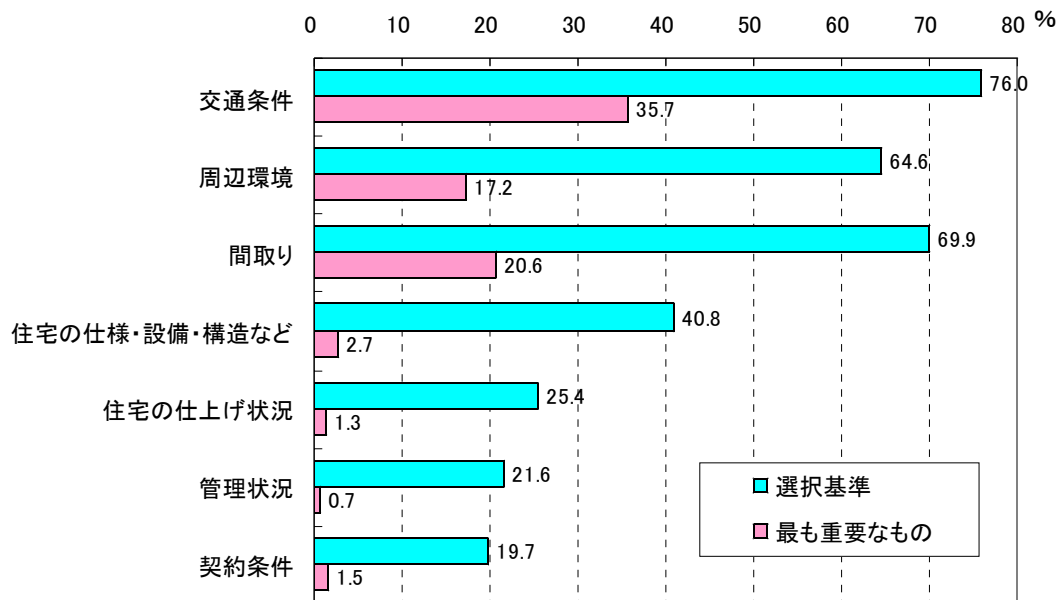
資料:H12「賃貸住宅管理業務に関する調査業務」報告書((財)不動産流通近代化センター)

### (3) 賃貸住宅に対するニーズ・満足度

賃貸住宅の選択基準としては、立地や環境、間取りを挙げる声が圧倒的であり、契約条件や管理状況を挙げる割合はごく少数にとどまっており、消費者側においても契約内容等に対する関心が必ずしも高くないことが伺われる(図3-(3)-1)。

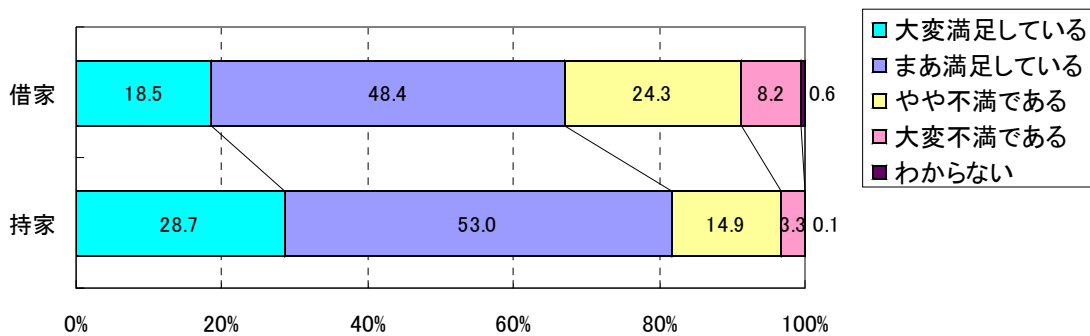
一方、現在の住宅に対する満足度においては、持家に比べて借家の満足度が低いといふものの、7割近くの住民は現在の借家に満足しており(図3-(3)-2)、誘導居住水準を満たす割合が低いにもかかわらず、消費者自身は現在の借家が不十分なレベルにあるとは感じていないようである。現在の住宅に対して不満な点をも、全般的な傾向として持家と大きな相違はみられない(図3-(3)-3)。むしろ、最近では持家指向が低下してきており、持家、借家にこだわらない層や借家指向の層が増えてきている(図3-(3)-4)。

図3-(3)-1. 賃貸住宅の選択基準



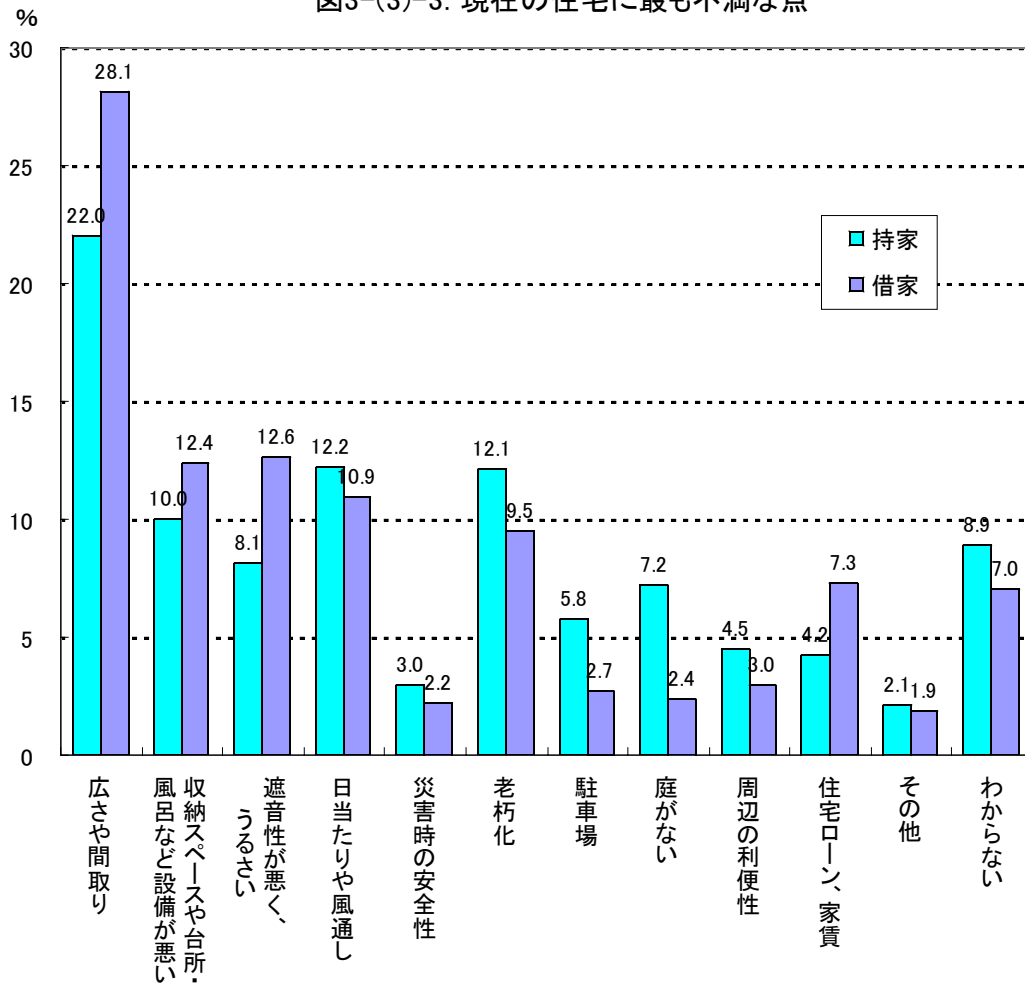
資料:H12「賃貸住宅管理業務に関する調査業務」報告書((財)不動産流通近代化センター)

図3-(3)-2. 現在の住宅に対する満足度



資料:住宅に関する世論調査(H15.3 東京都)

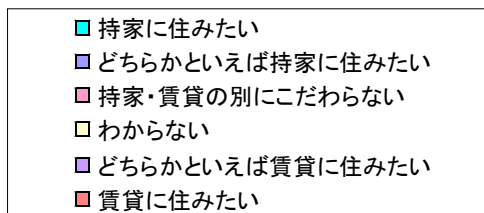
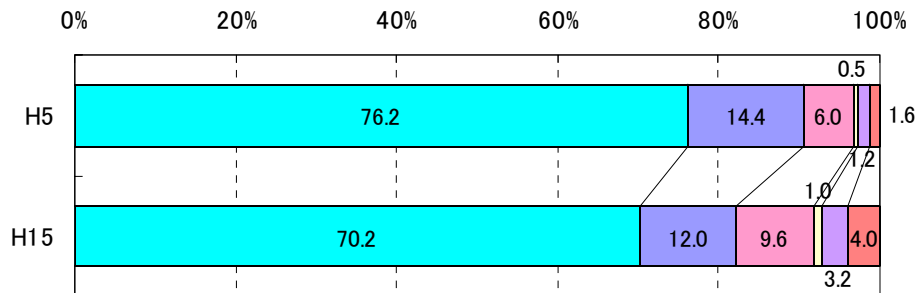
図3-(3)-3. 現在の住宅に最も不満な点



資料:住宅に関する世論調査(H15.3 東京都)

注)現在の住宅に「まあ満足している」「やや不満である」「大変不満である」と回答した人のみ対象。

図3-(3)-4. 持家と賃貸住宅の指向性



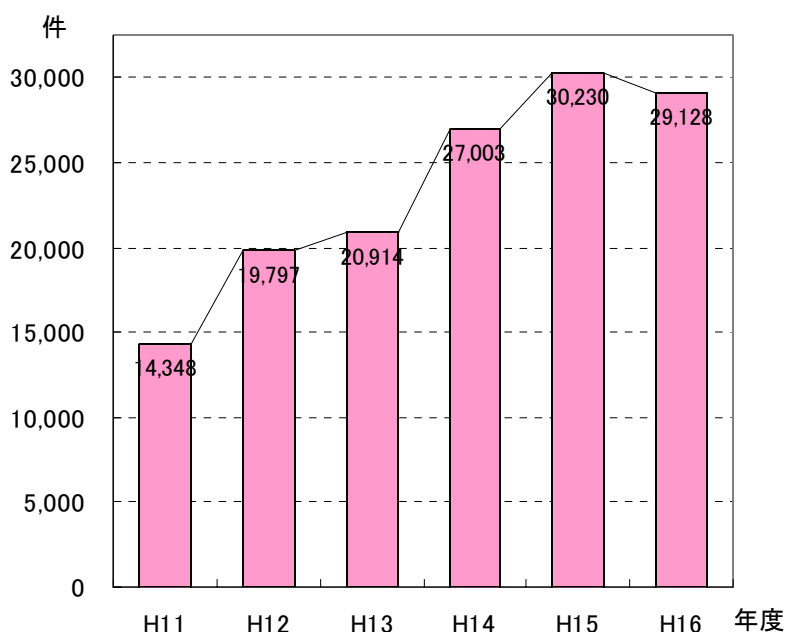
資料:住宅に関する世論調査(H15.3 東京都)

#### (4) 賃貸住宅に対する苦情・相談

賃貸住宅に対する苦情・相談件数は、ほぼ毎年増加傾向にある(図3-(4)-1)。ただし、苦情・相談件数の増加は、賃貸住宅の質の低下や悪質な業者の増加等を示すものではなく、消費者側の権利意識の向上によるところが大きいものと考えられる。事実、消費者からの苦情相談件数に占める賃貸住宅に対する苦情・相談件数の割合は、平成12年度の3.2%以降は連続して下がってきており、平成16年度には1.6%まで半減している。その順位も平成11年度以降4位→3位→4位→3位→5位と推移し、平成16年度では6位まで順位が下がっている(図3-(4)-2)。

住宅賃貸借に係る苦情相談内容としては、東京都の場合、退去時の敷金精算が最も多く、管理(修理・修繕等を含む)、報酬・費用請求がこれに次いでいる(図3-(4)-3)。

図3-(4)-1. 賃貸住宅に関する相談件数の推移



資料:消費生活年報(国民生活センター)

注) 全国47都道府県及び政令指定市、その他市区町村の消費生活センターのうち約420箇所とオンラインネットワークで結んだPIO-NET(パイオネット;全国消費生活相談ネットワークシステム)に入力された消費生活相談(主に「苦情」)の集計に基づく。

なお、未登録分があることから、平成16年度分はさらに増える可能性が大きい。

図3-(4)-2. 商品・役務別相談件数上位10位(H16)

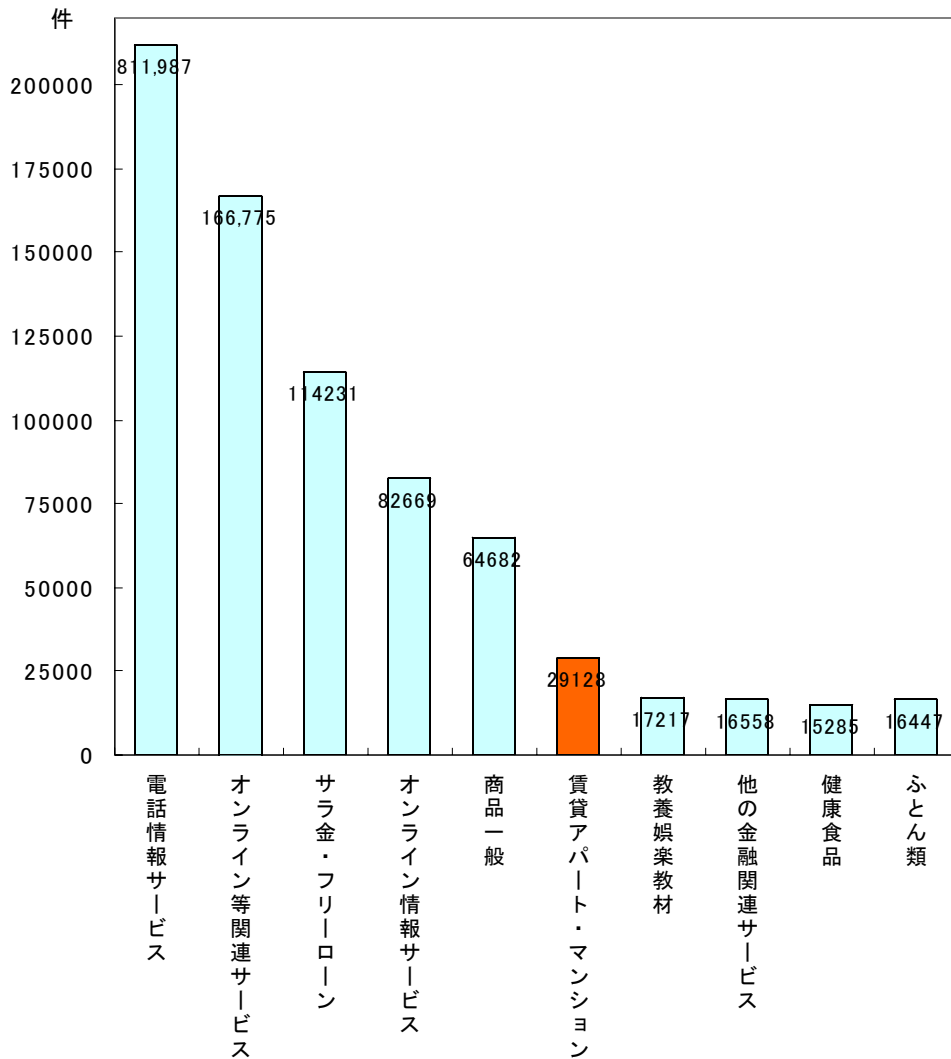
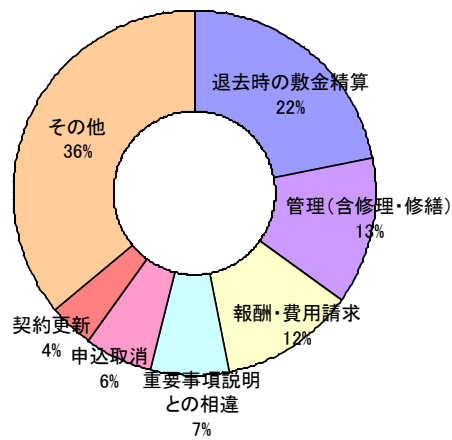


図3-(4)-3. 賃貸借契約における相談内容(平成15年度)





(補注)

・最低居住水準

1 寝室

- (1) 夫婦の独立の寝室(6畳)を確保する。ただし、満5歳以下の子供(就学前児童)1人までは同室とする。
- (2) 満6歳以上17歳以下の子供(小学生から高校生まで)については、夫婦と別の寝室を確保する。ただし、1室2人まで共同使用とし、満12歳以上の子供(中学生以上)については、性別就寝とする(共同の場合6畳、個室の場合4.5畳)。
- (3) 満18歳以上の者については、個室(4.5畳)を確保する。

2 食事室及び台所

- (1) 食事のための場所を食事室兼台所として確保する。ただし、単身世帯については、台所のみとする。
- (2) 食事室の規模は、世帯人員に応じ、2～4人世帯の場合は7.5m<sup>2</sup>(4.5畳)、5人以上世帯の場合は10m<sup>2</sup>(6畳)とする。
- (3) 上記(1)、(2)にかかわらず、中高齢(30歳以上～65歳未満)単身世帯については、食事のための場所を食事室兼台所として確保し、その規模は、7.5m<sup>2</sup>(4.5畳)とする。

・誘導居住水準

(都市居住型)

1 寝室

- (1) 夫婦の独立の寝室(8畳)を確保する。ただし、満3歳以下の子供(乳幼児)1人までは同室とする。
- (2) 満4歳以上11歳以下の子供(幼稚園児から小学生まで)については、夫婦と別の寝室を確保する。ただし、1室2人まで共同使用とする(共同の場合8畳、個室の場合4.5畳)。
- (3) 満12歳以上の子供(中学生以上)については、個室(4.5畳)を確保する。

2 食事室及び台所

- (1) 食事室及び台所を確保する。ただし、単身世帯については、食事室兼台所(6畳)を確保する。
- (2) 食事室の規模は、世帯人員に応じ、2人世帯の場合は5m<sup>2</sup>(3畳)、3～4人世帯の場合は7.5m<sup>2</sup>(4.5畳)、5人以上世帯の場合は10m<sup>2</sup>(6畳)とする。
- (3) 台所の規模は、世帯人員に応じ、2～3人世帯の場合は5m<sup>2</sup>(3畳)、4人以上世帯の場合は7.5m<sup>2</sup>(4.5畳)とする。

3 居間

- (1) 2人以上の世帯については、居間を確保する。
- (2) 居間の規模は、世帯人員に応じ、2人世帯の場合は10m<sup>2</sup>(6畳)、3人世帯の場合は13m<sup>2</sup>(8畳)、4人以上世帯の場合は16m<sup>2</sup>(10畳)とする。

4 上記1～3にかかわらず、中高齢単身世帯又は高齢者同居世帯については、次のとおりとする。

- (1) 中高齢単身世帯については、食事室兼台所の規模を、13m<sup>2</sup>(8畳)とする。
- (2) 高齢者同居世帯については、高齢者専用の居間を確保することとし、その規模は、10m<sup>2</sup>(6畳)とする。

(一般型)

1 寝室

- (1) 夫婦の独立の寝室(8畳)を確保する。ただし、満3歳以下の子供(乳幼児)1人までは同室とする。
- (2) 満4歳以上11歳以下の子供(幼稚園児から小学生まで)については、夫婦と別の寝室を確保する。ただし、

1室2人まで共同使用とする(共同の場合8畳, 個室の場合6畳)。

(3) 満12歳以上の子供(中学生以上)については, 個室(6畳)を確保する。

## 2 食事室及び台所

(1) 食事室及び台所を確保する。ただし, 単身世帯については, 食事室兼台所(6畳)を確保する。

(2) 食事室の規模は, 世帯人員に応じ, 2人世帯の場合は $5\text{m}^2$ (3畳), 3~4人世帯の場合は $7.5\text{m}^2$ (4.5畳), 5人以上世帯の場合は $10\text{m}^2$ (6畳)とする。

(3) 台所の規模は, 世帯人員に応じ, 2~3人世帯の場合は $5\text{m}^2$ (3畳), 4人以上世帯の場合は $7.5\text{m}^2$ (4.5畳)とする。

## 3 居間

(1) 2人以上の世帯については, 居間を確保する。

(2) 居間の規模は, 世帯人員に応じ, 2人世帯の場合は $10\text{m}^2$ (6畳), 3人世帯の場合は $13\text{m}^2$ (8畳), 4人以上世帯の場合は $16\text{m}^2$ (10畳)とする。

4 世帯がそれぞれのライフスタイルに応じて任意の用途に供することのできる空間として余裕室を確保することとし, その規模は, 世帯人員に応じ, 1人世帯の場合は $7.5\text{m}^2$ (4.5畳), 2~3人世帯の場合は $10\text{m}^2$ (6畳), 4人以上世帯の場合は $13\text{m}^2$ (8畳)とする。

5 以上の規定にかかわらず, 中高齢単身世帯又は高齢者同居世帯については, 次のとおりとする。

(1) 中高齢単身世帯については, 食事室兼台所の規模を,  $13\text{m}^2$ (8畳)とする。

(2) 高齢者同居世帯については, 高齢者専用の居間を確保することとし, その規模は,  $10\text{m}^2$ (6畳)とする。

## 第2章 不動産賃貸業、賃貸不動産管理業等の課題と対応策

以上のような賃貸不動産及び不動産賃貸・管理業の実態を踏まえて、次に不動産賃貸業、賃貸不動産管理業等が抱える課題とその対応のあり方について類型ごとに整理することとする。

なお、この章において、「賃貸不動産管理業」とは、平成15年3月の「賃貸不動産管理業に関する研究会」(座長:升田純弁護士)の報告を踏まえ、不動産の賃貸人から委託を受けて行う賃貸不動産の管理に関する業務であって、少なくとも賃借人との賃貸借契約の管理に関する業務(賃貸借契約の解約・更新に関する業務、家賃・敷金等の徴収・保管に関する業務等)を含むものをいうこととする。

### 1. 賃貸住宅に係る賃貸管理業に係る課題と対応策

#### (1) 業務の適正化

##### ① 管理委託契約の内容の不明確性

賃貸管理業者は、そのほとんどが宅地建物取引業者(とりわけ媒介業者)であり、当該物件の媒介業務と賃貸管理業務を一貫して担当していることも多いと推計され、これまで賃貸管理は、賃貸人の意識として媒介に付随するサービスの業務と捉えられがちだった。そのようなこともあって、管理委託契約が口頭によりなされるなど、契約内容が曖昧で賃貸管理業者の受託業務の範囲が不明確となり、また、適正な管理業務が何かという基準もはっきりしないため、これらが原因となって後に紛争を生じている例がある。

これに対しては、まず、国土交通省の作成した「住宅の賃貸借媒介等及び管理委託に関する標準契約書」(以下「管理委託標準契約書」という。)の普及に努めるとともに、各関係団体は所属会員に対し、管理委託契約の書面化を原則とするよう促すことが必要である。

さらに、今後賃貸管理業者の登録制度((3)参照)を創設する際には、登録業者に対し、書面による管理委託契約の締結を求めることが考えられる。また、賃貸人が賃貸借契約締結時において、既に賃貸管理業者に管理業務を委託している場合は、媒介業者は、現行の重要事項説明に加えて、現に委託されている管理業務の内容についても賃借人に説明を行うよう、重要事項説明の内容を見直すことについても検討する必要がある。また、重要事項説明を行う媒介業者と賃貸管理業者とが異なる場合には、賃貸管理業者から媒介業者への管理業務の内容についての情報提供や、媒介業者から賃貸管理業者への賃貸借契約締結時の物件の状況等についての情報提供など、相互に情報を適切に共有する必要があると考えられる。

##### ② 賃料、預かり金等の不適切な保管

賃貸管理業者による賃借人からの賃料、預かり金等の保管等が適切になされていないため、賃貸管理業者の破綻等により、賃貸人が得られるはずの賃料収入が得られなくなったり、

賃借人に契約終了後に敷金等が返還されないといった、関係者が被害を被る事例が生じており、賃貸管理業者による賃料等の預かり金等の適切な保管が求められている。

これに対しては、賃貸管理による預かり金等と賃貸管理業者自らの会計との分別管理が必要であり、各関係団体は所属会員に分別管理を促す必要がある。この場合、預り金口座による管理が有効であろうが、多数の賃貸管理物件を抱える業者の場合には、個々の物件それぞれに口座を設けるのは膨大なコストがかかるという指摘もあり、柔軟かつ適切な方法を探る必要がある。

将来的には、賃貸管理業者の登録制度の創設の際には、登録業者に預かり金の分別管理を求めることが考えられる。また、預かり金を保全するための保証制度を設ける、賃貸不動産又は賃貸借事業をまとめて信託するといった手法についても検討する必要がある。

### ③ 退去に伴う費用負担に係る紛争の発生

第1章でも示したとおり、賃貸住宅を巡る紛争としては、退去時における原状回復費用の負担に関するものが最も多い。これは、退去時の原状回復の意味とその範囲、敷金精算の内容が明確にされていないことや賃借人が負担する通常損耗の範囲を定めた特約の内容が賃借人に明確かつ十分に説明されていないことに起因するケースがほとんどであり、本質的には賃貸管理の問題というより賃貸借契約自体の問題であり、契約当事者及びその賃貸借契約を媒介した宅建業者の取組みによるところが大きいものと考えられる。ただ、退去時の補修費用等の精算は賃貸管理業務の中に含まれており、賃貸管理業者が賃借人に代わって賃借人に対し退去時に現状回復費用、補修費用を請求することになるため、退去・明渡しに伴う費用負担は、賃貸管理業における課題でもある。

そこで、媒介業者と賃貸管理業者とが異なる場合には、賃貸管理業者は、賃貸管理を受託するに当たって、媒介業者による退去時の費用負担に係る説明が賃借人に対して適切に行われているかどうかを確認し、説明が不十分と思われる場合には媒介業者ないし賃借人に対して再説明を求めるといった対応をとるなど、自らも一当事者であることを認識すべきである。

これに対しては、そもそも賃貸借契約締結時において退去に伴う費用負担をめぐる紛争が発生しないようにすることが重要である。東京都においては、賃貸借契約の媒介時に宅建業者に原状回復等に関する法律上の原則や判例により定着した考え方を説明するよう求める条例が平成16年3月31日に制定され(同年10月1日施行)、施行後1年以上が経過している。また、大阪府などにおいても、退去時のトラブルの未然防止に向けたそれぞれの取組が展開されつつあるところである。国土交通省では、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」(国土交通省住宅局 平成10年3月・同16年2月改訂。以下「原状回復ガイドライン」という。)を作成しているが、今後はさらにその周知を図り、賃貸借契約締結前に両当事者立ち会いの下での物件確認の徹底とともに、仮に原状回復・通常損耗補修特約等がある場合には、これを賃貸借契約に

おける合意の内容とすることができるだけだけの説明とともに、その内容が適正であること等、紛争の未然防止対策を広く浸透させることが必要である。さらに、関連団体においても、賃貸住宅標準契約書(住宅宅地審議会答申(平成5年1月29日))を受けて平成5年に国土交通省が作成した賃貸借契約書の雛形)及び原状回復ガイドラインに沿った取組みを行うよう所属会員に促していくことが求められる。

業者の登録制度を創設する際には、登録業者に、国土交通省の作成した賃貸住宅標準契約書及び原状回復ガイドラインに沿った取組みを求めることなども検討する必要がある。なお、今後も、退去時の紛争が減少しないといった傾向が続けば、原状回復ガイドラインの位置づけの強化が検討課題となる可能性もある。

さらに、重要事項説明の内容の見直し(詳細は(2)参照)を検討するとともに、適切な説明の徹底が図られることが必要である。

#### ④ 賃借人の賃貸管理業者への不信感の存在

賃貸管理業者は、賃貸人から賃貸管理業務を委託されており、委託者である賃貸人に対して受託者として善管注意義務等の契約上の義務を負うのに対し、賃借人との間では直接の契約関係にはない。しかも、賃貸人・賃借人は契約における対立当事者である。そのため、賃貸管理業者は、賃借人からは賃貸人に偏して業務を処理すると考えられがちであり、その信頼を得ることは容易ではない。

これについては、まず賃貸管理業者は、賃借人からの賃貸物件に関する要求に適切に対応することは受任事項の内容そのものであって、重要な業務の一つであるという意識を持つことが肝要であり、職業倫理の向上とともに、そのための社内教育が行われるように、各関連団体は所属会員に促すことが必要と考えられる。

将来的には、賃借人からの相談等のニーズに適切に応えるため、業界団体が専門的な知識・経験を有する資格者等を配置し、自らの相談機能の強化に取り組むとともに、その相談業務を広く啓発に努める必要がある。また、業界団体等の相談機関による、地方公共団体や消費生活センターの各相談機関との連携の強化といった環境整備も、賃貸管理業者に対する賃借人の信頼を高める上で重要である。

## (2) 紛争防止のための対策の充実

### ① 管理委託に関する標準契約書の周知・活用

賃貸管理に伴う紛争防止策としてまず想定されるのは、適正な管理委託契約を締結する上での標準的な管理委託契約書ないしガイドラインを策定することである。すでに国土交通省では、平成6年に管理委託に関する標準契約書を策定しているものの、これに対する賃貸管理業

者等の認知度が低く、現場ではほとんど活用されていない。

このため、まず管理委託に関する標準契約書を国土交通省のホームページに掲載し、容易にアクセス、ダウンロードができるようにして、その周知を図るとともに、各関連団体においてもその活用に努める必要がある。

また、今後、管理委託標準契約書のホームページでの掲載のみならず、同標準契約書の趣旨、目的及び使用方法について明らかにするとともに、同標準契約書の各項目を分かりやすく説明した解説や補足を作成することも必要と考えられる。

## ② 管理委託に関する標準契約書の見直し

他方、管理委託に関する標準契約書は、例えば、清掃や設備管理について詳細な仕様を記載しているなど、必ずしも業務の実態と合わず、使い勝手がよいとはいえない点が指摘されている。

したがって、今後は賃貸管理の実態を精査した上、必要に応じて、内容の簡素化、フォーム化を図るとともに、記載事項の自由化、弾力化を図るなど、関係者の使いやすさや個々の業務の特殊性に十分対応できるように見直す方向で検討を進める必要がある。

## ③ 重要事項説明の内容の見直し

宅地建物取引業法(以下「宅建業法」という。)においては、宅建業者が賃貸借の代理・媒介に当たって当事者に対し書面にて説明すべき重要事項として、「敷金その他いかなる名義をもつて授受されるかを問わず、契約終了時において精算することとされている金銭の精算に関する事項」が規定されている(宅建業法施行規則第16条の4の2)。これを受けて、「宅地建物取引業法の解釈・運用の考え方」(国土交通省総合政策局平成13年1月6日通知。以下「宅建業法ガイドライン」という。)においては、(規則第16条の4の2は、)「例えば賃料等の滞納分との相殺や一定の範囲の原状回復費用として敷金が充当される予定の有無、原状回復義務の範囲として定まっているものなどが該当する。なお、本事項は、貸借の契約の締結に際してあらかじめ定まっている事項を説明すべき事項としたものであり、こうした事項が定まっていない場合にはその旨を説明する必要がある。」と定められている。

すなわち、宅建業法ガイドラインでは、金銭の精算に関する事項は、契約時に定まっていなければその旨を説明すれば済むこととなっており、この点があいまいなままで契約締結に至ることが後に退去時の紛争の発生に結びつき、賃貸管理業者の円滑な業務執行の阻害要因ともなっている。

この点については、金銭の精算や原状回復義務の具体的な内容を予め明確に定めて賃借

人に十分に説明を行った上で契約が締結されるようにするために、宅地建物取引業法施行規則第16条の4の2(重要事項説明)又は宅建業法ガイドラインの改正を検討することが考えられる。

また、更新料及び更新手数料の授受について、そのあり方等についての更なる検討や消費者への的確な周知が望まれる。

### (3) 制度的枠組みの構築

賃貸管理業は、宅建業法の対象とされていないため、賃貸管理業者に不適切な行為があった場合でも、法的規制をもって対応できない。また、公的な登録制度・登録要件等も存しないため、賃貸人、賃借人等の関係者からみて、どの賃貸管理業者が適切に業務を遂行できるかを判断する情報が乏しい。

これについては、賃貸管理業の適正化を図るための法制度が必要との指摘もあるため、さらに業務やそこでの紛争の実態等を踏まえ、法的規制の要否について検討を進める必要がある。

当面の対応としては、関係団体の協力の下に、任意の登録制度を導入し、健全な競争を通じて市場で適切に評価される仕組みを取り入れることを検討する。この場合、登録制度では、賃貸管理業者の規模、財務、実績、専門家の配置等の基本的な情報が適切に開示されるものとする必要がある。登録に当たっては、適正な業務執行が懸念される業者を排除するため、一定の登録要件を設けることが考えられる。

### (4) 専門的な知識・経験を有する従事者の育成及び適切な配置

すでに関係団体には賃貸管理に関する資格制度を構築しているものもあるが、資格制度の構築がまだ間もないこともあり、賃貸の現場で実際に配置されている資格者は少なく、必ずしも十分に活用されているとはいえない。また、資格制度が各団体毎に設けられており、受験要件、資格水準等について連携、統一が図られていないことが、今後、資格に対する信頼性の向上を阻む要因となる懸念もある。

さらに、賃貸管理業者の従事者の一部に、専門的な知識はおろか、基本的な顧客対応を的確に行えない者もあり、それがために、賃貸に関連する事業そのものに対する信頼を損なう懸念すらあるところである。

この点について、まず資格制度に対する賃貸管理業者等の認知度を高めるため、各団体は、パンフレット、ホームページ等による資格制度の周知に努めるとともに、現場に資格者を適切に配置して賃貸人や賃借人に専門的な助言等を行ったり、資格者が中心となって従事者の資質

の向上を図るような教育・研修等の社内体制の構築を進めるように所属会員に促すことが緊要である。また、賃貸管理業者の登録制度の創設に当たっては、資格者の適切な配置を登録要件とすること等により、制度面からも専門家の質及び量の充実を図ることが考えられる。

団体間で資格制度の連携・統一が図られていない点については、将来的には、資格の統一化を検討する必要があると考えられるが、当面は、各団体の連携による講習カリキュラムの共通化を進めるとともに、受験要件について、所属団体の枠を超えて受験を認める等の弾力化を図ることが必要であろう。

なお、専門家育成のカリキュラムは、業務の性質、内容に応じた専門知識を適切に習得できるようにするとともに、職業倫理の向上が賃貸管理業に対する信頼を確保する核になることにも鑑み、賃貸人、賃借人等の関係者のニーズに的確に対応できる基本的な能力の育成にも配慮したものとする必要があり。

#### **(5) 自主的な取組みの推進**

現在のところ、賃貸管理業者を対象とした独立の公益社団法人は存在しない。このことから、賃貸管理業の適正化に向けた自主的な取組みが進みにくく、また、自主的な規律も発揮されにくいとの指摘がなされている。

当面は、各団体の横断的な連絡組織である「賃貸不動産管理業務推進連絡協議会」を活用して、共通の取組みを推進するとともに、自主的なルールや倫理要綱を策定し、職業倫理の向上に向けた自主努力を行うことが必要である。将来的に制度的枠組みが構築される場合には、賃貸管理業界として、組織のあり方等についても検討する必要がある。



## 2. 賃貸オフィスビル等における賃貸管理業に係る課題と対応策

### (1) 賃貸住宅との相違

オフィスビル、ショッピングセンター等の事業用賃貸施設については、通常、テナント側で入居時の内装工事や退去時の撤去工事を行う等、賃貸形態や権利義務に対する考え方が住宅とは異なっており、また、原状回復をめぐるトラブルが多発している状況にもない。したがって、賃貸住宅とまったく同様の対策を求めることは必ずしも適当ではない。

加えて、事業用施設の場合、賃貸住宅とは異なり賃借人も消費者としてではなく事業者として契約関係に参入している。そのため、そこでの費用負担や原状回復がどのような形となっているかは、事業者として認識・了解しておくべきともいえる。したがって、事業用賃貸施設については、主に賃借人の保護を目的とした賃貸管理の適正化を進める必要のある住宅との相違を十分認識して、検討する必要がある。

### (2) 不動産証券化への対応

一方、昨今の不動産証券化の進展等により、現在、収益不動産の保有主体は、個人投資家や外国資本等を含めた幅広い層に拡大しており、賃貸管理業者は、プロパティ・マネージメント(PM)業者として、不動産の収益や価値の向上を直接担って、投資家等から、高度な企画立案能力、管理能力、説明能力等を発揮することや受託者としての責任を適切に果たすことが求められている。

このような投資用不動産については、建物の維持・管理、賃料収入や修繕支出等の管理、賃借人退去時の精算等でその役割が尽きる訳ではない。建物の大規模な改修や用途転換も含め、建物にどのように手を加えれば収益が最大化するかを見極める能力が求められる。賃借人との関係においても、(特に商業施設においては)建物全体の価値向上のためにテナントと交渉・調整し、場合によってはテナントの入替えのため退去を求めるといったことも必要になる。

もちろん、大規模な改修やテナント入替えを行うか否かの最終判断は、投資資金運営を含めた物件運用全体を担うアセット・マネージャーの指図によるところとなるが、実質的には、ハード面及びテナント管理の専門家である賃貸管理業者(プロパティ・マネージャー)の能力に負うところが大きい。

しかも、今後、プロパティ・マネージャーがアセット・マネージャーの役割を兼任しようとする動きが出てくれば、投資資金等の確保とその運用、物件の評価・取得・売却といった役割までを担うこととなり、金融や税制、不動産評価、会計等に係る幅広い専門能力が要求されることになる。

また、投資用不動産には、投資家、ファンド・マネージャー、信託銀行、融資する金融機関等様々な立場の利害関係者が存する。先に述べたように、賃貸管理業者は一次的にはアセット・マネージャーの指図の下に業務を遂行することになるが、その指図自体様々な利害関係者の要求に基づいてなされることになる。したがって、指図遂行や説明に当たっては、それがいかなる

利害関係者に関わる事柄なのかを判別する能力が求められる。

### (3) 業務の適正化

個人投資家や個人オーナー等の保護の観点から、賃貸管理業者の業務や義務の明確化、預かり金の分別管理、実績報告等が求められるべきであるが、個々のケースでそれらの点が必ずしも担保されているわけではない。

これについては、業務内容の標準化、権限及び責任の明確化等を図る観点から、事業用の賃貸管理業についても汎用性のある管理委託標準契約書の作成を検討するとともに、賃貸管理業者の登録制度(後掲)を創設する場合には、登録業者に、書面契約による業務の明確化、預かり金の分別管理、所有者への実績報告等を求めることが考えられる。特に管理委託標準契約書の作成に当たっては、建物ごとの収支を相互比較し、物件の採算性を判断する必要性から、そこで登場する収入・支出科目の定義を明確化し、統一化することが必要と考えられる。

### (4) 制度的枠組みの構築

事業用賃貸施設についても、その賃貸管理に係る制度的枠組みが存在せず、このことから、オーナー、アセットマネージャー等の関係者からみて、どの賃貸管理業者が適切に業務を遂行できるかを判断する情報が乏しいことも指摘されている。

当面の対応として、関係団体の協力の下に、任意の登録制度を導入し、健全な競争を通じて市場で適切に評価される仕組みを取り入れることを検討する。登録制度は、賃貸管理業者の規模、財務、実績、専門家の配置等の基本的な情報が適切に開示されるものとする。ただ、すでに記したとおり、事業用施設、特に投資対象物件では、賃貸管理業者に求められる能力は多岐にわたっており、物件による差異も大きいものと考えられることから、実態等を踏まえた適切な基準の策定等が課題となるものと考えられる。また、事業用賃貸施設に係る賃貸管理業の法制度の必要性については、住宅との相違も踏まえつつ更なる検討が必要である。

### (5) 専門的な知識・経験を有する者の育成及び適切な配置

民間団体の資格制度があるが、未だ普及の途上にあり、賃貸の現場で実際に配置されている資格者は少ない。

これについては、賃貸管理業者等の認知度を高めるため、民間団体は、パンフレット、ホーム

ページ等による資格制度の周知に努めるとともに、現場での資格者の配置を進めるように所属会員に促すことが必要である。また、業者の登録制度の創設の際に、資格者の適切な配置を登録要件とすること等により、制度面から専門家の質及び量の充実を図ることも考えられる。また、特に投資用不動産については、求められる専門能力が多岐にわたるほか、その時々々の経済情勢や投資環境の変化に応じて求められる能力自体も変化していくことから、これに対応できるよう専門家の育成手法を構築したり、資格の更新制度の充実を図るなど有資格者が時機に即応できるようにするといったことも重要な視点である。

#### (6) 自主的な取組みの推進

事業用施設の賃貸管理業界については、大手デベロッパー系、独立系、他業からの参入組等、様々な業者が競争を繰り広げており、業界の実態が必ずしも明らかでない中で、賃貸管理業者を対象とした独立の公益社団法人がなく、賃貸管理業の適正化に向けた自主的な取組みが進みにくく、また、自主的な規律も発揮されにくいといわれている。

これに関しては、業界として、組織化を含め、業者間の連携を深める方策を検討していくことが考えられる。ただし、賃貸住宅に係る賃貸管理業とは異なり、業務自体が賃貸管理業者や物件によって様々な態様があることについても十分配慮する必要がある。

### 3. 賃貸業に係る課題と対応策

賃貸住宅については、原状回復等をめぐるトラブルが存在するという実態があり、その適正化の必要性があるものの、個人の零細なアパート経営も多く、業の実態が把握しきれていない。

また、賃貸業は、住宅以外に、ショッピングセンター、倉庫などの多様な業態にわたっており、その全体が把握しきれていない。

したがって、当面の対応としては、住宅分野について、不動産業関係団体や家主団体の協力の下、自ら賃貸業を営む業者に対しても、宅建業法の重要事項説明に沿った説明の励行、賃貸住宅標準契約書や原状回復ガイドラインに沿った取組みの促進等を働きかけることが必要である。

併せて、業務の適正化や制度的枠組みを検討する前提として、業務の実態等の把握に努めることが必要である。

#### 4. サブリース業に係る課題と対応策

サブリース業は、形式的には賃貸業であるが、専門性のない家主に代わって賃貸経営を行う点で、実質的には賃貸管理業であり、1. (1)～(5)と同様の課題がある。

したがって、1. (1)～(5)と同様の対応が必要である。また、賃貸業が宅建業法の対象外であるため、不動産関係団体の協力の下、サブリース業者にも宅建業法における重要事項説明に沿った説明を励行するよう働きかける必要がある。

一方、サブリース業者は、賃借人と転貸人の立場を兼ね備えていることから、以下のようなサブリース特有の課題がある。

- ・家主との間で、賃料の保証をセールスポイントにして原契約を結ぶことが多く、経済情勢等の変化による賃料の改定をめぐる紛争となる例も多い。
- ・修繕の責任の所在が曖昧であるため紛争を生じやすい。
- ・家主との原契約が終了した場合に、転借人の地位が保護されない恐れがある。

これらについては、今後これらの課題を踏まえつつ作成されるサブリース住宅原賃貸借標準契約書の普及に努めるとともに、サブリース事業の性格、内容等について家主に十分説明をするように、各団体は所属会員を促すことが必要である。

## 5. その他の課題

### (1) 賃借人等の意識向上方策

消費者は、賃貸物件の選定の際に、家賃、広さ、交通の便等に関心が集中しがちであり、賃貸借契約の詳細な内容にはあまり関心を払わない傾向がある。こうした傾向も、入居中及び退去時に紛争を生じやすい土壌となっている。

また、賃貸住宅標準契約書や原状回復ガイドライン等について、各団体の協力により賃貸管理業者には相当程度浸透が図られてきたものの、賃借人の理解が必ずしも進んでいないことも、紛争の未然防止の実効が上がらない一因となっている。

賃借人の意識の向上を図るために、行政や各団体の協力の下に、賃借人が入居中に留意すべき事項や有用と考えられる情報についてコンパクトにまとめた小冊子を作成して、その普及を図ることが考えられる。特に、卒業を控えた高校生・大学生等への啓発が極めて有効であることから、教育機関との連携の下に周知を図ることが有効である。

賃借人の理解を向上させるためには、業界団体の協力の下に、業者から賃借人に働きかけて、賃貸住宅標準契約書、原状回復ガイドラインの周知を図ることが考えられる。また、家主の関係団体にも、これらの周知を要請する必要がある。

### (2) 紛争の簡易、迅速、円滑な解決方策

紛争が生じた場合において、賃借人は、どこに相談したらよいか、解決するための方策が何であるか等の知識を持ち合わせていないことが多い。また、紛争に対応して賃借人に適切にアドバイスできる機関の数が足りない上、そのような機関に必要な情報が十分に行き渡っているとはいえない状況にある。

これについては、地方公共団体、業界団体等は、消費者向けに、身近な相談先、相談方法、司法手続等についての情報を積極的に提供するとともに、(1)の小冊子にも、これらの情報を掲載することが考えられる。

また、地方公共団体、消費生活センター、業界団体等の各相談機関の連携を強化し、相談事例や判例の共有化及び対応の統一化を図ることも必要である。

業界団体は、専門的な知識・経験を有する資格者の配置等により、自らの相談機能の強化に取り組むとともに、相談業務を広くPRに努める必要がある。

一方、国は、賃貸借の円滑化に関する各種施策に関する情報を、各相談機関に積極的に提供し、相談業務の支援を行うことが必要である。

## 6. 今後の検討・実施体制

以上の事項については、国、地方公共団体、業界団体等が、それぞれの立場で必要な取組みを計画的に検討、実施する必要がある。その際、各主体が連携する必要がある事項については、国や賃貸不動産管理業務推進連絡協議会等が、調整機能を的確に発揮していくことが強く求められるものである。