

今後の賃貸住宅管理業のあり方に関する提言

平成 30 年 10 月

賃貸住宅管理業等のあり方に関する検討会

賃貸住宅は住宅ストックの4分の1以上（約1,458万戸）を占めており、多様な居住ニーズに応えるものとして必要不可欠となっている。国民が日々の生活を送る基盤として、また、良好なストックとして長期間にわたり活用される上でも、適切な維持管理が行われることが必要である。

このためには、管理に携わる事業者の業務が適正になされることが必要であり、これまでも、国土交通省や各事業者の団体等により、賃貸住宅管理業の適正化に係る制度の検討等がなされてきたところである。

特に近年は、人口減少・超高齢社会の到来や空き家等の増大などを背景に賃貸住宅の管理の必要性が一層高まっており、賃貸住宅管理業者の役割の強化や、住宅を借り上げて転貸するサブリース等を巡るトラブルの発生を踏まえた業務の適正化が一層求められるようになってきている。

さらに、本年6月15日に閣議決定された「経済財政運営と改革の基本方針2018」においても、賃貸住宅管理業を含む不動産管理業の適正化などにより、住宅市場の活性化を図り、多様なライフステージに対応した住まいの確保を目指すとの考え方が示されたところである。

本検討会においても、「賃貸住宅標準管理委託契約書」、「サブリース住宅原賃貸借標準契約書」の改訂などについて検討し改善を図ってきたところであるが、今般、賃貸住宅管理業を巡るこれまでの経緯等や、現状と課題等を踏まえ、賃貸住宅管理業者登録制度の法制化について、次のとおり提言する。

今後、この提言を踏まえた適切な対応について具体的に検討されることを強く期待する。

1. 賃貸住宅管理業を巡るこれまでの経緯等

(1) 賃貸住宅管理業者登録制度に係る国土交通省告示の制定（平成23年12月）

平成22年2月の社会資本整備審議会産業分科会不動産部会における議論の整理（「賃貸不動産管理業の適正化のための制度について」）を踏まえ、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ため、国土交通省告示による任意の制度として賃貸住宅管理業者登録制度が平成23年12月に開始された。

任意の登録制度とされたのは、強制力・執行力の面で法制度に劣るが柔軟な制度運用が可能と考えられたためであり、制度創設当初は、将来的な法律に基づく制度構築に向けた試行的な制度として位置づけられていた。なお、法制度の導入に向けた検討については、国民の意見、事業者団体による取組状況などを踏まえることとされた。

(2) 制度開始5年後の国土交通省告示の改正（平成28年9月）

賃貸住宅管理業者登録制度の運用開始から5年目の制度検証として、平成27年度に「賃貸住宅管理業者登録制度に係る検討委員会」において、登録制度・運用の見直しの検討が行われ、具体的な対策が取りまとめられた。

第一に、管理業務の適正化に向けたルールの見直しとして、賃貸人への重要事項説明等を一定の資格者等が行うようルール化するとともに、サブリースの借り上げ家賃等を含む賃貸人への重要事項説明の徹底を行うべきことが示された。また、一般社団法人賃貸不動産経営管理士協議会において運用されている賃貸不動産経営管理士等が重要事項説明を行う者として位置づけるべきとされた。こうした趣旨を反映し、平成28年8月には、賃貸住宅管理業者登録規程及び賃貸住宅管理業務処理準則が改正され、同年9月に施行された。

施行と併せ、国土交通省の通知「サブリースに関するトラブルの防止に向けて」が発出（平成30年2月再通知）され、登録制度のルールの遵守に加え、賃貸住宅の建設に係る契約をする段階から、将来の借り上げ家賃の変動等について土地所有者等に十分な説明を行うよう、指導が進められた。

第二に、登録制度の活用の推進に向けては、賃貸人・賃借人に対する登録制度の周知・広報の必要性が示された。これを踏まえ、宅地建物取引業法の解釈・運用の考え方（ガイドライン）が改正（平成28年9月）され、賃貸住宅の媒介時における重要事項説明項目の管理の委託先の欄に、賃貸住宅管理業者の登録番号の項目を追加し、登録された賃貸住宅管理業者の有無を賃借人が容易に知り得るようにするといった対応等が講じられた。

第三に、管理業者の登録の促進のため、国に対する業務等状況報告の内容の簡素化や管理業者に対する登録制度の周知等を行うべきことが示された。これを受け、業務等状況報告書の簡素化等の対応が講じられた（平成28年8月賃貸住宅管理業者登録規程改正）。

(3) 国土交通省告示の改正後の主な対応

国土交通省告示の改正以降、登録制度の周知を図るため、国土交通省による事業者向け説明会の開催や家主に向けた制度周知のためのパンフレットの累計約12,500部の配布などが講じられた。

また、平成30年3月、本検討会における検討を踏まえ、「賃貸住宅標準管理委託契約書」、「サブリース住宅原賃貸借標準契約書」の改訂を行い、家賃変動・改定等の明確化やサブリース業者からの一定期間内の解約の制限等に係る内容を盛り込む等の対応が講じられたところである。併せて、国土交通省と消費者庁が連携し、サブリース契約を検討されている方及びサブリース住宅に入居する方に向けて、サブリース契約に関連する注意点等を取りまとめたパンフレットが作成され、両省庁のホームページや消費生活センター等において周知が図られているところである。

登録の促進としては、現下のサブリースを巡るトラブルの発生も踏まえ、非登録となっている大手の賃貸住宅管理業者への登録の働き掛け等も実施されてきたところである。

さらに、平成29年10月に施行した改正住宅セーフティネット法（住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律）において、生活保護を受給している入居者が家賃の請求に応じない場合等に福祉事務所に通知できる者として、登録を受けた賃貸住宅管理業者が位置づけられた。また、平成30年6月施行の住宅宿泊事業法において、住宅宿泊管理業者に求められる実務能力として認められる資格の一つに、登録を受けた賃貸住宅管理業者や賃貸不動産経営管理士が位置づけられた。

こうした取り組みを通じ、現在は、4千を超える事業者が登録を受け、登録事業者による管理戸数が民営借家全体の約半数を占めるに至っている。賃貸不動産経営管理士は、賃貸住宅管理業者登録制度への位置づけの強化も背景に、累計の合格者数が5万人を超え、普及が進んでいるところである。

2. 賃貸住宅管理業を取り巻く現状と課題

- ① 賃貸住宅は、高齢の家主の比率が高くなっており、また、近年急増する空き家の半数以上を占めていることなどから、家主による自主管理が難しくなるケースが今後ますます増加するものと考えられる。管理の専門家である賃貸住宅管理業者への期待が高まる一方、賃貸住宅管理業者との間のトラブルは依然として発生している。

例えば、

- ・賃貸住宅管理業者から賃料の送金が滞る、賃借人に敷金が返金されない
- ・重要事項説明や契約書面の交付がなされず、根拠が不明確なまま賃料が管理報酬と相殺される
- ・修理や修繕の実施状況について問い合わせても報告がなされない

等の管理に関する苦情・相談が現状においても寄せられているところであり、今後、管理戸数の増加に伴って更に管理に関する苦情・相談が増えることが懸念される。

さらに、下記で述べるサブリース同様に、一般的な受託管理を中心に行う事業者も、家主に対して土地購入や賃貸物件の新築を促して管理を受託するケースもある。こうしたケースでは、家主が賃貸住宅経営のリスクに対する理解が不十分なまま、その経営に携わるという状況も見受けられる。家主として、事業リスクはもとより、賃貸住宅のローン返済や長期にわたる維持管理に必要な計画的な修繕工事費用などについても理解することが必要である。

- ② また、最近のシェアハウス投資問題など、サブリース業者等がサブリース契約の家賃保証を強調して賃貸住宅を新築させた後、当初の想定より入居率が低いことを理由に賃料の減額や解約を迫り、家主とトラブルとなる事例が発生している。その他、例えば、

- ・サブリース契約を解約する際に行き過ぎた違約金や修繕委託契約の解除を求められた
- ・サブリース業者の経営が破綻して、賃料の支払いが停止された

等の苦情・相談も寄せられている。特に最近では、非登録のサブリース業者が破産手続開始決定を受ける事例が相次いでいる。

サブリースの借り上げ家賃については、家主に対して、将来の家賃変動等とはもとより、当初家賃の根拠を示していくこともトラブル防止に向けた方策の一つと考えられる。

- ③ 賃貸住宅管理業を巡るトラブルは、家主だけの被害に留まらず、賃貸住宅経営の行き詰まりにより、入居者の居住の安定に深刻な影響を与えることも懸念される。

④ 前述のとおり、賃貸住宅管理業の適正化に向けた取組が講じられてきたところであるが、賃貸住宅管理業者登録制度の趣旨に則った適正な業務の遂行について、今後さらに徹底を図ることが課題である。

一方で、小規模な管理業者については、地域における属人的な信頼関係において行われているものが中心であることから比較的トラブルは少なく、預り金や報酬等取り扱う金額も少額であるため、一定の配慮を要することに留意しなければならない。

また、顧客からの信頼を一層向上させ、また、金融機関や建設業者など関連する事業者との適切な連携を円滑に進めるためには、賃貸不動産経営管理士に対する社会的役割の明確化も課題である。

3. 賃貸住宅管理業の適正化に向けた今後の取組

以上のように、家主の高齢化や空き家の増大等に伴い、賃貸住宅管理業の裾野が広がり、今後もその拡大が見込まれており、その適正な管理の確保が欠かせない状況となっている。また、近年のサブリースに係るトラブルへの対応の強化が必要である。

これらの課題に対応していくため、一般的な受託管理とサブリースの各々の課題を踏まえ、関係省庁との連携を図りながら、賃貸住宅管理業の枠組みについても、より実効性のある形で制度の構築・改善を図っていくことが必要である。

このため、現在、国土交通省の告示で行われている賃貸住宅管理業者登録制度を踏まえ、マンション管理業や住宅宿泊管理業の法制度を参考に、賃貸住宅管理の専門家による適切な説明など、賃貸住宅管理業者の守るべきルールの明確化を図り、その実施の実効性を担保して、適正な賃貸住宅管理の確保を推進していくため、小規模事業者への一定の配慮など現行制度に必要な改善を加えつつ、賃貸住宅管理業の登録制度について、法制化に向けた検討を進めるべきである。

なお、具体的な制度設計にあたっては、投資用不動産を巡るトラブルが多発している現状に鑑み、以下のような実態を詳細に把握して検討を進めるべきである。

- ・ 賃貸住宅の管理受託を前提として土地の購入や賃貸住宅の建設を勧誘するケースの実態
- ・ 賃貸住宅以外の不動産に係るサブリースの実態
- ・ 個人の不動産投資の実態 等