

令和 6 年度

不動産管理業に関する

実態分析に係る調査検討業務

[報告書]

賃貸住宅管理業部分抜粋

2025 年 3 月

国土交通省不動産・建設経済局

目次

第1章 調査方法と実施概要	3
第1節 賃貸住宅管理業者対象アンケート調査.....	5
第2章 調査結果の概要.....	7
第1節 調査結果のポイント.....	9
1—賃貸住宅管理業者アンケート調査	9
第2節 調査結果の概要.....	14
1—賃貸住宅管理業者アンケート調査	14
第3章 調査結果の分析.....	23
第1節 賃貸住宅管理業者アンケート調査.....	25
1—調査結果の基礎分析	25
1 基本状況.....	25
2 賃貸住宅管理業の登録制度について	32
3 業務管理者の要件について	35
4 業務管理者の主な業務と配置人数について	42
5 重要事項説明について.....	45
6 分別管理について	47
7 サブリースについて	49
8 法令関係.....	52
2—規模別に事業者の意識に関する詳細分析	63
1 登録義務の必要性に対する考え方.....	63
2 業務管理者の要件に対する考え方.....	64
3 業務管理者の配置人数に対する考え方	66
4 重要事項説明の実施者に対する考え方	67
第4章 今後の検討課題.....	69
1—賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律の見直しに関する検討課題	71
1 登録義務の基準.....	71
2 業務管理者の選任とその重要性	72
3 重要事項説明の方法	73
4 分別管理.....	73

第 1 章 調査方法と実施概要

第1節 賃貸住宅管理業者対象アンケート調査

1——調査目的

本アンケート調査は、賃貸住宅管理業者を対象として、賃貸住宅管理業の制度運用に関する現状と課題の把握を目的に実施した。

2——調査方法と実施概要

1 | 調査対象

調査は、次の賃貸住宅管理業団体の会員を対象に実施した。

- (公財) 日本賃貸住宅管理協会（日管協） 正会員
- (一社) 全国賃貸不動産管理業協会（全宅管理） 会員
- (公社) 全日本不動産協会（全日） 会員

2 | 調査方法

調査方法はウェブアンケート方式及び郵送方式で実施した。事前に調査対象の賃貸住宅管理業団体に相談したところ、郵送式が望ましい団体があった。

各団体を通じて、調査対象の会員に向けて、国土交通省からのアンケート回答協力依頼の案内を送付いただいた。ウェブアンケート方式については、案内に記載のURL及びQRコードからPC、スマートフォンなどによりアンケート画面を立ち上げ、共通のID／パスワードを入力してから回答する方式である。

郵送式は、郵送式を採用した団体の公式封筒に、団体の案内状、国土交通省の案内状を封入して、郵送し、WEB回答を誘導することを試みた。

また、国土交通省のウェブサイトにも、送付した案内と同様の内容のページを設置して、周知に努めた。

3 | 調査票の設計と調査項目

調査票を設計するにあたり、設問数が多いことが回収率低下の1つの要因であったことから、設問を

25 問程度に絞り込むようにした。また、ウェブアンケート方式では、スクロールして設問全体を把握できるような調査票画面にした。

調査項目は次のとおりである。

- (1) 基本状況（加盟団体、賃貸住宅管理業務形態、登録の有無、所在地、総管理戸数、管理物件種類、従業員数、業種）
- (2) 賃貸住宅管理業の登録制度について（200 戸未満業者の登録義務に対する考え方とその理由）
- (3) 業務管理者の要件について（業務管理者になるための宅建士講習ルートを廃止した場合の影響とその理由、業務管理者になるための要件）
- (4) 業務管理者の主な業務と配置人数について（業務管理者が実施すべき業務とそうでない業務、1 営業所あたりの設置人数に対する考え方）
- (5) 重要事項説明について（交付・説明の実施者とその理由）
- (6) 分別管理について（預り金の分別管理の状況、保全措置利用の有無とその理由）
- (7) サブリースについて（実施状況、家主とのトラブル、入居者とのトラブル、業法施行後の影響）
- (8) 法令関係（見直し課題とその理由）

4 | 調査期間

2024 年 11 月 5 日（火）～2024 年 12 月 9 日（月）

その間、3 団体には、各会員に対し、回答への協力呼びかけに協力いただいた。

5 | 回収結果

最終的に 1,584 件の回答を得たが、賃貸住宅管理業務を実施していると回答した 1,544 件を有効回答として集計することとした。

対象とした団体会員数の合計を配布数とすると、配布 45,608 件に対し、回収 1,584 票で、回収率は約 3.5%である。

第2章 調査結果の概要

第1節 調査結果のポイント

1——賃貸住宅管理業者アンケート調査

<賃貸住宅管理業の登録制度について>

- 登録義務の必要性については、200戸未満を管理する事業者に対する義務化について賛否が分かれた（図表 3-1-1-14）。事業規模の大きい事業者ほど登録義務の必要性を支持する傾向が強く、事業規模の小さい事業者ほど登録義務は不要と考える傾向がある（図表 3-1-2-1、図表 3-1-2-2）。
- 登録義務が必要だとする理由としては、業務の適正な運営を確保するためや、不適切な事業者の参入を防ぐ必要があるためという意見が多い。登録義務がなくても法に基づく指導・監督が必要であるためとの意見も半数以上にのぼる（図表 3-1-1-15）。その他、公平性の面から、あるいは管理業の質の向上のためといった意見や、業法制定の背景にあったサブリース問題など不適切な管理業務に対する監視強化が必要との声も見られる。
- 一方、登録義務が不要だとする理由では、登録義務化は小規模事業者に過度な負担を強いるためとの意見が多くを占め、現状でも任意で登録可能であるからとの意見も半数以上におよぶ（図表 3-1-1-16）。その他、登録制度により、大手企業はブランド価値を強化する一方で、小規模な事業者にとってはそのメリットを実感しにくいとの指摘も見られた。

<業務管理者の要件について>

【宅建士ルート廃止の影響】

- 宅建士ルート廃止の影響について、約 2 割の事業者が「非常に大きな影響がある」または「大きな影響がある」と回答し、約 4 割弱は影響がないと回答した。約 2 割の事業者が「どちらでもない」と回答、無回答も 2 割以上を占めている中で、影響あるなしの意見が分かれる結果となった（図表 3-1-1-17）。
- また、事業規模が小さい事業者ほど、業務管理者の要件変更が事業運営に与える影響を大きく感じていることが明らかである（図表 3-1-2-3、図表 3-1-2-4）。この結果を踏まえ、今後の検討課題として慎重に議論を進める必要がある。
- 影響の理由として、業務管理者の急な退職や人事異動、新規営業所の立ち上げ時の人員不足が 8 割近く、賃貸不動産経営管理士資格取得の負担が 6 割以上を占め、登録を断念しなければならないとする事業者も 3 割以上に達している（図表 3-1-1-18）。

- ・影響がない理由としては、既に賃貸不動産経営管理士資格を持つ者がいるため8割以上、既に指定講習を修了した宅地建物取引士の資格を有する者がいるため約2割弱占めており、すでに必要な資格を持つ人々がいるため、影響を感じないということを示している。また、賃貸不動産経営管理士の資格取得すれば問題ないとの意見が4割近くを占めた（図表 3-1-1-19）。

【業務管理者の要件】

- ・業務管理者の要件に関しては、現状、賃貸不動産経営管理士資格保持者や指定講習を修了した宅建士が求められているが、全体の3割超が現行どおりの運用を求めている一方、1/4は賃貸不動産経営管理士に資格限定すべきとしている（図表 3-1-1-24）。
- ・この点について、事業規模が大きい管理業者ほど、業務管理者の資格要件を、「賃貸不動産経営管理士に限定すべき」と考える傾向が強い（図表 3-1-2-5、図表 3-1-2-6）。
- ・賃貸不動産経営管理士に限定すべき理由として最も多く挙げられたのは、「管理業務に関わるトラブル回避を期待する」という意見であり8割に上った。「家主や入居者に安心感・信頼感を与える」との意見も6割以上に達している（図表 3-1-1-25）。賃貸不動産経営管理士を資格要件とすることで、専門知識を持つ管理者が適切に業務を遂行し、トラブルの未然防止につながり、家主や入居者の信頼を得やすくなり、結果として業界全体の健全化に寄与するとの期待が感じられる。
- ・賃貸不動産経営管理士に限定すべきでない理由として、「人材の確保が困難である」との回答が約46%と最も多かった。次いで、「賃貸不動産経営管理士に限定するメリットがない」との意見が約45%、「資格取得に伴う時間的・金銭的コストの負担が大きい」との意見が約39%となっている（図表 3-1-1-26）。業務管理者の資格要件を厳格化することで、特に小規模事業者において人材確保の難しさが増し、事業運営に支障をきたす可能性があることが示唆される。

<業務管理者の主な業務と配置人数について>

【業務管理者の主な業務】

- ・業務管理者の主な業務についての調査結果によれば、最も多くの事業者が担当させている業務は、登録業者が法令上求められている「管理業務全般の管理及び監督」（約63%）であり、次いで、「重要事項説明の交付・説明」（約50%）や、「賃貸住宅の管理受託契約の締結・更新・解約」（約48%）である。業務管理者は法令上の義務を果たすだけでなく、重要事項説明や契約手続きといった業務の中でも特に重要な場面を担っていることが分かる。家主とのトラブル防止の観点から望ましい傾向である。
- ・一方、業務管理者の担当割合が低い、「維持管理・リノベーション提案」（約35%）や「クレーム対応」（34%）については、業務管理者以外が担当しても問題ないとする事業者が多い（図表 3-1-1-27）。このことから、業務管理者には主に契約や重要事項説明など、法律や管理業務の適正な運営に直結する業務が求められている。一方で、日常的な維持管理やリノベーションの提案、クレーム対応などは、専門の担当者や別のスタッフによる対応が可能であると考えられている。

【業務管理者の配置人数】

- ・業務管理者の配置人数については、1営業所に1名のみ配置することが適切と考えている事業者が最も多く、約42%を占める。これに対し、営業所等の規模に応じて必要な人数を配置が約25%を占め、複数名配置すべきは約7%と少数である（図表 3-1-1-28）。また、事業規模が小さいほど、業務管理者の配置人数は最小限で十分だと考える傾向がある。一方、大規模事業者では、業務の複雑性や管理の厳格化を考慮し、複数名の配置を望む割合が比較的高いと推測される（図表 3-1-2-7）。

- 従業員数に応じた配置については、「従業員 5～6 名につき業務管理者 1 名」とする事業者が多数（約 66%）を占めている（図表 3-1-1-32）。管理戸数に応じた配置については、「201～500 戸につき業務管理者 1 名」とする事業者が約 25%で最も多かった（図表 3-1-1-33）。
- 1 営業所につき 1 名のみでよいとする理由としては、現状の業務量であれば 1 名で十分対応できるという意見が最も多く、約 59%を占める（図表 3-1-1-29）。複数名配置を推奨する理由では、適切な管理・監督を行うために約 54%、業務状況の把握の難しさが約 51%と、いずれも半数以上を占める（図表 3-1-1-30）。
- 以上の業務管理者の配置について、望ましい人数を問うた結果、小規模事業者では複数名の配置が困難であり、業法に対応できない可能性が高いことが明らかになった。この実態を踏まえ、今後業務管理者の配置人数について、より慎重な議論が求められるだろう。

<重要事項説明について>

- 重要事項説明の実施者に関する調査結果では、最も多くの事業者が、「業務管理者」を実施者として挙げ（約 31%）、次いで、「賃貸不動産経営管理士（業務管理者ではない）」（15.0%）を挙げている（図表 3-1-1-34）。重要事項説明の交付・説明の適格者としても、「業務管理者」が最も多く挙げられ（約 24%）、ほぼ同数で、「賃貸不動産経営管理士」が続いた（約 24%）（図表 3-1-1-35）。
- 業務管理者が重要事項説明を行うべき理由として、知識・経験を有する者が実施することで、「信頼獲得」（約 85%）や「トラブル防止」（約 62%）につながるとの回答が多数を占めた（図表 3-1-1-36）。一方で、業務管理者以外でも一定の実務経験や専門知識を有する者が実施すればよいとの回答も約 68%を占めている（図表 3-1-1-37）。
- こうした結果から、重要事項説明は責任ある立場である業務管理者や賃貸不動産経営管理士が行うことが重要と考える事業者が多いことが確認できた。しかし、現状では重要事項説明は業務管理者や賃貸不動産経営管理士以外の者による実施が多く見受けられる実態がある。このため、オーナーの信頼獲得やトラブル回避の観点から、業務管理者や賃貸不動産経営管理士の資格の地位を向上させ、より多くの事業者が業務管理者としての役割を担う資格者を重視するようになることが重要だと考えられる。
- 一方で、調査結果によると、小規模事業者では宅地建物取引士の割合が高く、重要事項説明書の交付・説明も宅地建物取引士が行っているケースが多いことが明らかとなった（図表 3-1-2-9、図表 3-1-2-10）。小規模事業者にとっては、業務管理者や賃貸不動産経営管理士の資格者を増やすことが負担となる可能性がある。

<分別管理について>

- 家主に引き渡す家賃等の預り金の管理方法について、最も多く採用されているのは、家賃や敷金等を自社の事業資金と分けて口座で管理する方法で、全体の約 60%を占める。業界団体が実施する預り金保証制度を利用している事業者は約 10%である。分別管理を行っていない事業者は約 5%にとどまる（図表 3-1-1-38）。その他、会計ソフトや賃貸管理システムを活用して管理の透明性を確保している企業もいる。
- 預り金の保全措置について、「保全措置は行っていない」割合は約 73%であり、令和 5 年度の約 74%よりやや低下している。一方、公益財団法人日本賃貸住宅管理協会の「日管協預り金保証制度」に加入することで保全措置を行っている割合は約 24%で、令和 5 年度に比べ 5.3 ポイント高くなった（図表 3-1-1-39）。
- 保全措置を行わない理由としては、「オーナーや入居者に不測の損害を与えるとは考えていない」が最も多く、約半数を占める。また、「現行の法令において、保全措置を行うことが義務付けられていない」との回答も 3 割強を占めている（図表 3-1-1-40）。こうした状況を踏まえると、管理業者に適切な預かり金保全措置の必要性を周知していくことで、これらの

割合が下がることが考えられる。さらに、賃料や敷金を即時オーナーへ送金することで保全措置の必要性を感じていない事業者も多い。加えて、家賃保証会社や損害保険の活用により、トラブル回避が可能であると考えられるケースも見受けられる。また、親会社やグループ企業との連携、内部留保の活用など、自社の資金力を活かして不測の事態に備える事業者も存在している。

- 保全措置を行っている理由としては、「家主を保護する観点で必要」とする意見が最も多く7割以上を占める。次いで、「管理会社としての社会的責任を果たす上で必要」との回答も6割以上、「家主からの信頼を得るのに効果的と考える」の6割弱に達している（図表 3-1-1-41）。現在預かり金保証制度を利用する管理業者は多くはないものの一定数あり、家主を保護する観点からこの制度の重要性が理解できる。

<サブリースについて>

- サブリース事業における家主とのトラブルで、「特にトラブルはない」と回答した事業者は約54%に達し、令和5年度と比較して約4ポイント低下した。これは、法施行の効果が現れ始めた結果であると考えられる（図表 3-1-1-43）。トラブル内容としては、「家賃の見直しなどの条件変更」が増加傾向にあり、費用負担や修繕関連のトラブルは減少している（図表 3-1-1-44）。
- 入居者とのトラブルで、「特にトラブルはない」と回答した事業者は年々増加し、令和6年度には約42%に達した。法施行後、トラブルの状況は改善傾向にあるといえる。具体的なトラブルの内容を見ると、退去時の原状回復やクレーム対応に関するトラブルは減少しているが、依然として3割以上の事業者が何らかの問題を抱えている（図表 3-1-1-45）。
- 賃貸住宅管理業法施行後のサブリース業者への影響で、最も多かった回答は、「特に影響はなかった」（42%）である。次いで、「家主とのトラブルの減少」（約14%）が多く、法改正後の効果が一定程度認められる。一方で、「契約締結に係る事務負担の増加」が約13%程度を占め（図表 3-1-1-46）、新たな負担が発生している可能性が示唆される。

<賃貸住宅管理業法の今後の検討課題>

【登録義務の基準】

- 管理戸数200戸未満の登録義務化、あるいは登録基準の引き下げについては、それを支持する事業者や団体、支持しない事業者や団体双方の意見を十分くみ取りながら、事業規模や都市部と地方部といった地域差などにも考慮しながら慎重に議論していく必要がある。
- 任意登録であっても、法令の下で国の指導監督がなされ、制度に応じて適切な業務遂行が期待できる。登録義務基準見直しの議論と平行して、任意登録の事業者を増加させることに取り組むことが必要である。それが、業界全体の透明性や信頼性を向上させることにつながることから、国と業界団体が協力してそれに取り組むことが求められる。
- その際、登録することにより家主や入居者から信頼が得られ、未登録事業者との差別化や事業拡大につながるなど、具体的な登録のメリットを提示することが重要であろう。その意味では、家主や入居者に対しても、登録事業者の活用、登録事業者が管理する賃貸住宅の選択といったことを促すことにも注力することが考えられる。

【業務管理者の選任とその重要性】

- 宅建士ルートの廃止という業務管理者の資格要件の見直しについては、主に小規模事業者において、資格要件の限定が業務管理者の確保が困難になり事業運営に支障が出るといった懸念があることに十分配慮して議論を進める必要がある。
- 管理業務に携わる者の資格取得を推進していく取組も重要になる。そのためには、小規模事業者に対する何らかの支援に加えて、賃貸不動産経営管理士という資格制度自体の認知度を高めていくことや、賃貸住宅管理業務においては他

の資格よりも本資格を有することが、当人のキャリア形成や事業の健全性に貢献するといった状況を作っていくことが求められよう。そうした観点も含めて、引き続き業界団体と国が連携して、それに取り組むことが期待される。

- 業務管理者の業務について、実態として、管理受託契約締結前の重要事項説明が業務管理者によって行われているのであれば、将来的には業務管理者の業務として法的に位置づけることも考えられる。
- 業務管理者の配置人数について、複数配置する理由として業務の増加や高度化に対応しなければならないといった実態があるはずであり、そうした実態を捉えた上で、業務管理者の配置人数について、より踏み込んだ内容に見直す議論も今後必要である。

【重要事項説明の方法】

- 契約内容に変更があった場合に再度重説を行う義務に対し緩和を求める意見があるが、家主との管理業務に関するトラブルがあることがアンケート調査結果でも示されており、トラブルの内容によっては調査毎に増加している実態がある以上、このような重要事項説明の緩和については、慎重に議論する必要がある。
- トラブル防止の観点からも、管理業者の提供する業務内容を、契約の相手である家主にわかりやすく伝えることが重要である。それには、国土交通省が定めた「標準契約書」の活用を普及させていくことや、業界団体が作成している管理業務の説明資料等の周知を管理業者に対し行っていくことが求められる。

【分別管理】

- 分別管理義務について、現状直ちに規制を強化する状況にはないと考えられる。当面、指導・監督を確実に行っていくことで適正化を図っていくことが望ましい。
- 一方、業界団体の預かり金保証制度については、利用拡大が望まれる。現状利用は全体の1割にとどまっているものの、利用の理由では家主の保護を7割が挙げており、実際に管理会社の経営破綻が起こっている状況を考えれば、預かっている家主の資産を保護するための措置として、この制度を利用することがいかに重要であるか理解できよう。今後、業界団体と一層協力しつつ、利用拡大に取り組むことが求められる。

第2節 調査結果の概要

1——賃貸住宅管理業者アンケート調査

1 | 基本状況

令和6年度の調査結果によると、加盟事業者の割合は「(公社)全日本不動産協会」が40.6%、「(公社)全国宅地建物取引業協会連合会」が38.1%、「(公財)日本賃貸住宅管理協会」が35.1%、「(一社)全国賃貸不動産管理業協会」が34.8%であった。各団体への加盟割合は概ね3割前後で、均等な分布が確認された。

受託管理とサブリースの実施状況では、「受託管理のみ実施」が53.3%と最も多く、過年度と同様に主流であった。「受託管理とサブリースの両方を実施」は約2割、「サブリースのみ実施」は0.8%であった。管理業務を行わない事業者も一定数存在している。

令和6年度における賃貸住宅管理業者の登録割合は69.5%で、登録していない企業は26.6%であった。令和5年度とほぼ同様の結果となった。

管理物件および本店・支店の所在地は、大都市に集中する傾向が過年度と同様に確認された。

賃貸住宅管理業務の総管理戸数は過年度より大幅に増加した。特に受託管理において500戸以上の割合が高くなっている。ただし受託管理・サブリースのいずれにおいても、100戸未満の事業者が多い。

管理方法については、「賃貸マンション・アパートを棟単位で管理」が71.2%と最も多かった。「部屋単位で管理」は12.2%、「賃貸戸建住宅を棟単位で管理」は3.8%にとどまった。

業者の従業員数では、5人以下の小規模事業者の割合が最も高く、この点からも管理戸数の少ない小規模事業者が多いことがうかがえる。

賃貸住宅管理業以外の業種としては、「宅地建物取引業」が52.3%と最も多く、宅地建物取引業と兼業する賃貸住宅管理業が多いことが分かる。次いで、「建設業」が17.7%、「不動産賃貸業」が10.2%と続き、さらに、家賃債務保証業や不動産コンサルティング業の回答も見られた。

こうした宅建業や建設業と兼業としている事業者では、従業員数1人のみの割合が33.5%、2~4人が41.1%と、小規模事業者が多くなっている。有資格者については、「賃貸不動産経営管理士と宅地建物取引士の両方を保有」が7.0%、「宅地建物取引士のみ保有」が22.2%、「賃貸不動産経営管理士のみ保

有」がわずか 0.3%であった。宅地建物取引士に比べ、賃貸不動産経営管理士の資格取得が進んでいないことが分かる結果である。その要因として資格の認知度が低いことや、取得による業務上のメリットが十分に理解されていないことが考えられる。

2 | 賃貸住宅管理業の登録制度

現在、賃貸住宅の管理業務を行う事業者には、管理戸数が 200 戸未満の事業者を除き、国土交通大臣の登録義務が課されている。200 戸未満の事業者にも登録義務を課す必要性について、「必要」と考える事業者は 37.3%（527 事業者）、「必要ない」と考える事業者は 41.7%（589 事業者）と、意見が拮抗している。これを、管理戸数 200 戸未満と以上で比較すると、必要ないの割合はそれぞれ 74.0%、41.6%と大きな差がある。同様に従業員数 5 名以下と 5 名超で比較すると、それぞれ 63.4%、45.8%とやはり小規模事業者の方が高い。

このように、特に、事業規模が小さい事業者では「必要ない」との意見が強く、背景に新たな登録義務が業務負担となることへの懸念がうかがえる。一方で、事業規模の大きい事業者からは、業界全体の信頼性向上や不適切な管理業務の防止につながるとして、義務化を求める声も多い。今後、登録対象を拡大する場合には、こうした意見の対立を踏まえた慎重な議論が求められる。

200 戸未満の事業者にも登録義務を課す必要があると回答した事業者の、その理由では、「賃貸住宅の管理には、一定の知識や技術を満たした事業者による適正な運営が必要である」との意見が最も多く、75.9%を占めている。次いで「不適切な事業者の参入を排除する必要がある」と考える事業者が 64.1%、さらに「登録義務がない事業者にも国からの指導・監督が必要である」とする意見が 55.4%を占めている。

その他、管理業務の質向上と公平性を保つために、管理戸数に関わらず適正な業務を行うべきだとの意見や、200 戸未満の事業者に対しても管理委託契約書の作成を法律で義務付けるべき、あるいは管理戸数要件の基準を引き下げるべきだという意見もある。こうした意見は、200 戸未満の事業者においても、一定の知識水準が求められていることの表れであり、そのために法令義務が発生する登録を求めるものと理解できる。

一方で、登録義務が必要ないとされる理由として、72.5%の事業者が、小規模事業者に一律で登録義務を課すことが事務負担を過大にし、申請や業務管理者の選任などの負担が増すとしている。現在、200 戸未満の事業者に対しては任意登録が可能であり、すべての事業者に登録義務を課す必要はないとの回答は 53.1%を占めている。

その他、登録制度が形式的なものになっていると感じる声や、資格取得後の業界における実質的な変化が見えないとの懸念の声、新規参入者や小規模事業者への負担増が業界の停滞を招く可能性があるとする意見が寄せられている。さらに、登録による明確なメリットが見いだせないという指摘もあり、一律の登録義務化には慎重な検討が必要であることがうかがえる。

3 | 業務管理者の要件について

賃貸住宅管理業を行っている事業者の中で、宅建士ルート廃止が業務運営に与える影響の回答を分析すると、「非常に大きな影響がある」または「大きな影響がある」と回答した事業者は約 2 割に達している一方で、業務運営に対してあまり影響がない、または全く影響がないとする事業者は 4 割弱を占めている。どちらとも言えないとの回答も 2 割弱、無回答も 2 割以上ある中で、影響あるなしの意見が分か

れる結果となった。

これについて、管理戸数 200 戸未満と、200 戸以上で比較すると、影響があるはそれぞれ 32.6%、24.4%と 200 戸未満の方が高い。従業員数 5 名以下と 5 名超では、それぞれ 31.2%、24.8%で、5 名以下の方が高い。このように、事業規模が小さい事業者ほど、業務管理者の要件変更が事業運営に与える影響を大きく感じていることが明らかである。

影響がある理由として最も多く挙げられたのは、業務管理者として選任した者の突然の退職や人事異動、新規営業所や事務所の立ち上げ時に業務管理者が不足する恐れがあるというもので、77.2%の事業者が回答している。また、賃貸不動産経営管理士の資格取得に必要な時間的・金銭的成本が業務運営に対する負担となるとの理由も 63.4%にのぼり、賃貸住宅管理業法に基づく登録を受ける際に業務管理者として選任できる者がいないため、登録を断念せざるを得ないという理由も 34.6%を占めている。

こうした結果を踏まえて、特に小規模事業者に対する影響を十分考慮して慎重に議論を進めることが重要であろう。

一方、宅建士ルート廃止の影響がない理由として最も多かったのは、「既に賃貸不動産経営管理士の資格を有する者がいるため」で、これを挙げた事業者は 83.9%にのぼる。「賃貸不動産経営管理士の資格を取得すればよい」とする回答は 38.2%、「既に指定講習を修了した宅地建物取引士の資格を有する者がいるため」とする回答が 16.3%となっている。多くの事業者がすでに必要な資格を持つ人材を確保しており、宅建士ルート廃止による影響は限定的であるとの認識がうかがえる。

賃貸住宅管理業を行っていない事業者に対して、今後賃貸住宅管理業法に基づく登録の予定について尋ねたところ、登録を予定していない事業者が 50.7%と半数以上を占める結果となった。一方、登録を希望しているものの、業務管理者の要件を満たす人材の確保ができないとする事業者や、登録に必要な財産要件を満たせないとする事業者はそれぞれ 3.3%、0.5%とわずかである。こうした登録できない理由が明らかな事業者に対し、半数以上を占める登録予定のない事業者のその理由を今後把握した上で、登録を促していくことが重要になる。(図表 3-1-1-20)

登録予定の事業者における宅建士ルート廃止の影響については、51.5%と半数以上の事業者が「非常に大きな影響がある」または「大きな影響がある」と回答しており、その主な理由は、賃貸不動産経営管理士の資格取得に伴う時間的・金銭的負担や人材採用の困難さで 70.6%を占める。これから登録を予定している管理業者にとって資格取得が大きなハードルになるとの結果であり、宅建士ルートの廃止が新規登録の抑制に影響する可能性が考えられる。

業務管理者に求められる要件については、最も多かった意見が「賃貸不動産経営管理士の資格を有する者、あるいは指定講習を修了した宅地建物取引士の資格を有する者（現行の法令上の要件どおり）」で 31.2%。次いで、「賃貸不動産経営管理士の資格を有する者に限定すべき」が 25.1%である。これに対し、「有資格者に限定せず、賃貸住宅管理業務に関連する実務経験や専門知識があれば、資格を持っていなくても業務管理者として認めるべき」も 17.0%を占めているが、全体として有資格者が業務管理者に適格であるとの認識が広がっているように感じる結果である。

業務管理者を賃貸不動産経営管理士の資格を有する者に限定すべきという意見の理由としては、賃貸住宅管理の専門知識によりトラブル回避が期待できる（79.2%）や、家主や入居者に対して安心感・信頼感を与える（63.8%）といった回答が多くを占めている。賃貸不動産経営管理士を資格要件とすることで、専門知識を持つ管理者が適切に業務を遂行し、トラブルの未然防止につながり、家主や入居者の信頼を得やすくなり、結果として業界全体の健全化に寄与するとの期待が感じられる。

逆に賃貸不動産経営管理士の資格を有する者に限定すべきでない理由としては、資格を有する者が少なく人材確保が難しいこと（46.1%）、賃貸住宅管理業の業務は極めて限られていることから賃貸不動産経営管理士に限定するメリットがないこと（44.7%）、賃貸不動産経営管理士の資格取得に伴う時間的・金銭的負担（38.6%）の回答が多くなっている。業務管理者の資格要件を厳格化することで、特に小規模事業者において人材確保の難しさが増し、事業運営に支障をきたす可能性があることが示唆される。

こうしてみても、賃貸不動産経営管理士に限定することはトラブル予防や信頼性確保につながり管理業の質の向上に寄与すると認識されているものの、現状で有資格者がいない事業者にとっては資格取得の負担が目立ち、それがただちに資格取得の動機付けにはならないことが分かる。

4 | 業務管理者の主な業務と配置人数について

登録事業者に聞いたところ、業務管理者が実施している主な業務について、最も多くの事業者が現在の法令の要件である、「管理業務全般の管理及び監督」を業務管理者に担当させており、その割合は62.6%である。次いで、「重要事項説明の交付・説明」が49.9%、「賃貸住宅の管理受託契約の締結・更新・解約の実施」が48.3%である。このように、業務管理者は、実態として、法令で定められた要件を満たす業務に加えて、管理業務全般の管理及び監督や重要事項説明の交付・説明などの重要な業務を担っていることが分かる。管理業務の質の確保やトラブル防止といった観点から望ましい傾向である。

これに対し、「賃貸住宅の維持管理・リノベーションの提案」や「家主や入居者からのクレーム対応」については、それぞれ10.3%、10.9%と低く、これらの業務については、業務管理者以外が担当することを許容しているようである。

業務管理者の配置人数に関する質問では、1営業所または事務所につき1名のみの配置が最も多く、42.1%を占めている。これに対して、「複数名が必要」という意見は6.5%にとどまり、「営業所等の規模に応じて必要な人数を配置すべき」という意見は25.1%であった。

業務管理者を1名だけ配置する理由としては、「現状の業務量であれば1名で十分対応できる」が58.8%で最も多く、次いで「業務管理者の要件を備える人材の確保が困難」が35.2%、「現行法令では1名でよい」が34.1%であった。

一方、複数名配置した方がよい理由としては、「適切な管理・監督が行える」が53.8%であり、次いで「業務状況の把握が難しい」ためが50.8%、さらに「営業所または事務所ごとに業務量が異なる」ためが49.6%であった。現状では、法令で求められている1名の業務管理者を配置することについて、業務量が少ない事業者では1名で十分に管理・監督できるが、実態として、業務の状況や規模に応じて複数名で対応している事業者も一定数あることが読み取れる。

営業所規模に応じた業務管理者の配置人数に関しては、「管理戸数に応じて業務管理者の人数を定める」という意見が53.4%で最も多く、次いで、「従業員数に応じて業務管理者の人数を定める」が25.0%であった。従業員数に応じた配置については、最も多くの事業者が「従業員5～6名につき業務管理者1名」と回答しており、66.0%に達している。管理戸数別の配置基準では、「201～500戸につき1名」が最も多く、25.3%を占めており、次いで「501～1000戸につき1名」が24.1%であった。

以上、業務管理者の望ましい配置人数を聞いたのであるが、実態としてこのように配置している管理業者も相応にあるのだと考えられる。

5 | 重要事項説明について

重要事項説明の実施者についての調査結果では、最も多くの事業者が「業務管理者」が実施者であると回答しており、その割合は 31.3%であった。次いで、「賃貸不動産経営管理士（業務管理者ではない）」が 15.0%、「宅地建物取引士（業務管理者ではない）」が 11.0%となっている。現状では、約 7 割の事業者が業務管理者以外の有資格者によって重要事項説明が行われており、業務管理者に限らず有資格者がこの業務を担っていることが分かる。こうした実態を踏まえて、今後、業務管理者の役割や責任をより明確にしていくことも検討の余地があるように思われる。

関連して、重要事項説明書の交付・説明は誰がするのがよいかということについて、最も多くの事業者が「業務管理者」を適格者として挙げており、その割合は 24.4%であった。次いで「賃貸不動産経営管理士（業務管理者ではない）」が 24.2%、さらに「賃貸不動産経営管理士または宅地建物取引士の他、資格を持っていなくても、賃貸住宅管理業務に関連する経験や専門知識を有する者」が 15.4%である。これらに対し、「賃貸住宅管理業者の従業員であればよい」という意見は 7.3%にとどまっている。

このように、実態として重要事項説明書の交付・説明を責任のある業務管理者や有資格者が行っており、そうした専門知識のある者がすべきとの認識がある程度業界内で共有されているようである。ただし、少ないながら従業員であればよいとの意見もあり、業務管理者や有資格者以外の者が実施しても問題ないと考えている事業者もいる。このことから、重要事項説明に関する実施者の範囲については、事業者ごとの人員配置やリソースの違いを踏まえて、柔軟性を持たせた検討が重要であろう。

業務管理者が重要事項説明書の交付・説明を実施すべき理由として、最も多くの事業者が「知識・経験等を有し、責任ある立場にある者が実施することが、家主や入居者の信頼獲得につながる」と述べており、84.8%を占めている。次いで「知識・経験等を有し、責任ある立場にある者が実施することが、トラブルの未然防止につながる」とする意見が 62.3%であった。こうした結果からも、賃貸不動産経営管理士で業務管理者の重要性が確認できる。

一方で、業務管理者以外でもよい理由として、最も多くの事業者は「業務管理者でなくても、賃貸住宅管理業務に関連する一定の実務経験や専門知識を有する者が実施すればよい」と回答しており、67.5%を占めている。「現状、業務管理者以外の者が実施していて問題はない」という意見も 26.4%となっている。

その他の意見としては、宅地建物取引士と賃貸不動産経営管理士のどちらが適任かについて意見が分かれている。宅地建物取引士は、法的な整合性の面で一定の信頼性を持っており、業務上の説明責任を果たすうえで重要な役割を担っている。しかし、賃貸不動産経営管理士は賃貸住宅管理に特化した専門知識を有していることから、賃貸不動産経営管理士が説明を行うべきだとの意見も多くあった。

6 | 分別管理について

賃貸住宅管理業を営む者に対する設問で、預り金の管理方法について、最も多く採用されている方法は、家賃や敷金等と自社の事業資金を口座で区分して分別管理する手法であり、全体の 59.8%を占める。これは現行法令で求められていることである。また、業界団体等が実施する預り金保証制度を活用している事業者は 9.6%である。一方、家賃や敷金等の分別管理を行っていない事業者は 4.8%に留まっている。

このように、登録を受けた管理業者は、法令で義務づけられている分別管理を行っている事業者が大半であり、現行法令に準拠していることが確認できる。さらに、分別管理を実施している事業者の中で

も、兼業する建設業などの倒産リスクに備えたり、オーナーへの信頼を得るために預り金保証制度を活用している事業者も一定数存在していることがわかる。保証制度を利用することで、リスク回避や顧客への信頼性向上につながることから利用しているものと考えられる。

その他の意見としては、敷金や家賃の送金を迅速に行う対応が多く、受領後すぐに貸主へ送金するか、最初から預からない方針を取る事業者が多い。会計ソフトや賃貸管理システムを活用し、オーナーごとに区分管理を実施して、会計処理の透明性を確保している事業者もある。さらに、家賃や敷金の管理を関連会社や別の口座に委託することで、安全性や適正性を高めているとの意見も見られる。

家賃や敷金等の預り金に対する保全措置の実施状況について、令和5年度の調査では、「保全措置は行っていない」と回答した事業者が74.3%を占めていたが、令和6年度では73.1%に若干低下した。一方、「日管協預り金保証制度に加入している」との回答は23.9%となり、前年より増加した。

預り金の保全措置を行わない理由として最も多かったのは、「オーナーや入居者に不測の損害を与えるとは考えていない」で50.1%を占め、次いで、「現在の法令において保全措置を義務付けられていない」が33.3%、「将来的には必要と感じるが、金銭面の負担を考えると現時点では保全措置を行っていない」が20.5%であった。

その他、迅速な資金送金や預かり金を持たない経営方針を取る事業者が多く、家賃や敷金を即時オーナーへ送金することで、保全措置の必要性を感じていないという意見が多い。また、家賃保証会社や損害保険を活用し、預かり金を持たないことでトラブルを回避している事業者もある。

預り金の保全措置を行っている理由として最も多かったのは、「家主を保護する観点で、必要と考える」で、71.7%を占め、次いで、「管理会社としての社会的責任を果たす上で必要と考える」が64.4%、「家主からの信頼を得るのに効果的と考える」が58.8%となっている。先に見たように、現在預かり金保証制度を利用する管理業者は多くはないものの一定数あり、家主を保護する観点からこの制度の重要性が理解できる。

7 | サブリースについて

サブリース事業における家主とのトラブルについて、「特にトラブルはない」との回答が53.9%に達して、令和5年度と比較すると約4ポイント高くなっており、法施行の効果が現れ始めているように思われる。トラブルの内容として、「家賃の見直し」などの条件変更に関するものが増加しているが、費用負担や修繕に関連するトラブルは令和4年度の調査結果と比べて低下傾向にある。

入居者とのトラブルにおいて、「特にトラブルはない」との回答は年々増加しており、令和6年度には42.1%に達している。トラブルの内容としては、退去時の原状回復や騒音に関するものが依然として多いが、令和4年度の調査結果と比べてやや減少している。入居者とのトラブルが減少していることは一定の改善を示しているが、依然として退去時の原状回復や騒音に関するトラブルが多く発生している点は注意が必要である。特に、これらの問題は予防策を講じることが重要であり、より丁寧な重要事項説明の実施が求められる。

賃貸住宅管理業法の施行後のサブリース業者に対する影響について、「特に影響はなかった」との回答が最も高く42.0%を占めている一方で、法改正後に家主とのトラブルが減少したという回答も見られることから、ここでも法制度の効果が一定程度認められる。一方で、「契約締結に係る事務負担の増加」が約13%程度を占め、新たな負担が発生している可能性が示唆されることから、事業者に対する負担増についても慎重に考慮する必要がある。さらなるトラブルの減少を図るためには、法令による事業者の

負担増を踏まえた上で、制度の運用や施策の検討を進めることが重要であろう。

8 | 賃貸住宅管理業法の今後の検討課題

(1) 登録義務の基準

法に基づき登録された管理業者が提供するサービスは、国の指導・監督のもとで一定の質が確保されるため、賃貸住宅管理業のさらなる質の向上を図るには、登録業者の活用を一層推進することが重要である。

アンケート調査では、200戸未満の登録義務化の必要性について、必要という回答と必要ないとする回答が概ね拮抗する結果となった。ただし、事業規模で比べると、事業規模が小さい事業者ほど必要ないとする割合が高く、その理由として過度な負担を強いるといった意見が多くなっている。このような結果から登録義務化、あるいは登録基準の引き下げについては、それを支持する事業者や団体、支持しない事業者や団体双方の意見を十分くみ取りながら、事業規模や都市部と地方部といった地域差などにも考慮しながら慎重に議論していく必要があるだろう。

一方、200戸未満の管理業者も一定数登録しており、それらは任意登録であっても、法令の下で国の指導監督がなされ、制度に応じて適切な業務遂行が期待できる。したがって、登録義務基準見直しの議論と平行して、任意登録の事業者を増加させることに取り組むことが必要である。それが、業界全体の透明性や信頼性を向上させることにつながることから、国と業界団体が協力してそれに取り組むことが求められる。

その際、登録することにより家主や入居者から信頼が得られ、未登録事業者との差別化や事業拡大につながるなど、具体的な登録のメリットを提示することが重要であろう。その意味では、家主や入居者に対しても、登録事業者の活用、登録事業者が管理する賃貸住宅の選択といったことを促すことにも注力することが考えられる。

(2) 業務管理者の選任とその重要性

① 業務管理者の要件

従来から宅建士ルートを廃止すべき、あるいは賃貸不動産経営管理士に限定すべきという議論があった。今回のアンケート調査で、廃止あるいは限定することの影響を見たが、現行どおりの運用を求める回答は、賃貸住宅経営管理士に限定すべきとする回答を上回っており、その傾向は、小規模事業者ほど強くなっている。また、資格要件を限定することで業務管理者の確保が難しくなり事業運営に支障が出るといった可能性があることを把握した。

したがって、資格要件の見直しについては、主に小規模事業者においてこうした懸念があることに十分配慮して議論を進める必要があるだろう。

他方、賃貸不動産経営管理士という賃貸管理の専門知識や経験を備えた者が業務管理者となることで、業務の質の向上や信頼性の確保につながることは確かであろうことから、管理業務に携わる者の資格取得を推進していく取組も重要になる。そのためには、小規模事業者に対する何らかの支援に加えて、賃貸不動産経営管理士という資格制度自体の認知度を高めていくことや、賃貸住宅管理業務においては他の資格よりも本資格を有することが、当人のキャリア形成や事業の健全性に貢献するといった状況を作っていくことが求められよう。そうした観点も含めて、引き続き業界団体と国が連携して、それに取り組むことが期待される。

②業務管理者の業務と配置人数

管理受託契約締結前の重要事項の説明について、アンケート調査では、多くの事業者において、重要事項説明や契約手続きといった特に重要な業務を業務管理者が担っていることが把握できた。家主とのトラブル防止、信頼獲得という観点から望ましい傾向と言える。このように、実態として、管理受託契約締結前の重要事項説明が業務管理者によって行われているのであれば、将来的には業務管理者の業務として法的に位置づけることも考えられよう。

業務管理者の配置人数について、1事業所ごとに一人専任することが求められているところ、アンケート調査結果でも、1名のみでよい、1名で十分対応できているとの回答が多くを占めている。一方、営業規模に応じて必要な人数を配置するとの回答も一定数あり、その場合、管理戸数に応じて業務管理者の人数を定めるのがよいとする回答が多かった。これらは望ましい配置人数を問うたものであるが、実態としてこのように対応している管理業者もいると思われる。その背景には、管理戸数や従業員数に応じて業務管理者を必要とする業務の増加や高度化に対応しなければならないといった実態があるはずである。そうした実態を捉えた上で、業務管理者の配置人数について、より踏み込んだ内容に見直す議論も今後必要であろう。

(3)重要事項説明の方法

重要事項説明の方法について、現行制度では、契約内容に変更があった場合、再度重要事項説明を行う必要があるが、この義務を緩和すべきだという意見が過年度調査において出されている。これについて、例えば、契約内容に小規模な変更があった場合、再度重要事項説明を義務付けるのではなく、簡便な手続きで済ませることが業界団体などから提案されており、これにより、業務の効率化が進み、同時に契約内容に対する理解が深まることが期待されている。

ただし、一方で、家主との管理業務に関するトラブルがあることがアンケート調査結果でも示されており、トラブルの内容によっては調査毎に増加している。こうした実態がある以上、このような重要事項説明の緩和については、慎重に議論する必要があるだろう。

トラブル防止の観点からも、管理業者の提供する業務内容を、契約の相手である家主にわかりやすく伝えることが重要である。それには、国土交通省が定めた「標準契約書」の活用を普及させていくことや、業界団体が作成している管理業務の説明資料等の周知を管理業者に対し行っていくことが求められる。それが、未登録業者も含めた管理業界全体の質の向上につながるはずである。

(4)分別管理

預かり金の分別管理が法律で求められている中で、アンケート結果では全体の約7割が分別管理しており、そのうち預かり金保証制度の利用が約1割となっている。分別管理していないのは約5%にとどまっていることから、ただちに規制強化する状況ではなく、一方、規制緩和も、家主とのトラブルで家賃等の支払いの遅れといったことがわずかながらあることが示される現状を考えれば時期尚早と言えよう。当面、指導・監督を行っていくことで適正化を図っていくことが望ましい。

一方、業界団体の預かり金保証制度については、利用拡大が望まれる。現状、利用は全体の1割にとどまっているものの、利用の理由では家主の保護を7割が挙げており、実際に管理会社の経営破綻が起こっている状況を考えれば、預かっている家主の資産を保護するための措置として、この制度を利用することがいかに重要であるか理解できよう。この点について、今後、業界団体と一層協力しつつ、利用

拡大に取り組むことが求められる。

第3章 調査結果の分析

第1節 賃貸住宅管理業者アンケート調査

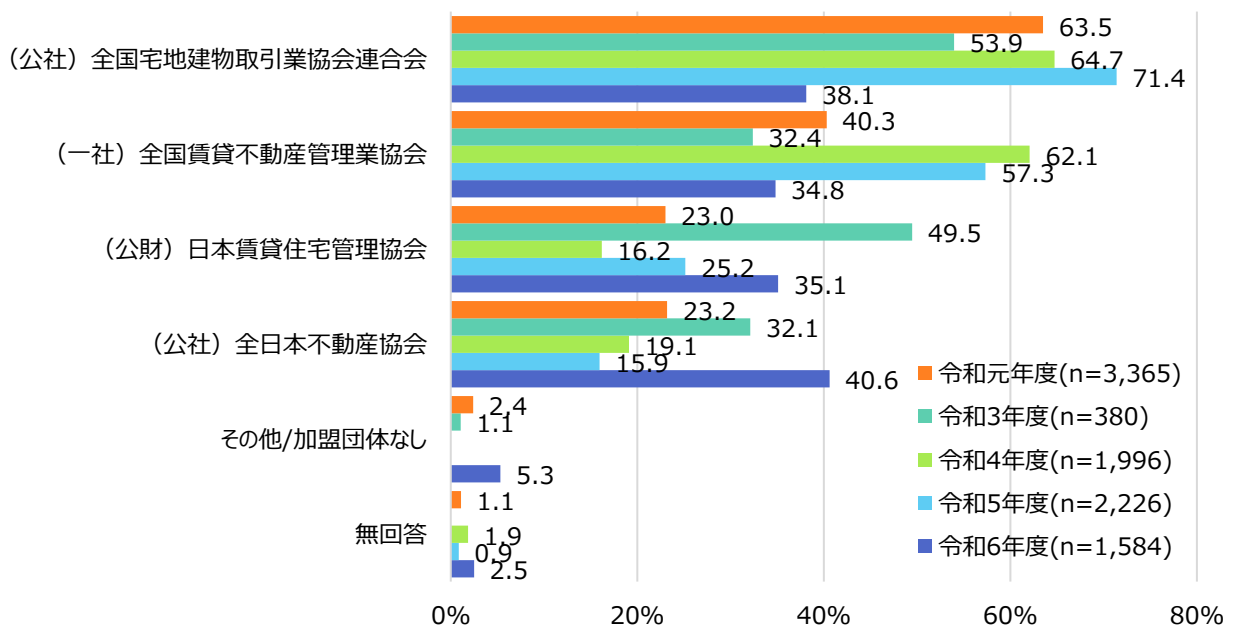
1——調査結果の基礎分析

1 | 基本状況

(1) 加盟団体 (Q1)

令和6年度の調査結果から、現在加盟している団体（業界団体等）について、「(公社) 全日本不動産協会」への加盟事業者は40.6%、次いで「(公社) 全国宅地建物取引業協会連合会」が38.1%、さらに「(公財) 日本賃貸住宅管理協会」は35.1%、「(一社) 全国賃貸不動産管理業協会」は34.8%であり、いずれも加盟の割合が約3割前後であり、各団体比較的均等な分布が確認された。

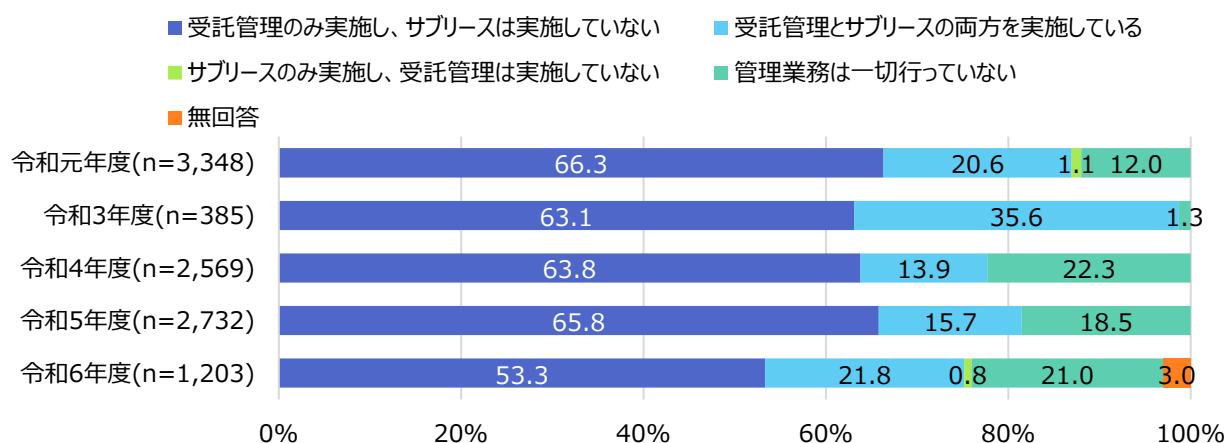
図表 3-1-1-1 加盟団体（過年度調査結果との比較）



(2) 業務形態 (Q2)

受託管理とサブリースに関する実施状況については、「受託管理のみ実施し、サブリースは実施していない」管理業者が 53.3%を占め、最も多くを占める結果となった。過年度の調査結果と同様に受託管理のみの実施が主流であった。「受託管理とサブリースの両方を実施している」管理業者は 2 割程度、「サブリースのみ実施し、受託管理は実施していない」とする管理業者は令和 6 年度で 0.8%であった。一方、管理業務を行わない事業者の割合は引き続き一定の規模で存在していることが確認された。

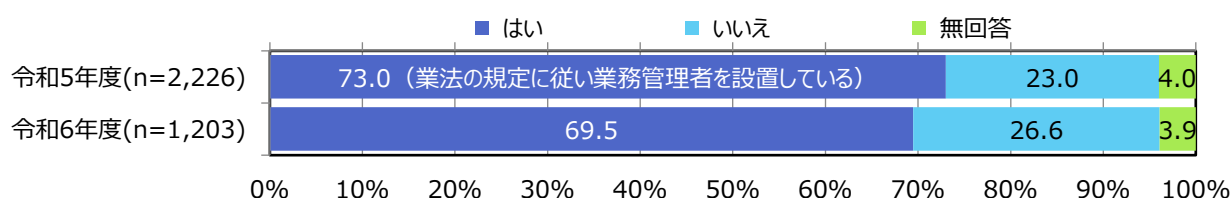
図表 3-1-1-2 業務形態（過年度調査結果との比較）



(3) 賃貸住宅管理業者の登録状況 (Q3)

賃貸住宅管理業者の登録状況について、令和 6 年度では、賃貸住宅管理業者としての登録をしている業者の割合は 69.5%となり、登録していない企業は 26.6%であった。令和 5 年度の調査結果とほぼ同じ割合となっている。

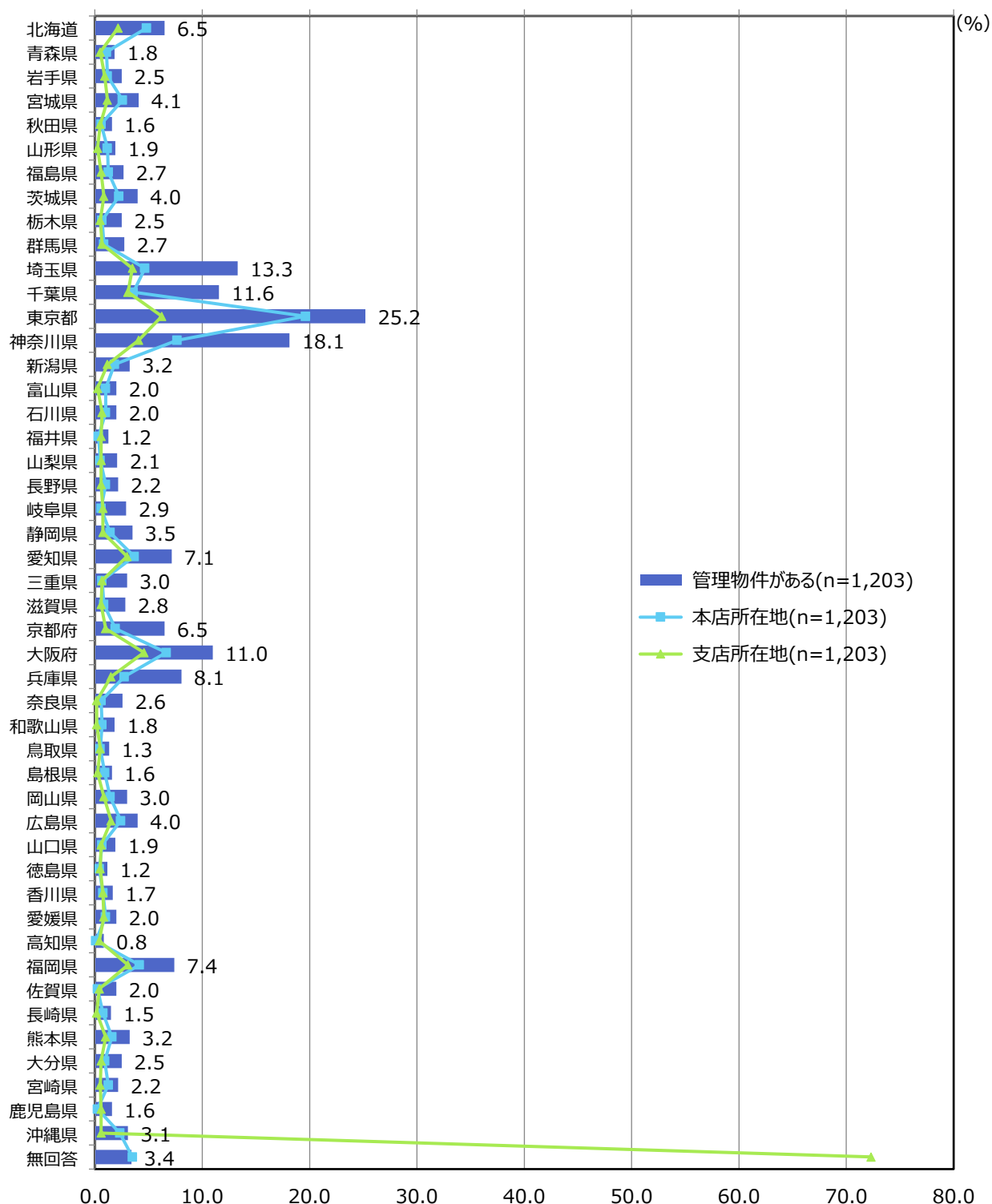
図表 3-1-1-3 賃貸住宅管理業者の登録状況（過年度調査結果との比較）



(4) 管理物件・本店・支店の所在地 (Q4)

賃貸住宅の管理業務を行っている（管理物件のある）都道府県、及び本店、支店が所在する都道府県に関する調査結果は、過年度と同様に大都市に集中している傾向が確認できた。

図表 3-1-1-4 管理物件・本店・支店の所在地



(5) 管理戸数 (Q5)

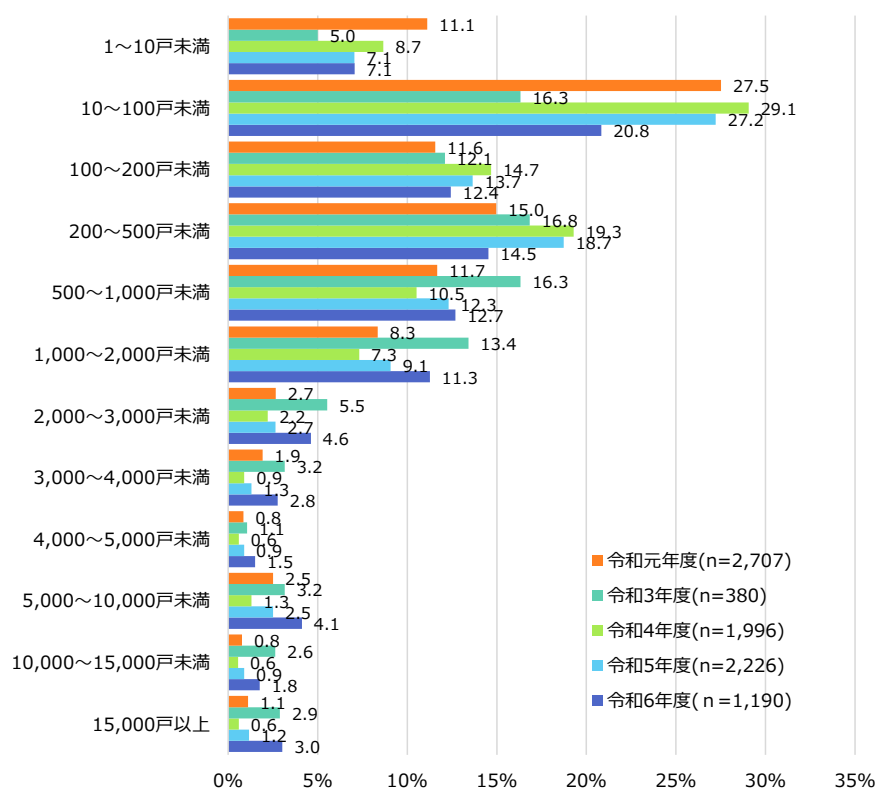
賃貸住宅管理業務を行っている物件（居住用のみ）の総管理戸数は、875万2,978戸である。このうち、受託管理は403万956戸、サブリースは472万2,022戸である。令和5年度に比べて事業者数が減ったものの、総戸数は302万戸ほど増加した。平均値で比較するとサブリースは昨年度とほぼ同様であるが、受託管理が2,357戸／社も増加していることから、昨年度に比べ受託管理戸数の多い業者の回答が多かったものと捉えられる。

図表 3-1-1-5 受託管理およびサブリース戸数の統計（過年度調査結果との比較）

	総戸数	実施事業者数（社）	平均値	中央値	最小値	最大値
令和元年度合計（戸）	6,061,473					
受託管理戸数（戸）	2,876,125	2,572	1,118	155	0	114,764
サブリース管理戸数（戸）	3,185,348	597	5,336	41	0	1,074,407
令和3年度合計（戸）	3,866,314					
受託管理戸数（戸）	2,126,297	243	5,596		0	1,208,031
サブリース管理戸数（戸）	1,740,017	137	4,579		0	1,191,276
令和4年度合計（戸）	2,646,588					
受託管理戸数（戸）	1,346,940	1,657	813	180	0	101,150
サブリース管理戸数（戸）	1,299,648	311	4,179	20	0	1,126,815
令和5年度合計（戸）	5,735,253					
受託管理戸数（戸）	2,448,923	2,159	1,127	200	0	129,700
サブリース管理戸数（戸）	3,286,330	407	7,957	41	0	1,218,975
令和6年度合計（戸）	8,752,978					
受託管理戸数（戸）	4,030,956	1,190	3,484	310	0	665,221
サブリース管理戸数（戸）	4,722,022	358	7,990	1	0	1,282,000

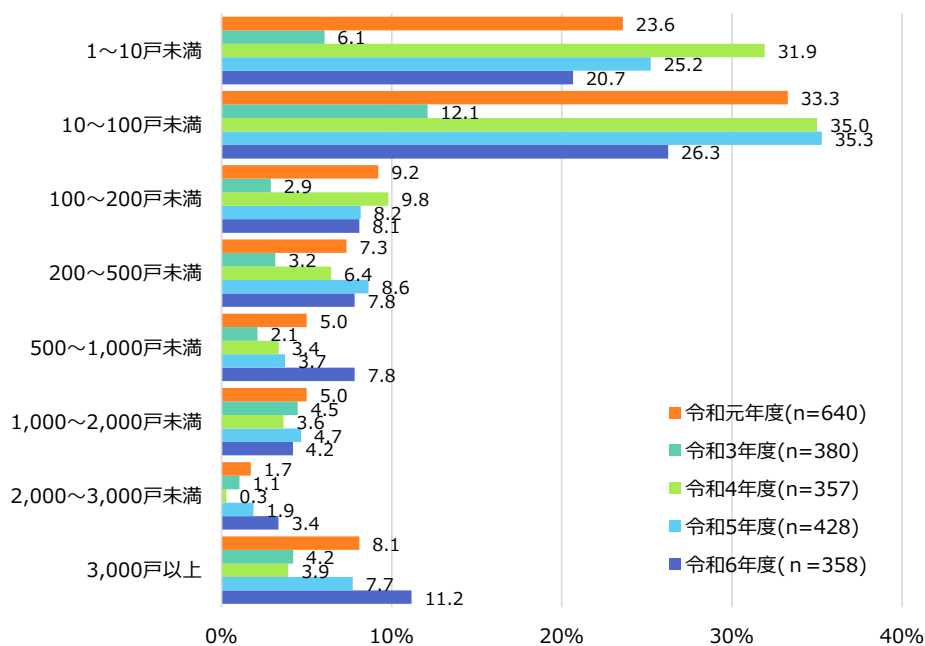
受託管理の管理戸数の分布を見ても、過年度に比べ500戸以上の割合が高くなっている。ただし、いずれの業態においても、100戸未満の事業者が多いのは例年どおりで、実態としても小規模事業者の割合が高いことがうかがえる。

図表 3-1-1-6 受託管理の管理戸数の分布（過年度調査結果との比較）



※0戸回答、無回答を除く

図表 3-1-1-7 サブリースの管理戸数の分布（過年度調査結果との比較）

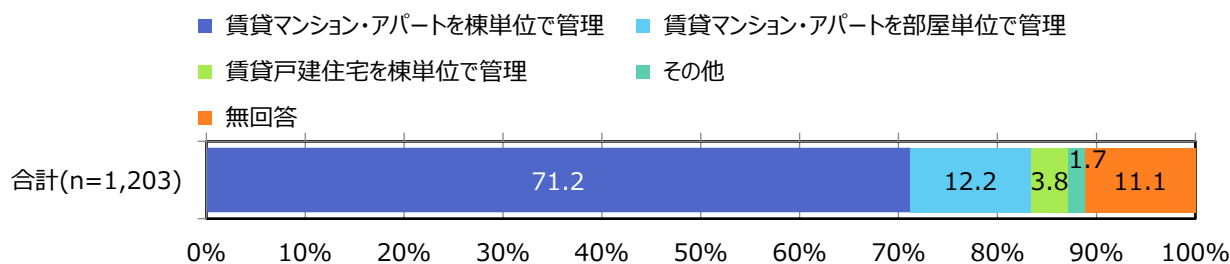


※ 0 戸回答、無回答を除く

(6) 管理方法 (Q6)

賃貸物件の管理方法については、最も多くの事業者が「賃貸マンション・アパートを棟単位で管理」しており、その割合は 71.2%に達している。「賃貸マンション・アパートを部屋単位で管理」している事業者は 12.2%であり、一定の割合で部屋単位管理が行われていることがわかる。「賃貸戸建住宅を棟単位で管理」している事業者は 3.8%にとどまり、少数派となっている。

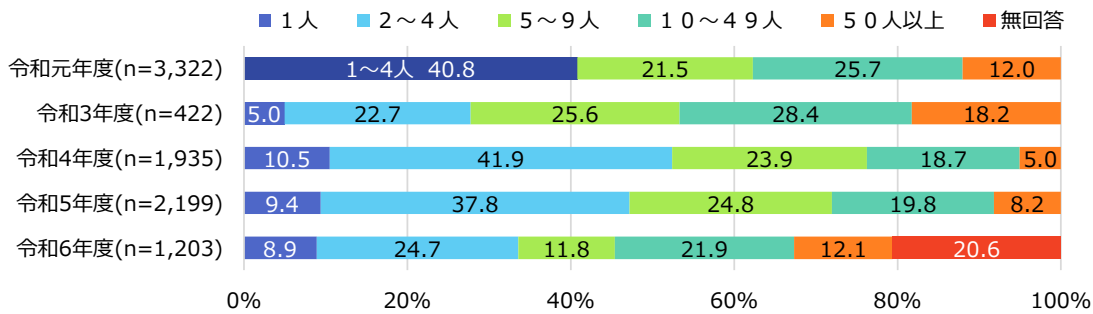
図表 3-1-1-8 管理方法の分布



(7) 従業員数 (Q7)

業者の従業員数について、全体的にみると、5人以下の小規模な事業者の割合が最も高い。

図表 3-1-1-9 従業員数の分布 (過年度調査結果との比較)



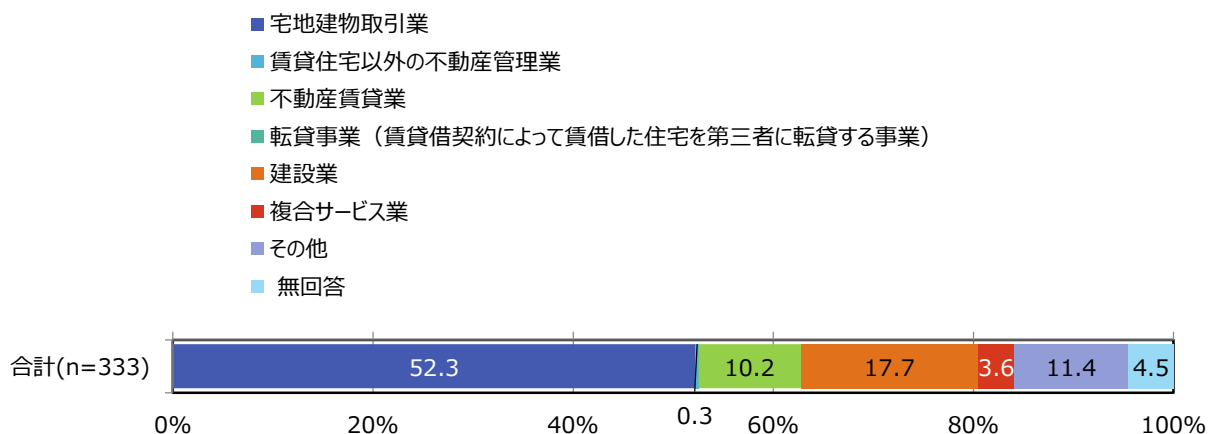
図表 3-1-1-10 従業員数・有資格者の内訳 (過年度調査結果との比較)

	総人数	%	%	%	平均値	中央値	最小値	最大値
令和元年度								
1 従業員数 (人)	-							
2 賃貸住宅管理業務従事者数	31,106	100.0%			10	3	1	1,803
3 (2のうち) 賃貸不動産経営管理士	12,191	39.2%	100.0%		4	1	0	1,172
4 (3のうち) 管理業務主任者	4,661	15.0%	38.2%		2	1	0	986
5 (2のうち) 宅地建物取引士	28,350	91.1%	100.0%		10	2	0	3,098
6 (5のうち) 管理業務主任者	4,938	15.9%	17.4%		2	1	0	986
令和3年度								
1 従業員数	28,892	100.0%			75	8	1	4,768
2 管理業務従事者数	8,056	27.9%	100.0%		21	4	0	2,062
3 賃貸不動産経営管理士	2,934	10.2%	36.4%	100.0%	8	2	0	1,064
4 (3のうち) 業務管理者	1,094	3.8%	13.6%	37.3%	3	2	0	176
4 宅地建物取引士	2,785	9.6%	34.6%	100.0%	7	2	0	450
5 (4のうち) 業務管理者	813	2.8%	10.1%	29.2%	2	1	0	65
5 ファイナンシャルプランナー	1,042	3.6%			3	1	0	220
6 建築士	1,027	3.6%			3	2	0	600
令和4年度								
1 従業員数 (人)	37,396	100.0%			19	4	0	4,713
2 賃貸住宅管理業務従事者数	14,620	39.1%	100.0%		8	3	0	2,497
3 (2のうち) 賃貸不動産経営管理士	5,741	15.4%	39.3%	100.0%	3	1	0	1,463
4 (3のうち) 業務管理者	2,629	7.0%	18.0%	45.8%	2	1	0	250
5 (2のうち) 宅地建物取引士	7,169	19.2%	49.0%	100.0%	4	2	0	1,056
6 (5のうち) 業務管理者	2,826	7.6%	19.3%	39.4%	2	1	0	250
令和5年度								
1 従業員数 (人)	86,624	100.0%			40	5	1	6,000
2 賃貸住宅管理業務従事者数	28,462	32.9%	100.0%		14	3	1	2,232
3 (2のうち) 賃貸不動産経営管理士	9,115	10.5%	32.0%	100.0%	5	1	1	1,143
4 (3のうち) 業務管理者	4,404	5.1%	15.5%	48.3%	3	1	1	380
5 (2のうち) 宅地建物取引士	11,660	13.5%	41.0%	100.0%	6	2	1	650
6 (5のうち) 業務管理者	3,730	4.3%	13.1%	32.0%	3	1	1	120
令和6年度								
1 従業員数 (人)	77,328	100.0%			74	6	0	10,000
2 賃貸住宅管理業務従事者数	26,595	34.4%	100.0%		27	4	0	4,158
3 (2のうち) 賃貸不動産経営管理士と宅地建物取引士両方の資格保有	8002	10.3%	30.1%	100.0%	9	1	0	1,789
4 (3のうち) 業務管理者	2,329	3.0%	8.8%	29.1%	3	1	0	161
5 (2のうち) 賃貸不動産経営管理士のみの資格保有者	5,148	6.7%	19.4%	100.0%	7	0	0	1,631
6 (5のうち) 業務管理者	2,052	2.7%	7.7%	39.9%	3	0	0	1,500
7 (2のうち) 宅地建物取引士のみの資格保有者	4,831	6.2%	18.2%	100.0%	6	1	0	1,127
8 (7のうち) 業務管理者	555	0.7%	2.1%	11.5%	1	0	0	44

(8) 賃貸住宅管理業以外の業種 (Q8)

賃貸住宅管理業務を行っていない事業者の業種について、最も多い業種は「宅地建物取引業」で、52.3%を占めてる。次いで「建設業」が17.7%、また「不動産賃貸業」が10.2%となっており、これらの業種が大半を占めている。その他の業種について、家賃債務保証や不動産コンサルティング業の回答が多かった。

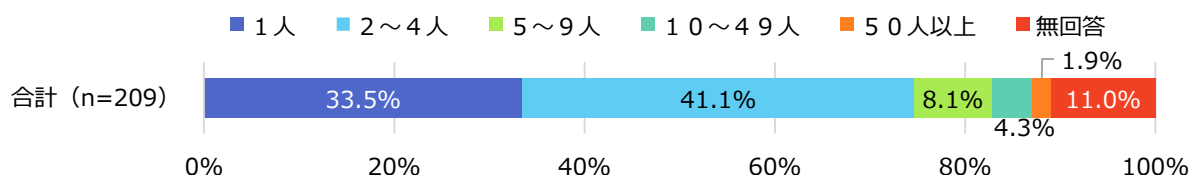
図表 3-1-1-11 賃貸住宅管理業以外の業種



(9) 賃貸住宅管理業以外の事業者の従業員数・有資格者の内訳 (Q9)

賃貸住宅管理業以外の事業者における従業員数について、従業員数が1人の事業者は33.5%を占め、2~4人の従業員を持つ事業者は41.1%となっており、小規模な事業者が多くを占めていることが分かる。

図表 3-1-1-12 賃貸住宅管理業以外の事業者の従業員数の分布



有資格者の内訳として、賃貸不動産経営管理士と宅地建物取引士両方の資格を保有している者は102人(7.0%)で、賃貸不動産経営管理士のみの資格を保有している者は4人(0.3%)で、宅地建物取引士のみの資格を保有している者は322人(22.2%)であった。

宅地建物取引士に比べ、賃貸不動産経営管理士の資格取得が進んでいないことが分かる結果である。その要因として資格の認知度が低いことや、取得による業務上のメリットが十分に理解されていないことが考えられる。

図表 3-1-1-13 賃貸住宅管理業以外の事業者の従業員数・有資格者数の内訳

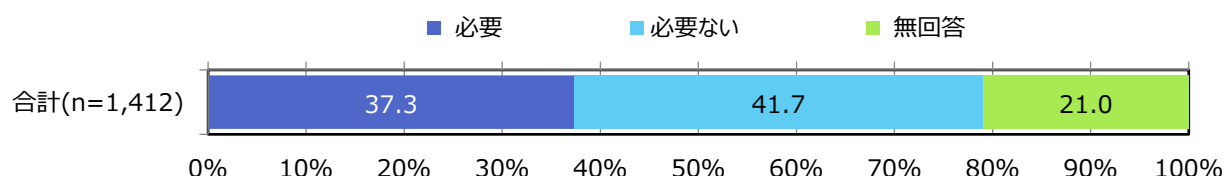
	総人数	%	平均値	中央値	最小値	最大値
従業員数（人）	1,451	100.0%	7.6	2	0	500
うち、賃貸不動産経営管理士と宅地建物取引士両方の資格保有者	102	7.0%	1.0	0	0	50
うち、賃貸不動産経営管理士のみの資格保有者	4	0.3%	0.1	0	0	1
うち、宅地建物取引士のみの資格保有者	322	22.2%	2.1	1	0	70

2 | 賃貸住宅管理業の登録制度について

(1) 登録義務の必要性（Q10）

現在、委託を受けて賃貸住宅管理業務（賃貸住宅の維持保全、金銭の管理）を行う事業者は、国土交通大臣の登録を義務付けられている（※管理戸数が200戸未満の者は任意登録。）。今後、200戸未満を管理する賃貸住宅管理業を営む事業者にも登録の義務付けの必要性について、登録義務を「必要」と考える事業者は37.3%（527事業者）であり、一方で、「必要ない」と回答した事業者は41.7%（589事業者）が存在する。

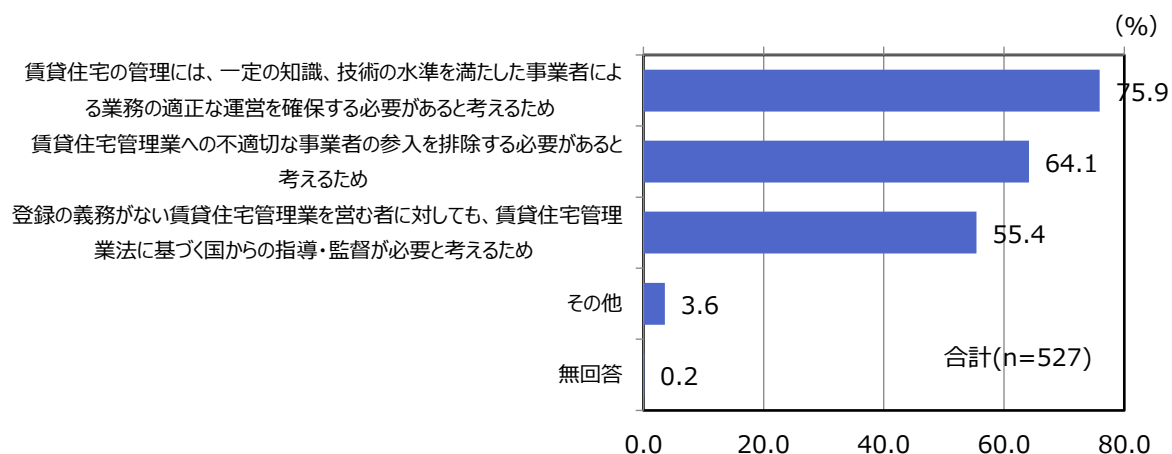
図表 3-1-1-14 賃貸住宅管理業登録義務の必要性



(2) 賃貸住宅管理業登録義務が必要とされる理由（Q10S1）

賃貸住宅管理業への登録義務拡大が必要と回答した事業者の理由は、最も多かったのは「賃貸住宅の管理には、一定の知識、技術の水準を満たした事業者による業務の適正な運営を確保する必要があると考えるため」が75.9%を占める。次いで、「賃貸住宅管理業への不適切な事業者の参入を排除する必要があると考えるため」が64.1%、「登録の義務がない賃貸住宅管理業を営む者に対しても、賃貸住宅管理法に基づく国からの指導・監督が必要と考えるため」と回答した事業者は55.4%を占める。

図表 3-1-1-15 賃貸住宅管理業登録義務が必要とされる理由



その他の意見としては、不動産管理業における公平性を保ち、その質を向上させるためには、管理戸数に関わらず正しい業務を行うことが求められ、戸数による制限を設けるべきではないとする主張が最も多く見られる。200戸未満であっても管理委託契約書の作成を法律で義務付けるべきであり、現行の基準は適切ではないとする意見もあった。

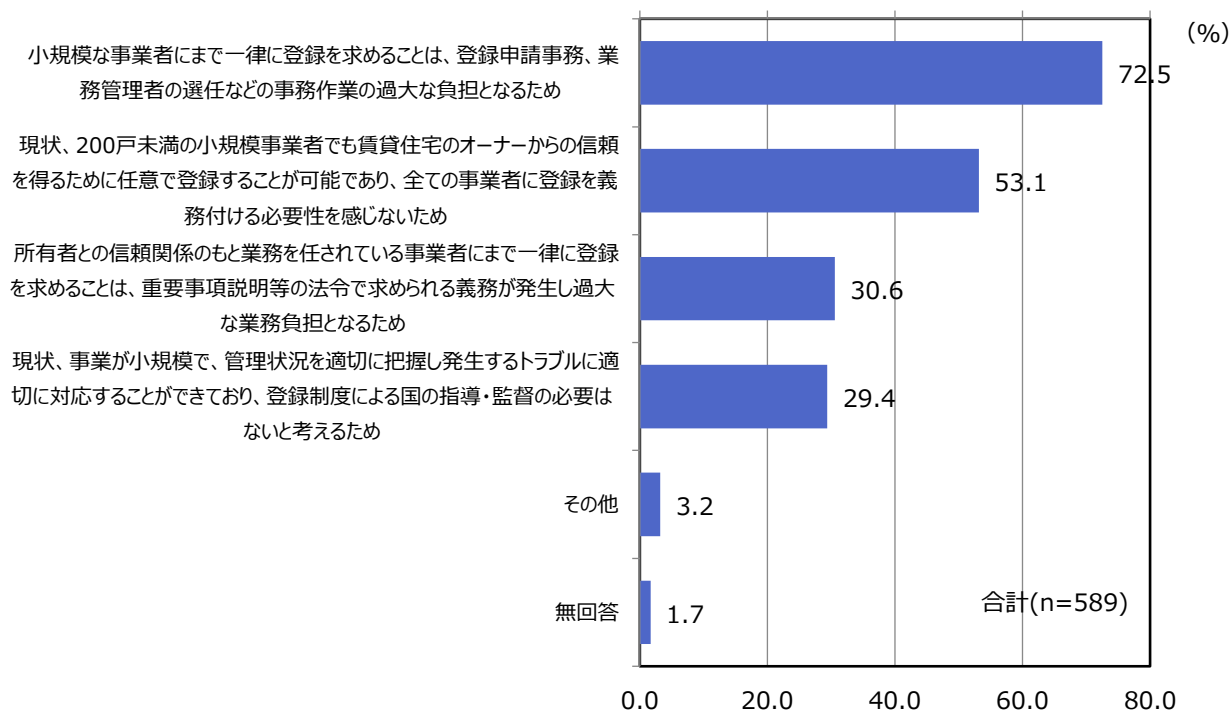
また、サブリースの問題や不適切な管理業務を行う事業者の存在を踏まえ、より厳格な規制や管理基準の引き下げが必要であるとする意見も多く寄せられている。

こうした意見は、200戸未満の事業者においても、一定の知識水準が求められていることの表れであり、そのために法令義務が発生する登録を求めるものと理解できる。こうした意見は、200戸未満の事業者においても、一定の知識水準が求められていることの表れであり、そのために法令義務が発生する登録を求めるものと理解できる。

(3) 賃貸住宅管理業登録義務が必要ないとされる理由 (Q10S2)

賃貸住宅管理業登録義務が必要ないとされる理由について、最も多くの事業者が指摘したのは、小規模な事業者に一律に登録を求めることが事務負担を過大にし、登録申請や業務管理者の選任などの負担が増す点（72.5%）である。現状、200戸未満の事業者に対しても任意で登録できるため、全ての事業者に登録義務を課す必要性はないとの意見が53.1%を占める。

図表 3-1-1-16 賃貸住宅管理業登録義務が必要ないとされる理由



その他の意見としては、現行の登録制度に対する必要性を疑問視する意見が最も多く見られる。登録制度が形式的なものとなっていると感じる声や、資格を取得しても実際に業界にどのような変化をもたらすのか分からないとする意見が寄せられている。

また、新規参入や小規模事業者に対する負担増を懸念する声が挙げられる。200戸未満の事業者に対する登録義務が業界の停滞を招く可能性があるとの指摘が見受けられる。

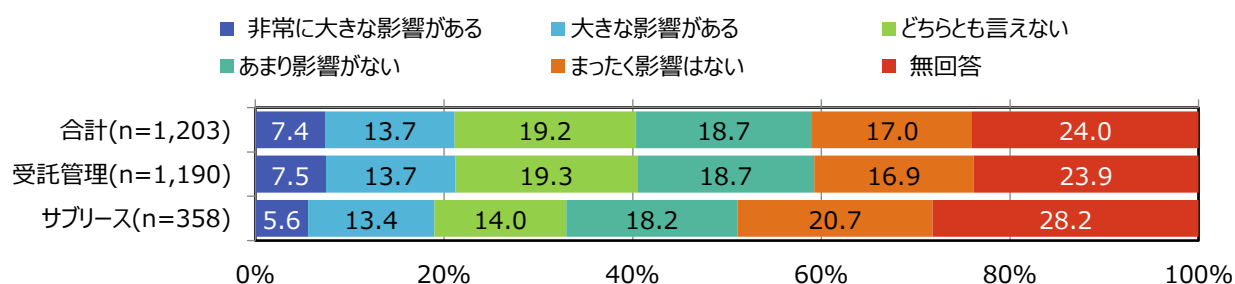
さらに、業界全体の統一化や大手企業の優遇に対する懸念も多く寄せられており、全てを一律に規制するのではなく、問題となる事案の情報共有や、適切な契約書の整備が重要であるとの意見が見られる。

3 | 業務管理者の要件について

(1) 宅建士ルート廃止の影響 (Q11)

現在、宅地建物取引士が賃貸住宅管理業業務管理者講習（指定講習）を受けることで業務管理者の要件を備えることができるが（宅建士ルート）、仮に賃貸不動産経営管理士の資格を有することを必須要件とした場合、今後の業務運営に与える影響について、「非常に大きな影響がある」、「大きな影響がある」と回答した事業者が約2割がある。一方で、業務運営に与える影響があまりない、まったく影響はないとする事業者は全体の4割弱を占める。

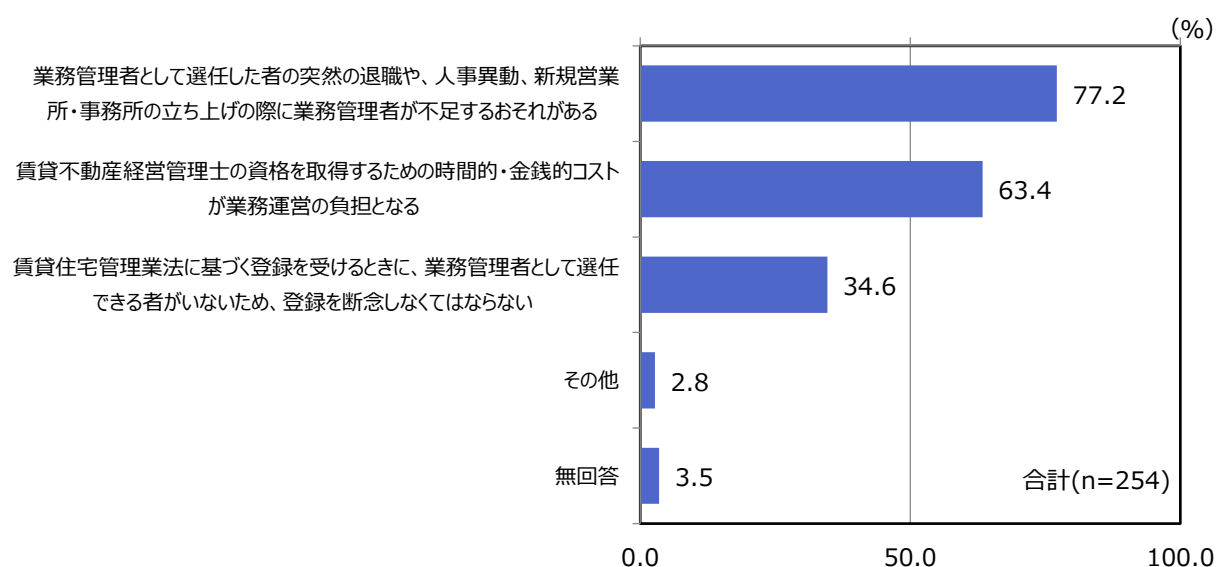
図表 3-1-1-17 宅建士ルート廃止の影響



(2) 宅建士ルート廃止の影響がある理由 (Q11S1)

宅建士ルート廃止に伴う影響として最も多く挙げられた理由は、業務管理者として選任した者の突然の退職や人事異動、新規営業所や事務所の立ち上げ時に業務管理者が不足するおそれがあるという点（77.2%）である。また、賃貸不動産経営管理士の資格取得に必要な時間的・金銭的成本が業務運営の負担となるとの意見が63.4%、賃貸住宅管理法に基づく登録を受ける際に業務管理者として選任できる者がいないため、登録を断念せざるを得ないという理由が34.6%であった。

図表 3-1-1-18 宅建士ルート廃止の影響がある理由

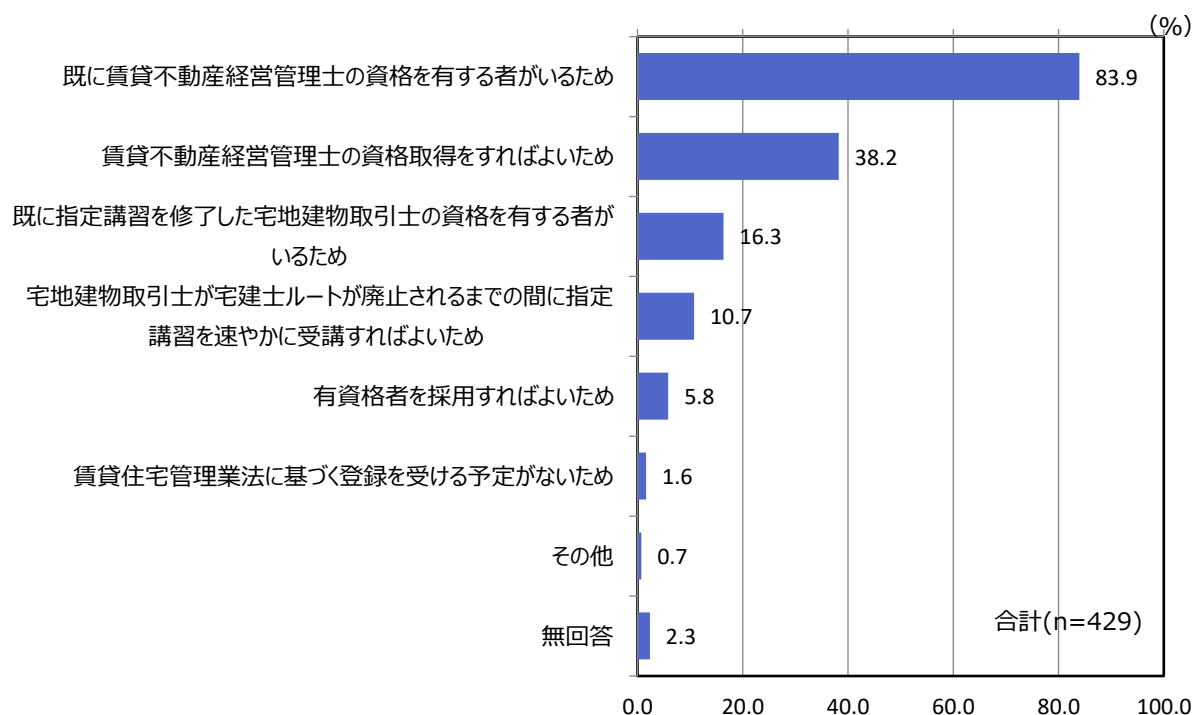


その他の意見について、即時の対応は困難であり、猶予期間の設定が必要であるとの意見が多い。管理業務に関わる規制の強化により、特に零細業者や家族経営の不動産会社にとって業務の継続が難しくなり、事業の存続に影響を及ぼしかねないとの懸念が示されている。

(3) 宅建士ルート廃止の影響がない理由 (Q11S2)

宅建士ルート廃止の影響がないとする理由として、最も多く挙げられたのは「既に賃貸不動産経営管理士の資格を有する者がいるため」で、83.9%を占める。また、「賃貸不動産経営管理士の資格取得をすればよい」が 38.2%、「既に指定講習を修了した宅地建物取引士の資格を有する者がいるため」が 16.3%、「宅地建物取引士が宅建士ルート廃止前に指定講習を速やかに受講すればよい」が 10.7%であった。

図表 3-1-1-19 宅建士ルート廃止の影響がない理由

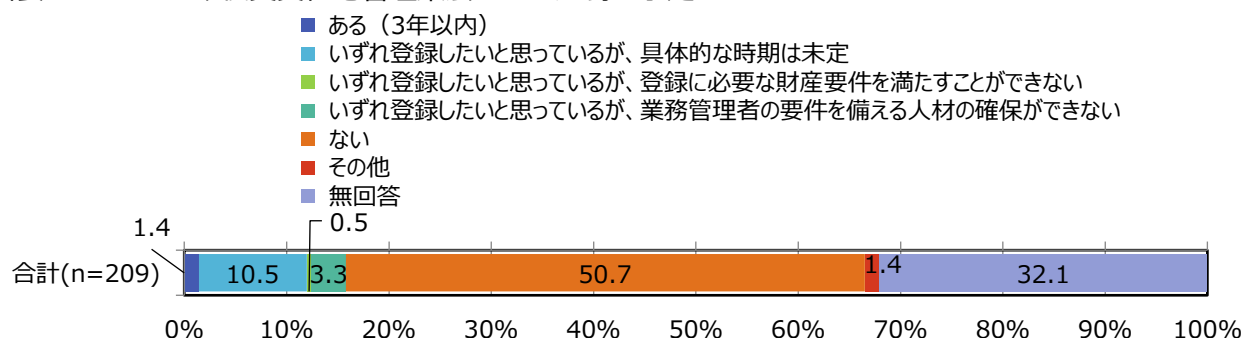


その他の理由として、現場では既に管理業務に関する問題が発生しており、また、事業を1人で運営している場合、資格要件の変更が業務の実態に大きな変化をもたらすものではないとの意見があった。

(4) 今後賃貸住宅管理業法に基づく登録の予定 (Q12)

今後の賃貸住宅管理業法に基づく登録予定について、登録を予定していない事業者が 50.7%と半数以上を占めた。いずれ登録予定ではあるが、業務管理者の要件を備える人材の確保ができないという理由が 3.3%を占める。

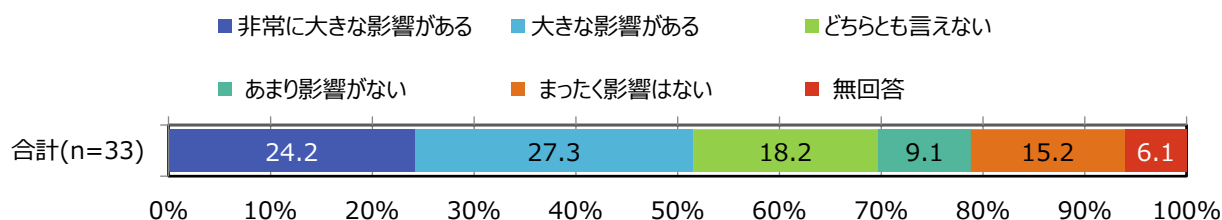
図表 3-1-1-20 今後賃貸住宅管理業法に基づく登録の予定



(5) 今後登録予定事業者の宅建士ルート廃止の影響 (Q12S1)

今後登録予定の事業者に対する宅建士ルート廃止の影響については、24.2%が「非常に大きな影響がある」と回答し、27.3%が「大きな影響がある」と述べている。これらの意見を合わせると、半数以上の事業者が宅建士ルート廃止に対して影響を感じていることがわかる。

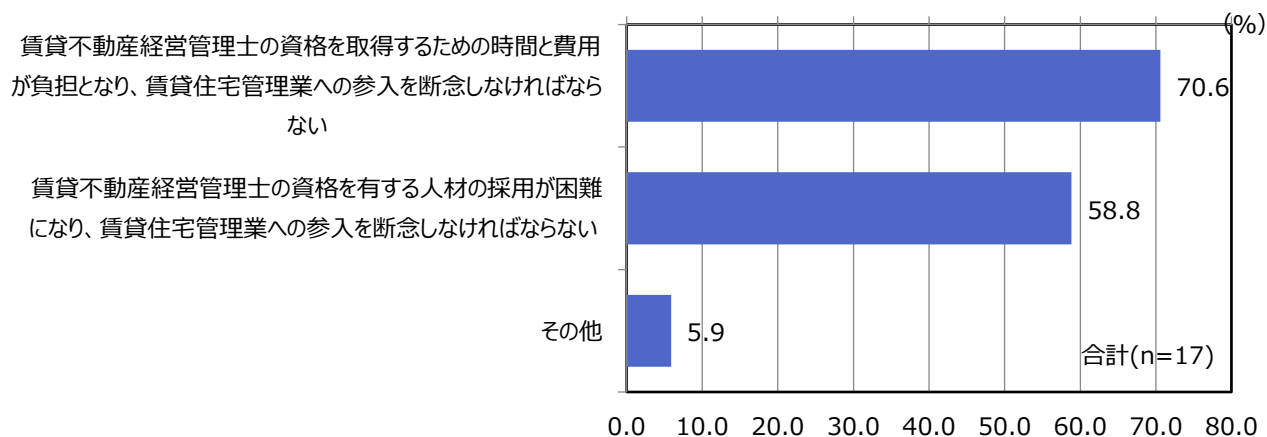
図表 3-1-1-21 今後登録予定事業者の宅建士ルート廃止の影響



(6) 今後登録予定事業者の宅建士ルート廃止の影響がある理由 (Q12S2)

今後登録予定の事業者において、宅建士ルート廃止の影響がある理由として最も多いのは、賃貸不動産経営管理士の資格を取得するための時間と費用が負担となり、賃貸住宅管理業への参入を断念しなければならないという回答で、70.6%を占める。次いで、賃貸不動産経営管理士の資格を有する人材の採用が困難になり、賃貸住宅管理業への参入を断念する可能性が高いという回答が 58.8%を占める。

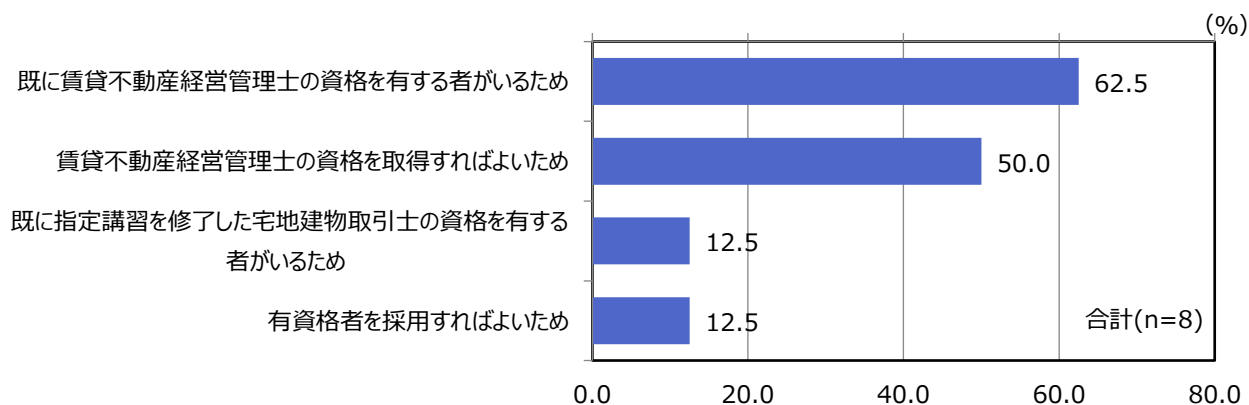
図表 3-1-1-22 今後登録予定事業者の宅建士ルート廃止の影響がある理由



(7) 今後登録予定事業者の宅建士ルート廃止の影響がない理由 (Q12S3)

今後登録予定の事業者において、宅建士ルート廃止の影響がない理由として最も多かったのは、「既に賃貸不動産経営管理士の資格を有する者がいるため」とする回答で、62.5%を占める。次いで、「賃貸不動産経営管理士の資格を取得すればよい」という理由が 50.0%を占める。宅建士ルート廃止による影響を感じていない事業者は、資格取得や人材採用に関する柔軟な対応が可能であると考えている。

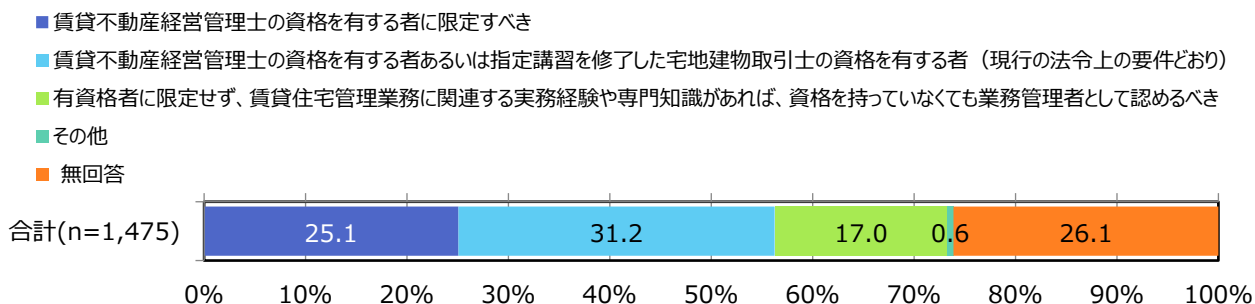
図表 3-1-1-23 今後登録予定事業者の宅建士ルート廃止の影響がない理由



(8) 業務管理者の適格要件 (Q13)

業務管理者に求められる要件について、最も多かったのは「賃貸不動産経営管理士の資格を有する者あるいは指定講習を修了した宅地建物取引士の資格を有する者（現行の法令上の要件どおり）」という意見が 31.2%を占める。次いで、「賃貸不動産経営管理士の資格を有する者に限定すべき」という意見で、25.1%を占める。また、17.0%の事業者は「有資格者に限定せず、賃貸住宅管理業務に関連する実務経験や専門知識があれば、資格を持っていなくても業務管理者として認めるべき」として、資格だけでなく実務経験を重視するべきだという意見もある。

図表 3-1-1-24 業務管理者の適格要件

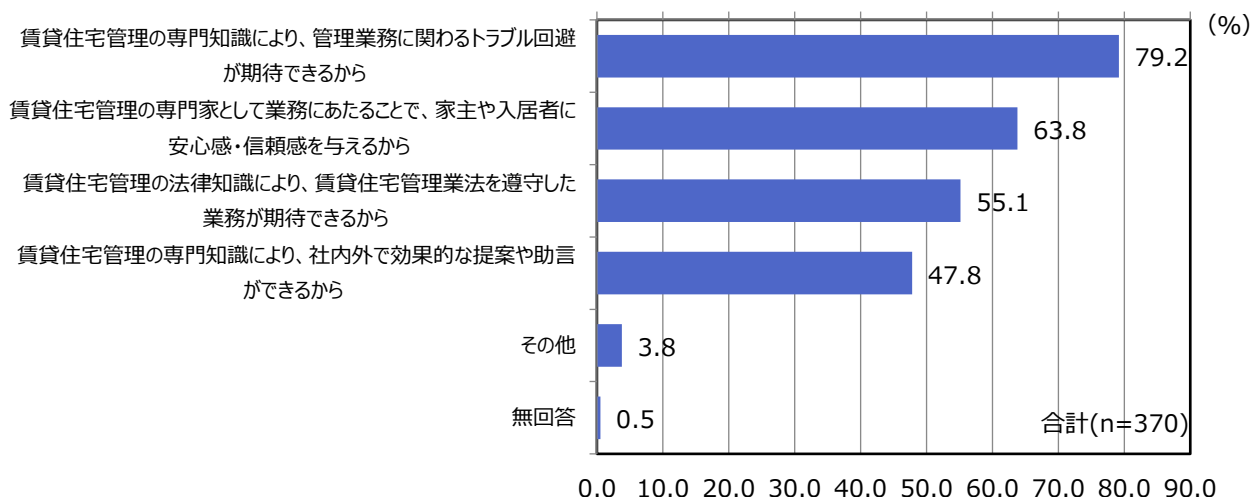


その他の意見として、一部ではサブリースを行わない場合には登録や業務管理者の設置が不要であるべきとの意見もある。管理業務に関しては、宅地建物取引士の業務の一部であるとの認識を持つ者も多く、賃貸管理に特化した資格の必要性に疑問を抱く声がある。現場では、高齢の物件所有者の減少や、少子化による継承問題、オーナーの自己経営志向によって、管理業務の収益性が低下しているという指摘もある。特に、現行の管理業務においては、所有者側の要求が過剰となり、不動産業者に対するハラスメントといえる状況も発生している。

(9) 業務管理者は賃貸不動産経営管理士の資格を有する者に限定すべき理由 (Q13S1)

業務管理者を賃貸不動産経営管理士の資格を有する者に限定すべきという意見の理由として、最も多かったのは「賃貸住宅管理の専門知識により、管理業務に関わるトラブル回避が期待できるから」であり、79.2%を占める。次いで、「賃貸住宅管理の専門家として業務にあたることで、家主や入居者に安心感・信頼感を与えるから」が63.8%、また「賃貸住宅管理の法律知識により、賃貸住宅管理法を遵守した業務が期待できるから」が55.1%であった。さらに「賃貸住宅管理の専門知識により、社内外で効果的な提案や助言ができるから」という意見も47.8%あった。

図表 3-1-1-25 業務管理者は賃貸不動産経営管理士の資格を有する者に限定すべき理由



その他の意見としては、宅地建物取引業と賃貸管理業を明確に区別すべきであるとの主張が最も多く見られる。宅建士の資格では賃貸管理業務に関する知識が十分でないとの指摘があり、両者の業務範囲の違いを明確にする必要があるとする意見が寄せられている。

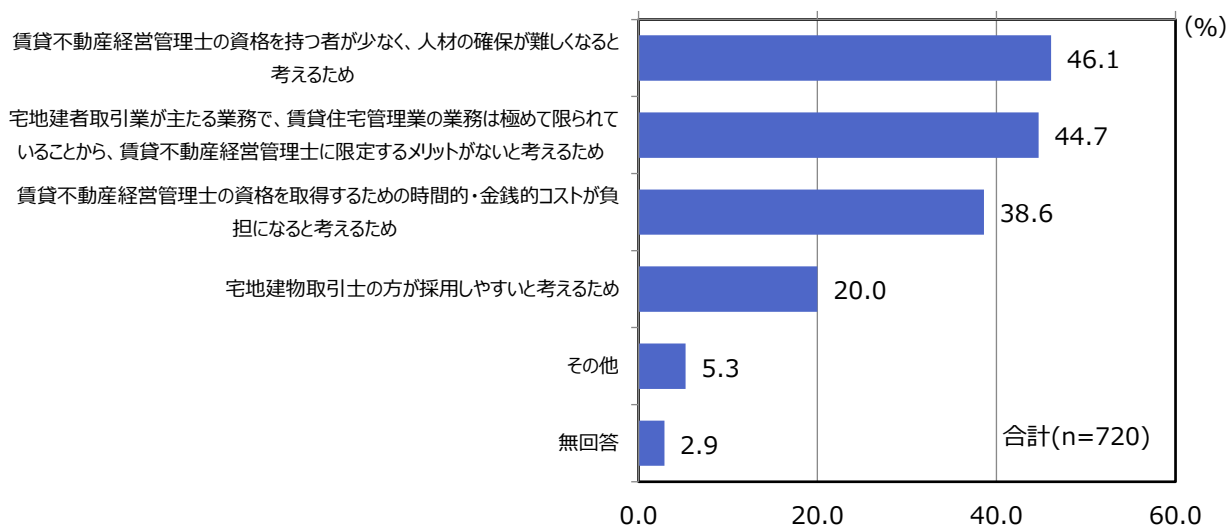
また、賃貸不動産経営管理士の資格価値の向上を求める声が挙げられる。資格の独立性を強調し、その地位を確立することで、管理業務の専門性を高めるべきであるとの考えが示されている。

さらに、一定の資格保有を義務付けることで、管理業務の質の向上につながるという意見も多く、知識水準の確保が業界全体の信頼性向上に寄与するとの見方が多く寄せられている。

(10) 業務管理者は賃貸不動産経営管理士の資格を有する者に限定すべきでない理由 (Q13S2)

業務管理者を賃貸不動産経営管理士の資格を有する者に限定すべきことについては、「賃貸不動産経営管理士の資格を持つ者が少なく、人材の確保が難しくなると考えるため」という意見が 46.1%と最も多かった。次いで、「宅地建物取引業が主たる業務で、賃貸住宅管理業の業務は極めて限られていることから、賃貸不動産経営管理士に限定するメリットがないと考えるため」が 44.7%の回答を集めた。さらに、「賃貸不動産経営管理士の資格を取得するための時間的・金銭的成本が負担になると考えるため」という理由も 38.6%であった。加えて、「宅地建物取引士の方が採用しやすいと考えるため」という意見も 20.0%を占めており、資格取得の負担や人材確保の難しさが指摘されている。

図表 3-1-1-26 業務管理者は賃貸不動産経営管理士の資格を有する者に限定すべきでない理由



その他の意見としては、実務経験の重要性を重視する意見が最も多く見られる。資格の有無にかかわらず、長年の実務経験を積んだ者の方が実践的な知識やスキルを備えており、貸主・借主双方の利益を守る上で重要であるとする声が多く寄せられている。

また、宅地建物取引士の知識や講習の活用を求める意見が挙げられる。宅建士の知識は管理業務にも十分応用可能であり、特別な資格がなくても一定の講習を受講すれば問題はないと考える意見が見受けられる。

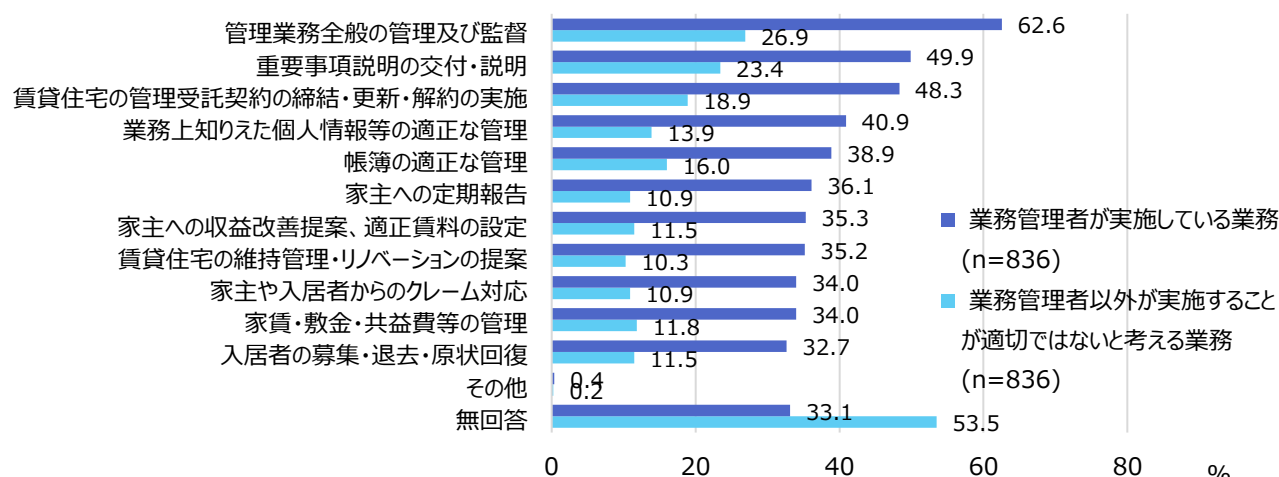
さらに、資格制度の重複や無駄を指摘する意見も多く寄せられており、賃貸不動産経営管理士の資格が宅建士と役割を重複しており、業務において実質的な違いがないため、制度自体に疑問を感じるという声が見られる。

4 | 業務管理者の主な業務と配置人数について

(1) 業務管理者が実施している主な業務 (Q14)

業務管理者が実施している業務については、「管理業務全般の管理及び監督」が62.6%と最も多く、次いで「重要事項説明の交付・説明」(49.9%)、「賃貸住宅の管理受託契約の締結・更新・解約の実施」(48.3%)が高い割合を占めている。これに対し、「業務管理者以外が実施することが適切ではない」とする意見が最も少なかったのは「賃貸住宅の維持管理・リノベーションの提案」(10.3%)や「家主や入居者からのクレーム対応」(10.9%)だった。これらの業務は、業務管理者以外のスタッフや外部専門家が担当することが比較的許容されていると考えられる。

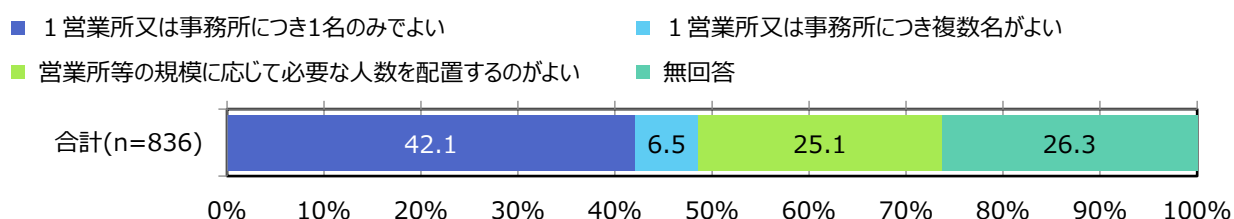
図表 3-1-1-27 業務管理者が実施している主な業務とそうでない業務



(2) 現在の業務管理者の配置人数 (Q15)

現在の法令では、営業所や事務所ごとに賃貸住宅管理の知識・経験を有する業務管理者を1名以上配置することが求められている。現在の適切な配置人数について、最も多くの回答を得たのは「1 営業所または事務所につき1名のみでよい」であり、42.1%を占めている。「1 営業所または事務所につき複数名がよい」とする回答は6.5%にとどまっているが、一方、「営業所等の規模に応じて必要な人数を配置するのがよい」という意見は25.1%であり、一定の柔軟性を持たせるべきとする考えも見られた。

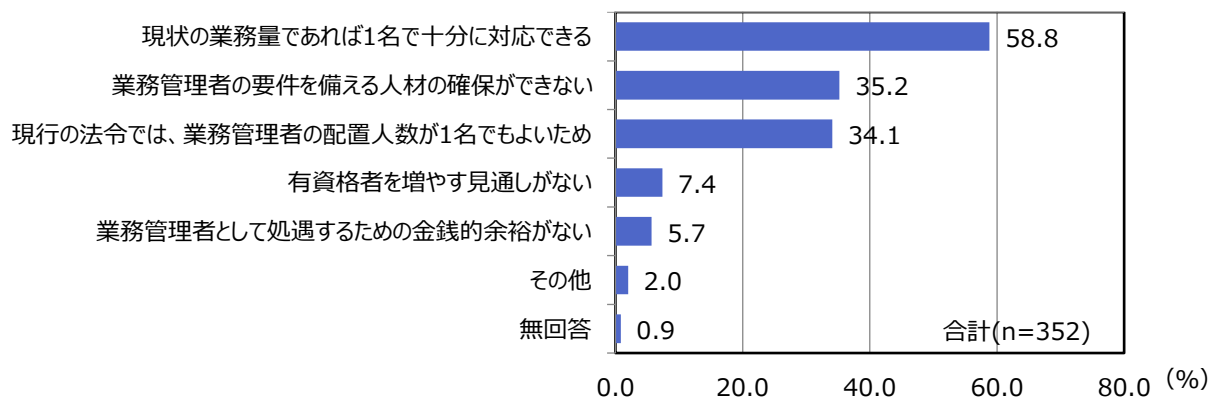
図表 3-1-1-28 現在の業務管理者の配置人数



(3) 1 営業所又は事務所に付き 1 名のみでよいと考えた理由 (Q15S1)

1 営業所または事務所に付き 1 名のみでよいと考える理由として、最も多く挙げられたのは「現状の業務量であれば 1 名で十分に対応できる」という点であり、58.8%を占める。次に多かった理由は「業務管理者の要件を備える人材の確保ができない」とするもので 35.2%、また、「現行の法令では、業務管理者の配置人数が 1 名でもよい」という意見が 34.1%を占め、法令上の基準に従い、現状のままで十分だという考えもある。

図表 3-1-1-29 1 営業所又は事務所に付き 1 名のみでよいと考えた理由

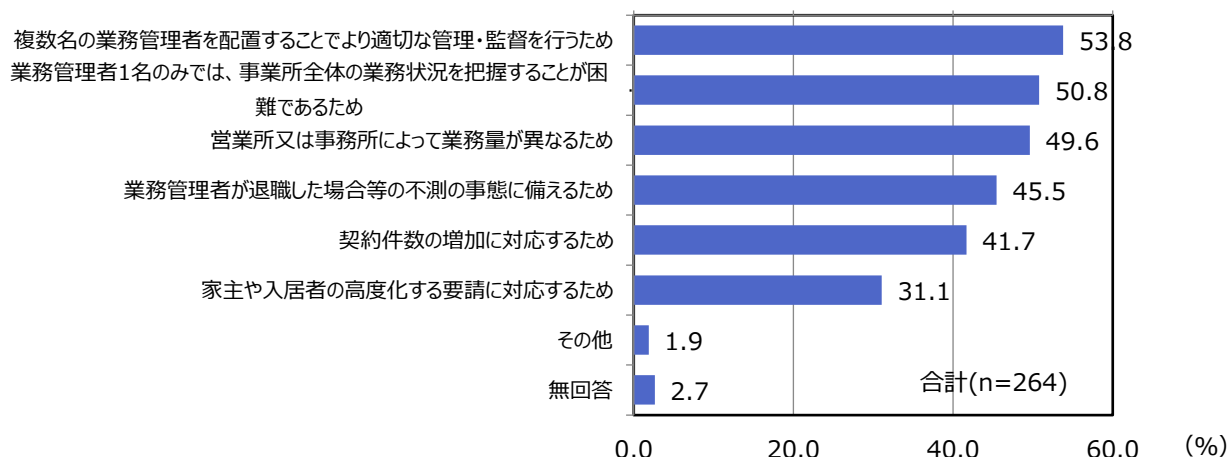


その他の具体的な意見として、責任を明確にするため、責任者としての役割を複数人に分けるべきではないとの考えがある。さらに、IT システムの導入によって業務の効率化が可能であり、管理者は 1 人で十分対応できるとの指摘もある。

(4) 1 営業所又は事務所に付き複数名がよいと考えた理由 (Q15S2)

1 営業所または事務所に付き複数名の業務管理者を配置した方がよいと考える理由として、最も多かったのは「複数名の業務管理者を配置することでより適切な管理・監督を行うため」で 53.8%を占める。次いで、「業務管理者 1 名のみでは、事業所全体の業務状況を把握することが困難であるため」が 50.8%、「営業所または事務所によって業務量が異なるため」という理由も 49.6%だった。

図表 3-1-1-30 1 営業所又は事務所に付き複数名がよいと考えた理由

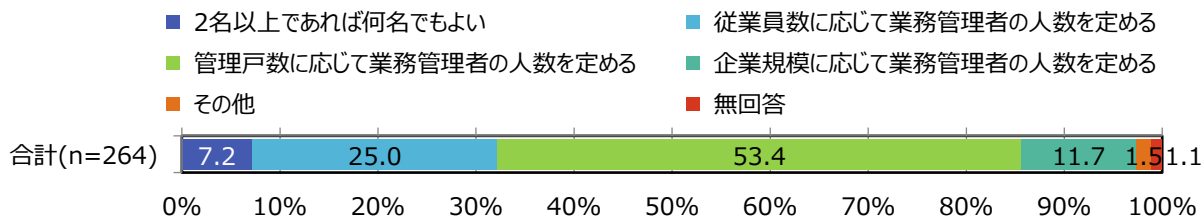


その他具体的な意見として、事業規模や管理戸数に応じた柔軟な対応が求められている。また、宅地建物取引士の制度と同様に、管理業務従事者 5 人に対して 1 人を配置することで、管理業務の質的向上を図るべきだとの声もある。

(5) 営業所規模に応じて業務管理者の人数 (Q15S3)

営業所規模に応じて業務管理者の人数について、最も多かった意見は「管理戸数に応じて業務管理者の人数を定める」というものであり、53.4%を占めている。次に多かった意見は「従業員数に応じて業務管理者の人数を定める」で 25.0%であった。

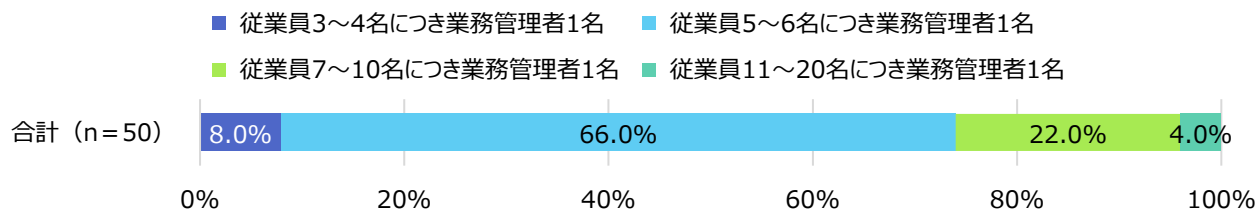
図表 3-1-1-31 営業所規模に応じて業務管理者の人数



(6) 業務管理者の配置人数に関する考え方 (Q15S4、Q15S5)

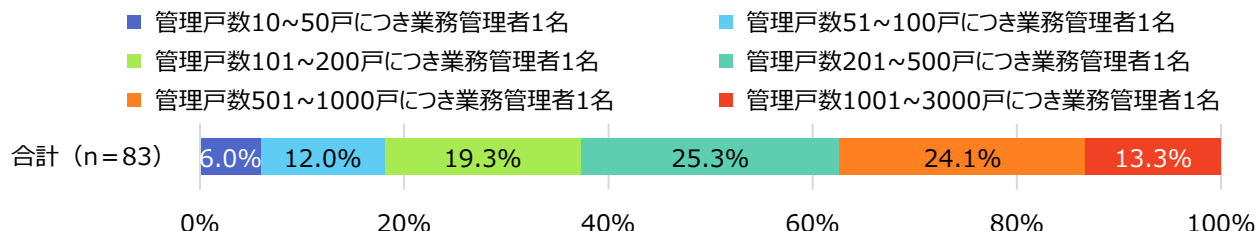
従業員数に応じた業務管理者の人数について、最も多かった意見は「従業員 5～6 名につき業務管理者 1 名」で、66.0%を占めている。次に多かったのは「従業員 7～10 名につき業務管理者 1 名」で 22.0%、そして「従業員 3～4 名につき業務管理者 1 名」は 8.0%、最も少なかったのは「従業員 11～20 名につき業務管理者 1 名」で 4.0%となっている。

図表 3-1-1-32 従業員数に応じて配置すべき人数



管理戸数に応じた業務管理者の人数について、最も多かった意見は「管理戸数 201～500 戸につき業務管理者 1 名」で、25.3%を占めている。次に多かったのは「管理戸数 501～1000 戸につき業務管理者 1 名」で 24.1%、次いで「管理戸数 101～200 戸につき業務管理者 1 名」が 19.3%、続いて「管理戸数 1001～3000 戸につき業務管理者 1 名」が 13.3%、さらに「管理戸数 51～100 戸につき業務管理者 1 名」が 12.0%、最も少なかったのは「管理戸数 10～50 戸につき業務管理者 1 名」で 6.0%となっている。

図表 3-1-1-33 戸数に応じて配置すべき人数

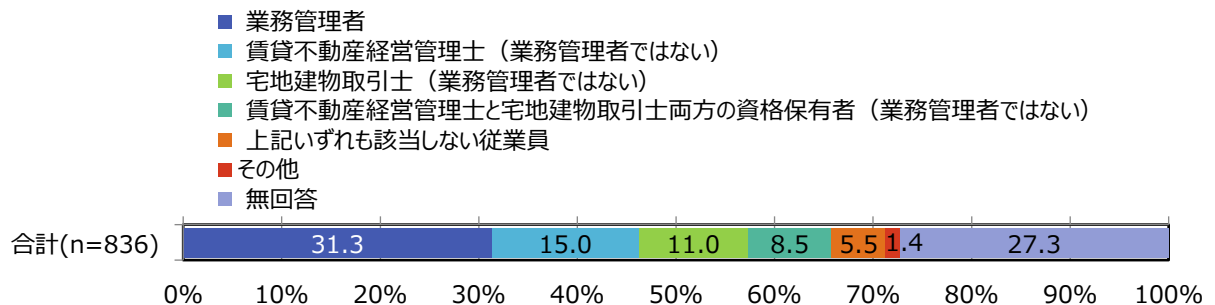


5 | 重要事項説明について

(1) 重要事項説明の実施者 (Q16)

重要事項説明の実施者について、最も多くの事業者が「業務管理者」が実施者であると回答しており、その割合は 31.3%であった。次いで「賃貸不動産経営管理士（業務管理者ではない）」が 15.0%、「宅地建物取引士（業務管理者ではない）」が 11.0%となっている。

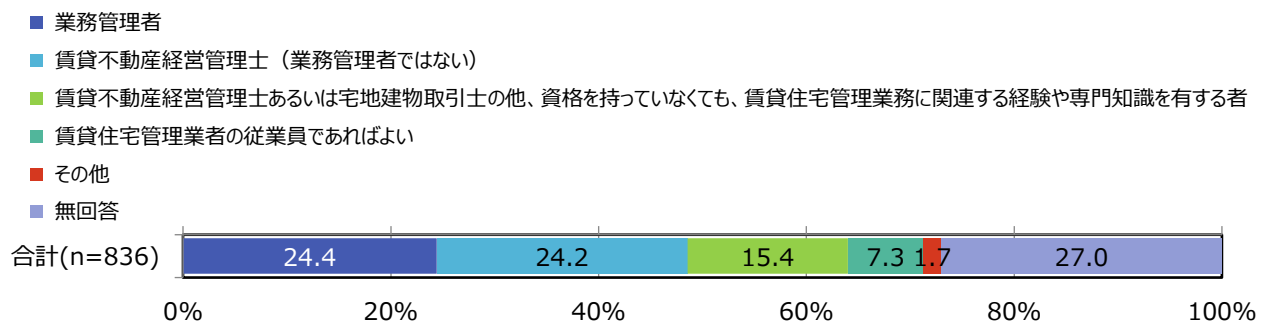
図表 3-1-1-34 重要事項説明の実施者



(2) 重要事項説明書の交付・説明の適格者 (Q17)

重要事項説明書の交付・説明の適格者に関する回答では、最も多くの事業者が「業務管理者」を適格者として挙げており、その割合は 24.4%であった。次いで「賃貸不動産経営管理士（業務管理者ではない）」が 24.2%、さらに「賃貸不動産経営管理士あるいは宅地建物取引士の他、資格を持っていなくても、賃貸住宅管理業務に関連する経験や専門知識を有する者」が 15.4%となっている。また、「賃貸住宅管理業者の従業員であればよい」が 7.3%であった。

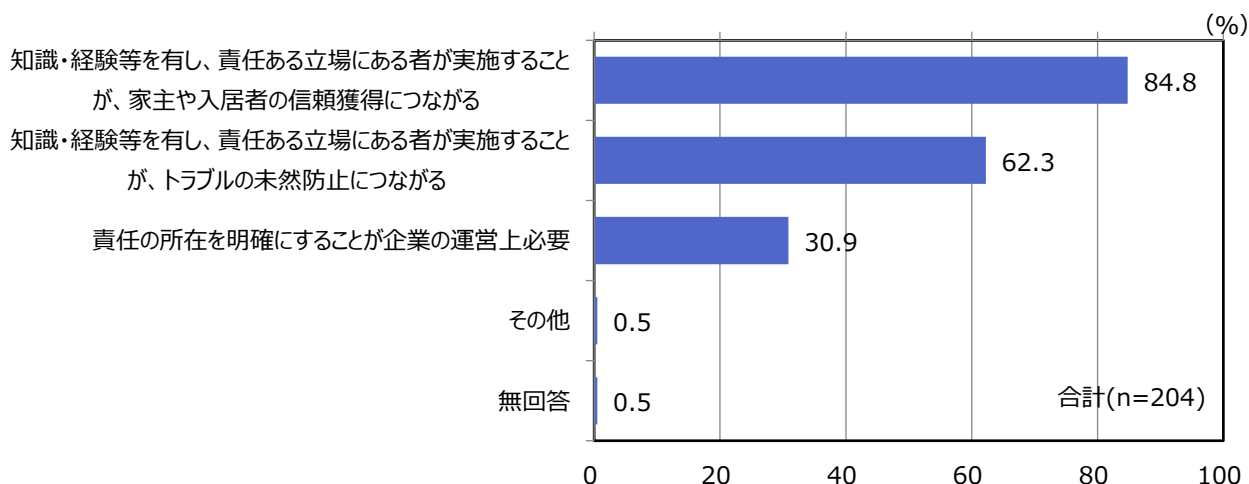
図表 3-1-1-35 重要事項説明書の交付・説明の適格者



(3) 重要事項説明書の交付・説明が業務管理者が実施すべき理由 (Q17S1)

業務管理者が重要事項説明書の交付・説明を実施すべき理由として、最も多くの事業者は「知識・経験等を有し、責任ある立場にある者が実施することが、家主や入居者の信頼獲得につながる」が8割以上を占める。次いで「知識・経験等を有し、責任ある立場にある者が実施することが、トラブルの未然防止につながる」が62.3%であった。

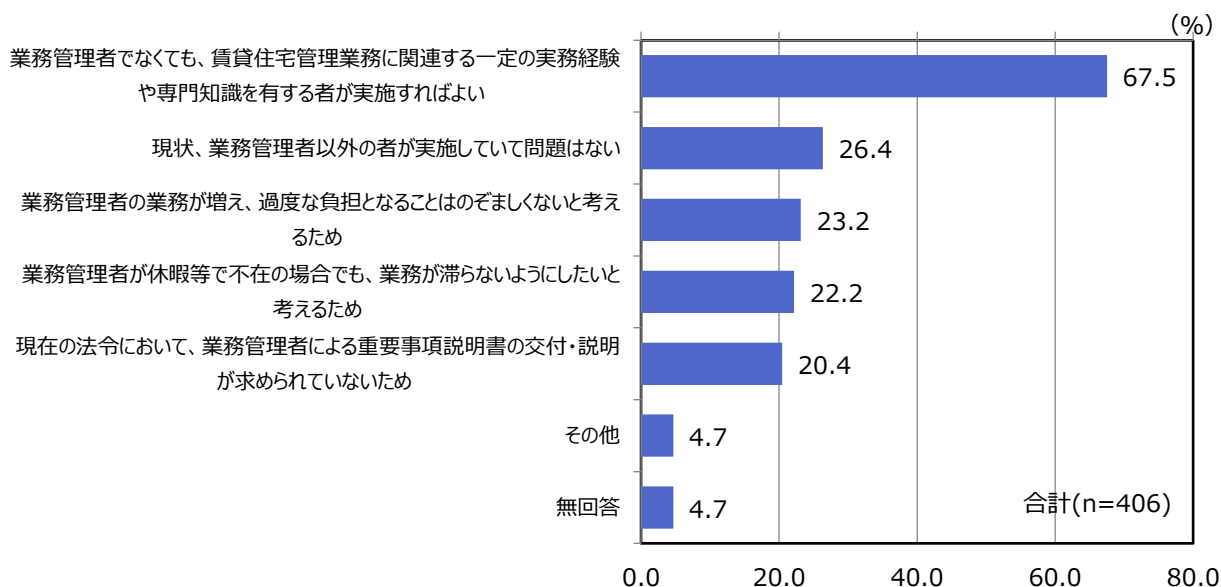
図表 3-1-1-36 重要事項説明書の交付・説明が業務管理者が実施すべき理由



(4) 重要事項説明書の交付・説明が業務管理者以外が実施すべき理由 (Q17S2)

重要事項説明書の交付・説明を業務管理者以外が実施すべき理由として、最も多くの事業者は「業務管理者でなくても、賃貸住宅管理業務に関連する一定の実務経験や専門知識を有する者が実施すればよい」が67.5%を占める。次いで「現状、業務管理者以外の者が実施していて問題はない」という意見も3割弱見られた。

図表 3-1-1-37 重要事項説明書の交付・説明が業務管理者以外が実施すべき理由



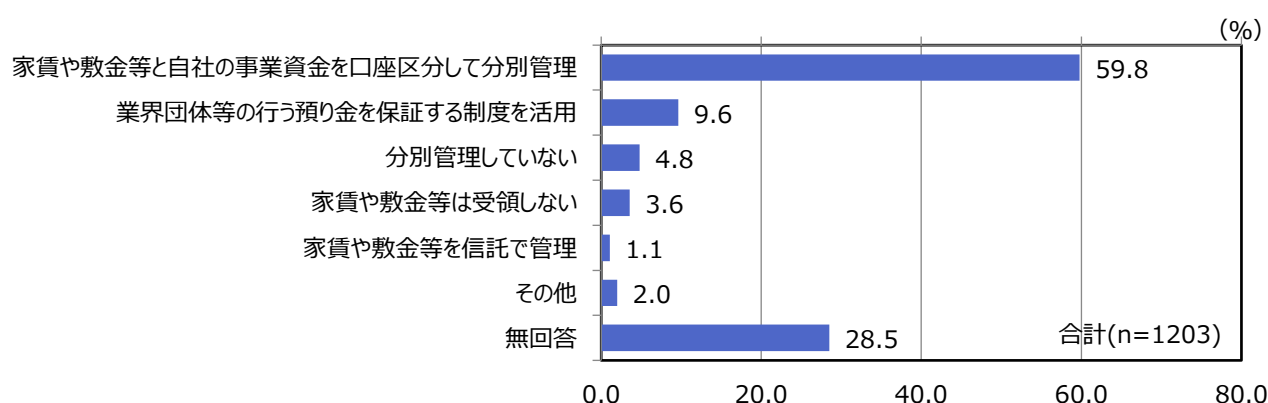
その他の意見として、宅地建物取引士と賃貸不動産経営管理士のいずれが適任であるかについて意見が分かれている。宅地建物取引士による説明は業法上の規定であり、法的整合性の観点からも現行のままで問題ないとする意見がある一方で、管理業務に関する専門知識の観点からは、賃貸不動産経営管理士が説明を行うべきであるとの主張も根強い。

6 | 分別管理について

(1) 預り金の管理方法 (Q18)

入居者から受領し、家主に引き渡す家賃や敷金等と自社の事業資金の管理方法について、最も多く採用されている方法は、家賃や敷金等と自社の事業資金を口座区分して分別管理する手法であり、全体の59.8%を占める。また、業界団体等が行う預り金保証制度を活用する事業者も一定数存在し、その割合は9.6%に達している。一方で、家賃や敷金等の分別管理を行っていない事業者の割合は4.8%に留まっている。

図表 3-1-1-38 預り金の管理方法



その他の意見としては、敷金や家賃の送金を迅速に行う対応が最も多く見られる。敷金については、受領後すみやかに貸主へ送金する、あるいは最初から預からないという方針を取る事業者が多く、家賃についても入金後即時送金や、一定期間内に精算を行うことで適切に管理しているとの意見が寄せられている。

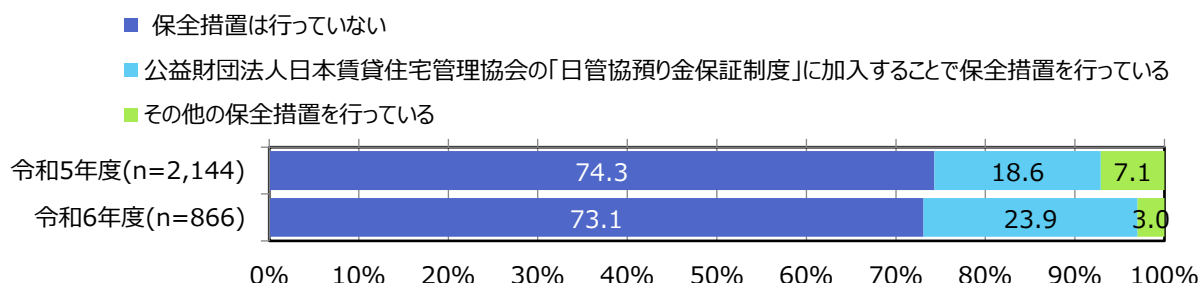
また、会計ソフトや賃貸管理システムを活用した明確な区分管理を行っている点が挙げられる。オーナーごとに区分管理し、会計処理の透明性を確保することで、適切な資金管理を実施しているとの声が見られる。

さらに、家賃および敷金の管理を関連会社や別の口座に委託・分離する方針を取る意見も多く、信託口座の活用や、別会社を通じた管理によって安全性や適正性を高めているとの見解が示されている。

(2) 家賃や敷金等の預り金の保全措置 (Q19)

賃貸住宅における預り金に対する保全措置の実施状況について、令和 5 年度の調査では、「保全措置は行っていない」と回答した割合が 74.3%だったが、令和 6 年度の調査では、「保全措置は行っていない」が 73.1%とやや低下傾向がみられた。一方で、「日管協預り金保証制度に加入している」の割合が 23.9%と前年より増加し、「その他の保全措置を行っている」は 3.0%と減少した。

図表 3-1-1-39 家賃や敷金等の預り金の保全措置 (過年度調査結果との比較)

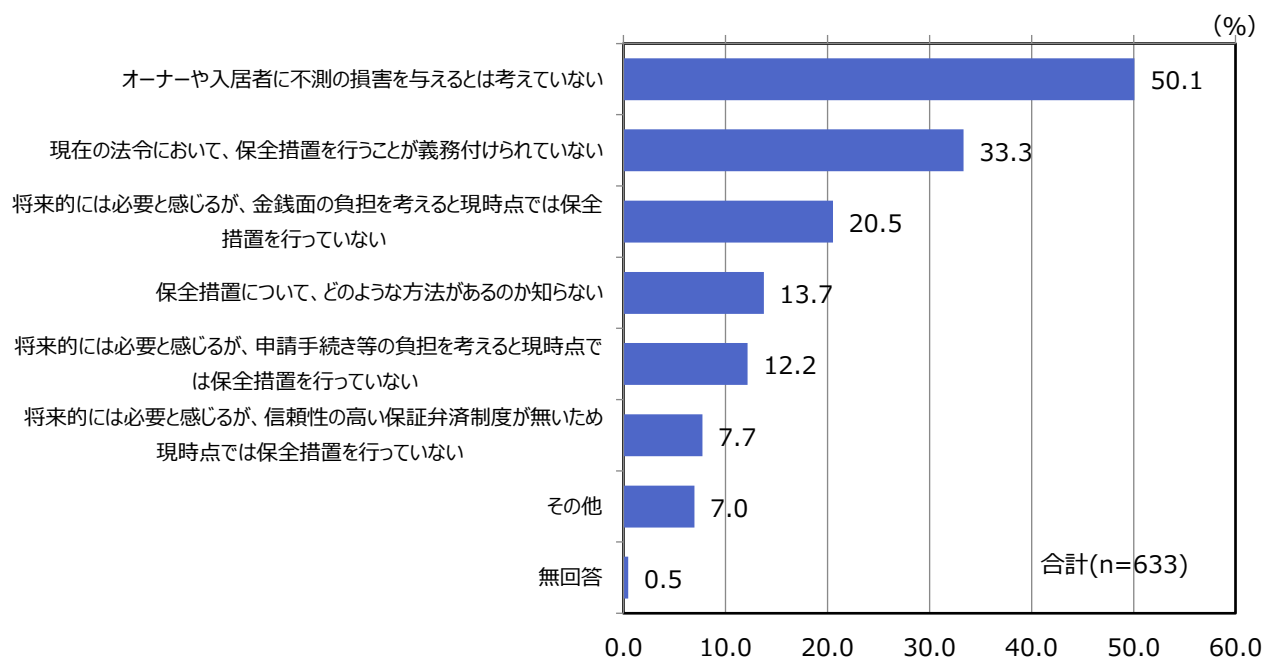


※無回答を除く

(3) 預り金の保全措置を行わない理由 (Q19S1)

預り金の保全措置を行わない理由として最も多かったのは「オーナーや入居者に不測の損害を与えるとは考えていない」で 50.1%を占めた。次いで「現在の法令において、保全措置を行うことが義務付けられていない」が 33.3%、さらに「将来的には必要と感じるが、金銭面の負担を考えると現時点では保全措置を行っていない」が 20.5%だった。その他、保全措置の方法に対する知識不足や申請手続きの負担、信頼性の高い保証弁済制度がないなども理由として挙げられた。

図表 3-1-1-40 預り金の保全措置を行わない理由



保全措置を行わない具体的な理由として、資金の迅速な送金と預かり金を持たない経営方針を取る事業者が多く見られる。賃料や敷金を即時オーナーへ送金することで、保全措置の必要性を感じていない企業が多数を占める。

また、家賃保証会社や損害保険を活用し、預かり金を持たないことでトラブルを回避し、保全措置は不要であると考えている。

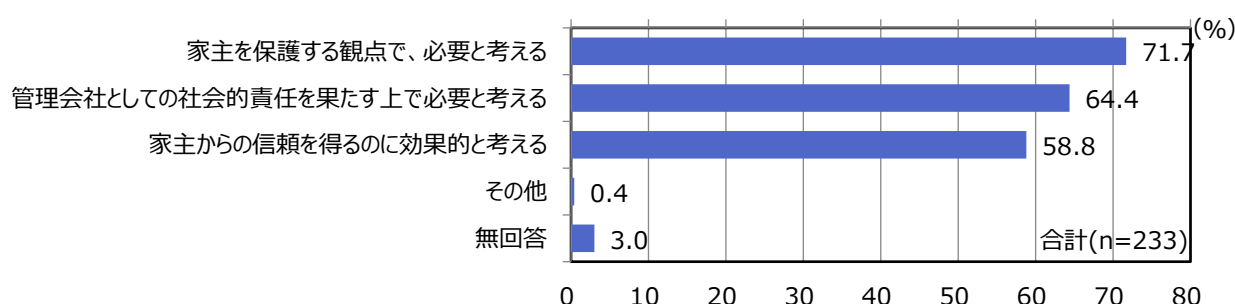
さらに、親会社や関連グループとの連携、内部留保による対応を行う企業も存在し、自社の資金力や経営基盤をもって不測の事態に対応可能であるとする意見も多い。

一方で、分別管理を徹底することで法令遵守を行い、オーナーとの信頼関係を重視する経営方針も見受けられる。加えて、預かり金保証制度の要件が厳しく、新設企業には不利であるといった制度面での課題を指摘する意見もあり、制度の柔軟性を求める声があることも特徴的である。

(4) 預り金の保全措置を行っている理由 (Q19S2)

預り金の保全措置を行っている理由として最も多かったのは「家主を保護する観点で、必要と考える」で71.7%を占めた。次いで「管理会社としての社会的責任を果たす上で必要と考える」が64.4%、さらに「家主からの信頼を得るのに効果的と考える」が58.8%となった。

図表 3-1-1-41 預り金の保全措置を行っている理由

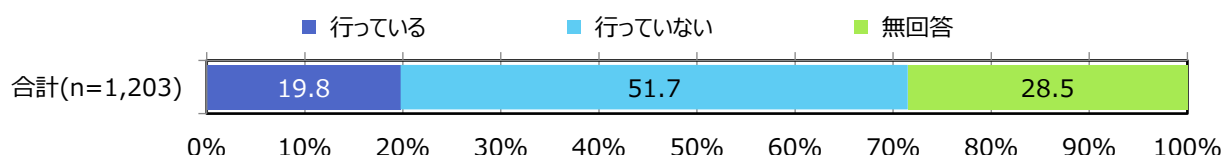


7 | サブリースについて

(1) サブリース事業の実施状況 (Q20)

賃貸住宅管理業務について、サブリース事業（サブリース方式による管理業務の受託又は賃貸借契約によって賃借した住宅を第三者に転貸する事業）の実施状況について再度確認したところ、「行っている」と回答したのは19.8%で、「行っていない」と回答したのは51.7%であった。

図表 3-1-1-42 サブリース事業の実施状況

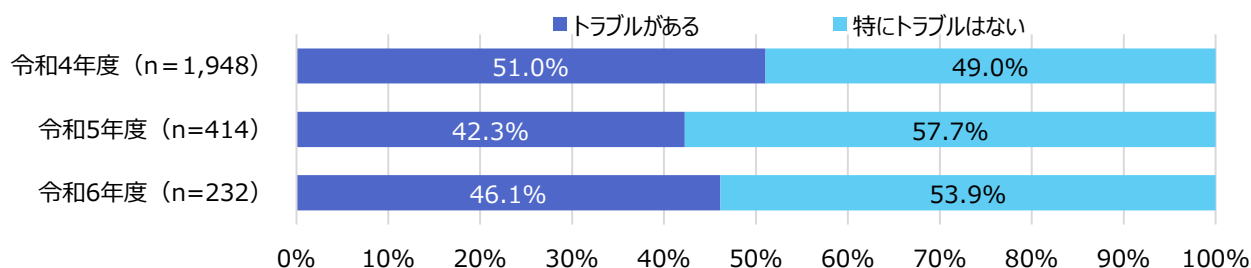


(2) 家主とのトラブル (Q21)

サブリース事業を行う賃貸住宅における家主とのトラブルに関する調査結果によると、「特にトラブ

ルはない」と回答した割合が、令和6年度には53.9%に達している。令和4年度以降、このデータには若干の変動が見られるが、概ね半数以上がトラブルを経験していない状況が続いており、法施行の効果が着実に現れていることを示されていると考える。

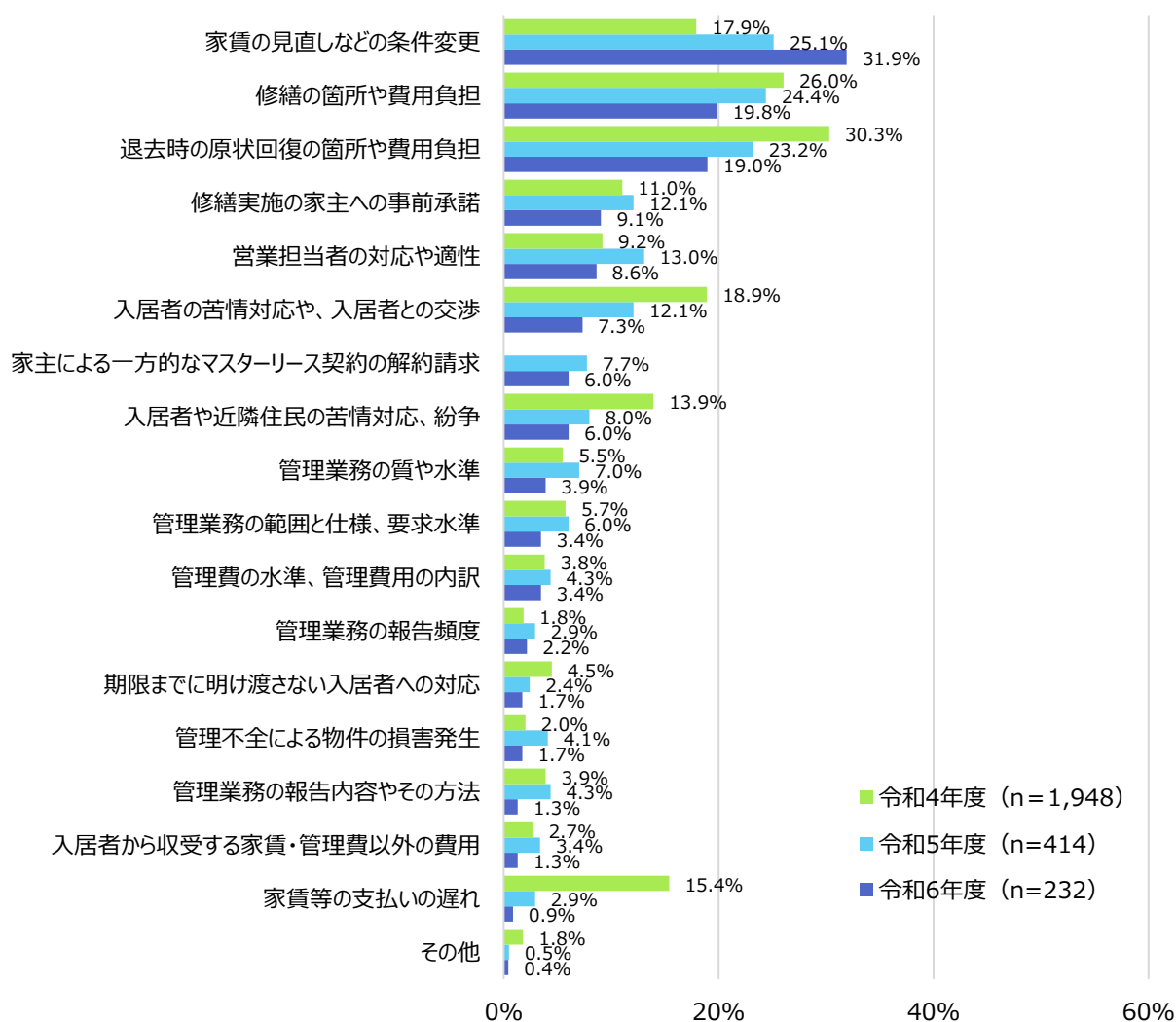
図表 3-1-1-43 家主とのトラブルの有無（過年度調査結果との比較）



※令和4年度は、受託管理とサブリースを分けていないため、回収件数が多くになっている。

一方で、トラブルの内容をみると、「家賃の見直しなどの条件変更」に関するトラブルは上昇傾向にあるが、「修繕の箇所や費用負担」「退去時の原状回復の箇所や費用負担」「修繕実施の家主への事前承諾」など、費用負担や修繕に関連するトラブルは全体的に低下傾向にある。

図表 3-1-1-44 家主とのトラブルの内容（過年度調査結果との比較）



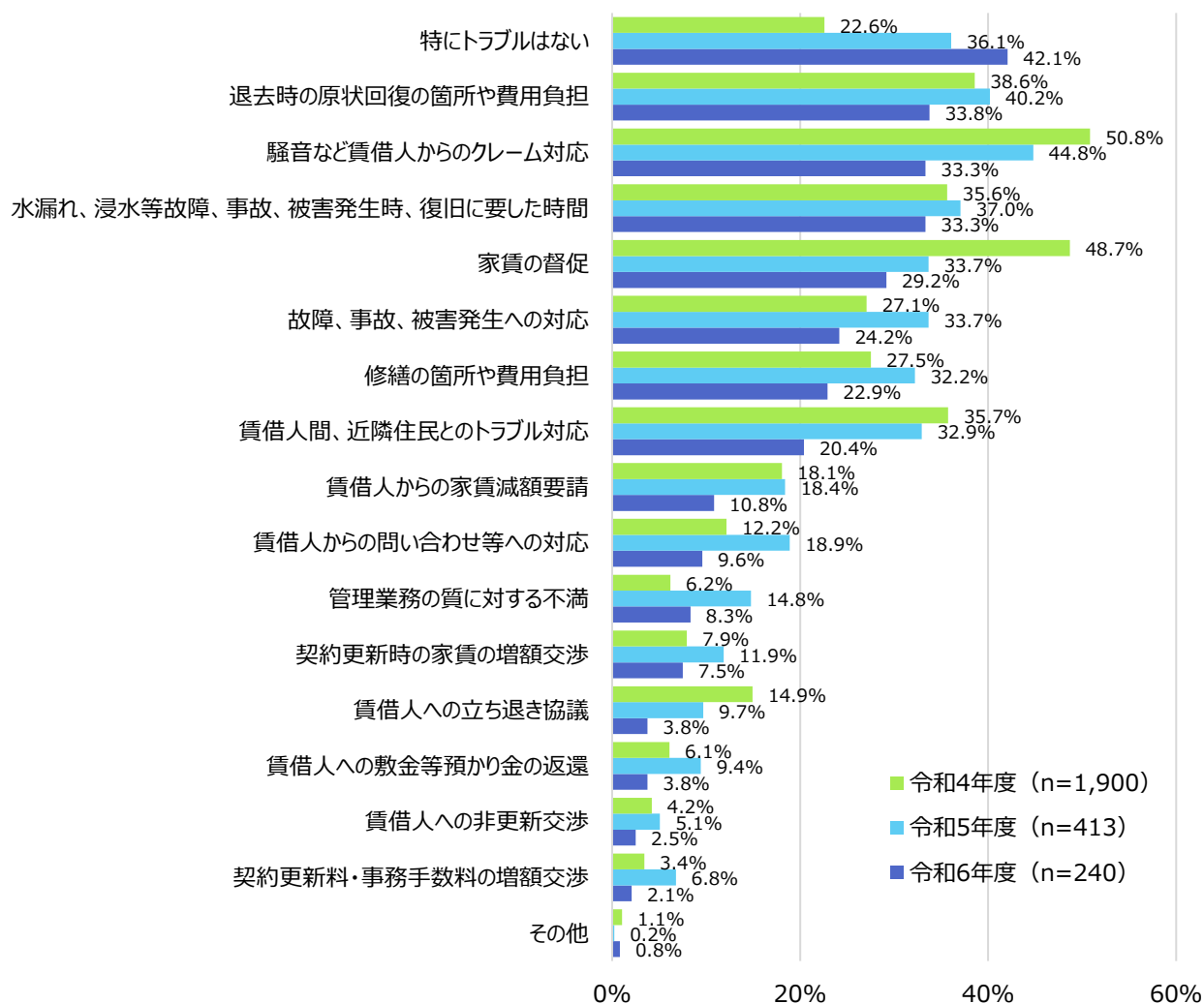
※令和4年度は、受託管理とサブリースを分けていないため、回収件数が多くになっている。

(3) 入居者とのトラブル (Q22)

サブリース事業を行う賃貸住宅で、入居者との間で次に関するトラブルの調査結果では、「特にトラブルはない」と回答した割合が年々増加しており、令和4年度の22.6%から令和5年度は36.1%、令和6年度には42.1%に達している。サブリース事業における管理体制の改善が進んでいることを示している。

「退去時の原状回復の箇所や費用負担」、「騒音など賃借人からのクレーム対応」「水漏れ、浸水事故、事故、被害発生時、復旧に要した時間」などに関するトラブルは令和4年度以降やや減少しているものの、依然として三割を超える状況が続いている。

図表 3-1-1-45 入居者とのトラブルの内容（過年度調査結果との比較）

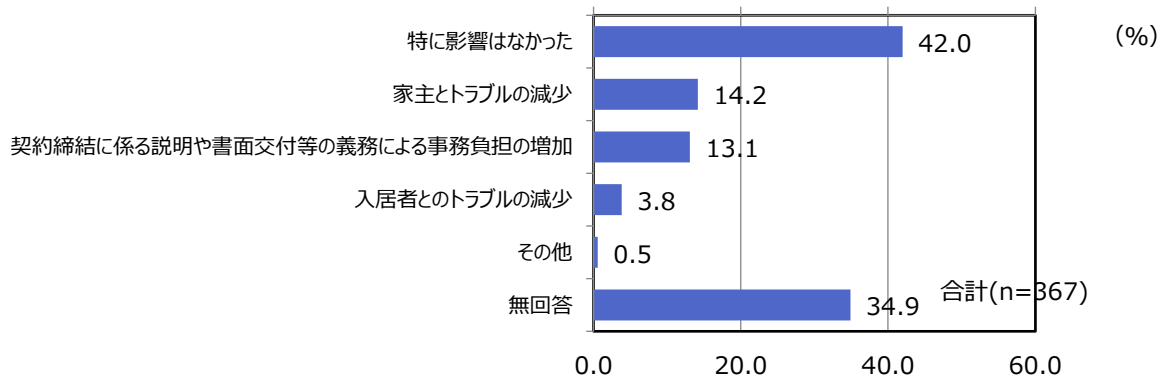


※令和4年度は、受託管理とサブリースを分けていないため、回収件数が多くなっている。

(4) 賃貸住宅管理業法の施行がサブリース業者に与える影響 (Q23)

賃貸住宅管理業法の施行がサブリース業者に与える影響について、「特に影響はなかった」と回答した割合が最も高く、42.0%を占めている。これに次いで、「家主とのトラブルの減少」が14.2%、「契約締結に係る説明や書面交付等の義務による事務負担の増加」が13.1%となっている。法改正後、家主とのトラブルの減少が見られることから、法制度の効果が一定程度認められるといえる。

図表 3-1-1-46 賃貸住宅管理業法の施行がサブリース業者に与える影響



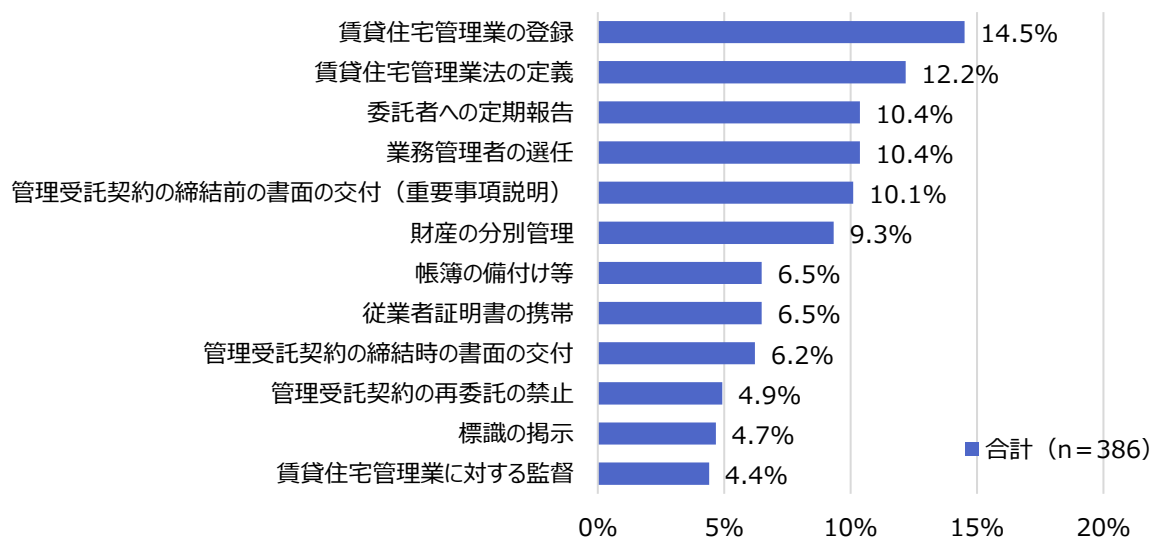
※「家主とのトラブルの減少」は、「契約トラブルの減少」「原状回復トラブルの減少」「賃料増減額交渉トラブルの減少」「管理業務の実施方法におけるトラブルの減少」のいずれかを選択した回答を集計したものである。

8 | 法令関係

(1) 賃貸住宅管理業者の「賃貸住宅管理業登録制度」に関する見直し課題 (Q24)

賃貸住宅管理業法における、賃貸住宅管理業者の「賃貸住宅管理業登録制度」について、将来的に見直しが必要と思われる事項として最も多く挙げられたのは「賃貸住宅管理業の登録」で14.5%を占めている。次いで「賃貸住宅管理業法の定義」が12.2%、「委託者への定期報告」と「業務管理者の選任」がそれぞれ10.4%となっており、「管理受託契約の締結前の書面の交付」が10.1%、「財産の分別管理」が9.3%と、制度全般に関わる根幹部分への関心が高いことがうかがえる。

図表 3-1-1-47 賃貸住宅管理業者の「賃貸住宅管理業登録制度」に関する見直し課題



具体的には、以下の意見寄せられた。

【賃貸住宅管理業の登録】について、最も多かった意見は、管理業を営むすべての事業者に対して登録を義務付けるべきだというものであった。この登録義務化により、少ない戸数でもトラブルの予防が可能になり、顧客からの信頼感を得ることができるとの見解が広がっている。これは、規模に関わらず全ての事業者が登録することで業界全体の健全化が進み、監督が強化され、不適切業者の参入を防げるという期待からである。

さらに、サブリース業者についても賃貸住宅管理業登録制度への登録を必須にするべきだとの意見が多く見られた。サブリース業者は問題が多く、登録を義務付けることで管理業務の適正化が進み、事故や不正行為を防ぐことができると考えられている。

【賃貸住宅管理業法の定義】について、特に目立つのは、制度の複雑さに対する不満である。現行制度は内容がややこしく、定義が曖昧な部分が多いため、より分かりやすく明確化すべきとの声が多く聞かれる。特に、サブリースを実施していない業務についても広範に網羅されている点が指摘され、これが実態に即していないとの意見が多い。

また、管理料を受領していない契約更新業務のみの物件について、管理戸数に含めるべきかどうかの見直しを求める声もある。さらに、業法による義務付けが多すぎることや、書面交付に関する要件が過度に細かすぎることに對する懸念も示されており、軽微な変更については覚書等の簡易な手続きが可能となる柔軟な運用を求める意見が寄せられている。

一方で、賃貸住宅管理業における適正化や入居者保護の重要性を認識する意見も多く、一定の規制は必要であるとしつつ、地元の小規模な不動産業者が淘汰されることで、管理の行き届かない物件が増えることへの懸念も挙げられている。

【委託者への定期報告】について、報告義務の範囲や内容に関する柔軟な対応が求められている点が挙げられる。クレーム報告については、全件報告を義務付けるのは煩雑であり、重要な事例に絞って報告基準を定めるべきとの声が多い。また、報告が煩わしくなることで負担が増し、管理業務が円滑に行えなくなる可能性が指摘されている。

一部の意見では、オーナーとの良好なコミュニケーションがあれば、報告義務を緩和しても問題ないとする意見もあり、過度な報告を強制することに対して疑問を呈している。報告内容についても、些細なものまで義務化することは不必要であるとの意見が多く、例えば、修繕をオーナーが直接実施した場合は報告対象外とするなどの簡素化を求める声がある。

【業務管理者の選任】について、業務管理者には専門的な知識や経験を持つことが求められる点が挙げられている。特に、宅建士が業務管理者として選任されることに對し、その専門知識が不十分であるという指摘が多く、賃貸不動産経営管理士のみを業務管理者として選任すべきだという意見が多数を占めている。

また、業務管理者の選任は、管理戸数や業務に携わる人数に応じて行うべきだという意見もあり、さらに、長年の実務経験がある者に業務管理者としての選任を許可するべきだという考えもあり、実務経験の重要性が強調されている。

一方で、資格取得が難しいという懸念もあり、人材不足を解消するために補助を提供するなど、実務

経験や学習の支援が重要であるとする意見もある。

【管理受託契約の締結前の書面の交付（重要事項説明）】について、賃貸住宅管理業における「重要事項説明」や「契約書」に関連する手続きの負担軽減や効率化、またトラブル防止に対する懸念が多く含まれている。多くの意見が「現場の負担を減らすために簡素化を図るべき」とし、特に「契約書と重要事項説明書の内容が重複しているため、同日に行うことができれば効率化が進む」という点が強調されている。

まず、書面作成の簡素化に加えて、オーナートラブルを防止するために、資格者による説明の義務化や、契約書と重説を一体化し簡潔にすることが提案されている。また、軽微な変更にも再度書面交付を行う必要がある現状について、手間を減らすために簡易化が求められている。契約内容の再検討を通じて、現場の負担を減らし、効率化を図ることが望まれている。

業務管理者についても、賃貸不動産経営管理士が重説を行うことを必須とする意見や、管理契約書で足りるとする意見があり、契約書と重説がほぼ同じ内容であれば一体化して効率化することが望ましいとされている。また、サブリース業者に限定すべきだという意見もあり、資格要件を明確にして業者の責任を明確にすることが求められている。

【財産の分別管理】について、オーナーや賃借人保護のため、管理業務を行う業者全体に預り金保全措置義務付けが必要であるという意見がある。どの程度の分別管理が必要なのかについては、明記が求められており、マンション管理業者と同様の考え方が適用されるべきだと考えられている。また、管理業界全体の信頼性を向上させるためには、基本的な義務付けが必要であり、その内容が厳しすぎると感じる意見もある。

分別管理のために口座を分けることが困難であるとの声があり、集金賃料の保全や第三者機関による保全措置の必須化が求められている。これにより、不動産売買と同様に保全措置を必須化することが望ましいとされている。また、分別管理を求めること自体には問題はないが、そのために生じる企業負担に対して懸念の声もある。宅建の営業保証金のような保証制度の方が良いとの意見も見られる。

分別管理の目的は金銭・事故防止のためであり、金銭は明確に分けるべきだとされている。しかし、口座を分けても資金の移動ができるため、ほとんど意味がないという意見もある。

事業資金との分別が困難になる恐れがある中で、分別管理は常識として必要だと考えられている。しかし、国が求めるレベルでの分別管理は業務過多となり、現実的ではないという意見もある。

【帳簿の備付け等】について、AI化やPDF化の推進により、システムデータで代用できるため、委託契約書等があれば十分であるとの意見がある。また、管理業者の信頼性を前提とし、基幹システムで管理している場合、書類を新たに作成する必要はないとの見解が示されている。義務的内容が厳しすぎるという点についても、事務効率化を進めるため、内容に変更がない場合は年度で締める必要はなく、変更があった場合にのみ作成すればよいとの意見が多い。

事務負担とその効果が見合っていないと感じる声もあり、帳簿の記載事項については、細かく決めすぎると契約書面と重複してしまうため、一定の内容を一覧化（リスト化）するなど、緩和できないかとの提案がある。賃貸システムを導入している企業では、帳簿がシステムで代用されるため、これ以上の書類作成が負担となっているという声もある。

保存方法に関して、トラブルが発生したことがない企業では、これ以上手間を増やす必要がないとの意見があり、量が多く大変であるとの現場の声も聞かれる。サブリース業者に限定すべきとの意見もあり、管理契約書と同一で管理できるようにしてほしいという要望もある。電子化を進めることが求められており、預かり金として管理する場合には、その保管が必須であるとの意見が強い。

【従業者証明書の携帯】について、カード現物ではなくデータでの証明でも良いのではないかという意見がある。管理会社勤務の証明や業務者の自覚を促す目的で証明書が求められているが、見せられたからといって安心できるものではなく、携帯する意味を見出せないという声もある。また、個人情報の保護が必要であり、従業員証明書が必要になったことが何年間もないとの指摘もある。

宅建業との兼業の場合、従業者証明書を一体化しても良いのではないかという提案がなされている。また、宅建業の証明書と一緒にすれば良いとの意見もある。また、サブリース業者のみに限定すべきとの声や、個人の名前が掲示されているため携帯しなくても良い方法を検討するべきとの提案もある。紙を使う時代ではないため、他の方法を取るべきという意見もあり、持ち歩くのを忘れる恐れがあることが懸念されている。

従業者であることの証明証を携帯することは必須とされているが、お客様の不安を解消するために、業務者の身分や立場を明確にすることが求められている。さらに、本名写真付証明書を携帯することによってカスタマー・ハラスメント（カスハラ）に遭遇しているため、証明書携帯義務の緩和を求める声もある。

【管理受託契約の締結時の書面の交付】について、AIが内容（住宅以外でも）に基づいて、電子契約や重要事項説明（重説）ができるようにすることが提案されている。オーナートラブル防止のため、資格者のみに対応するよう、要件を徐々に上げていくことが求められている。また、管理契約書と重説の内容が重複しており、そのため説明に時間がかかるという問題が指摘されている。記載事項が多く、業務負担が高いと感じるとの声もある。契約書と重説の内容が被りすぎていることも問題視されており、契約書に記載されている内容通りに管理を行うことが強調されている。

印紙税については、管理手数料の収入基準に基づいて印紙税を課税することを検討してほしいという意見があり、管理の範囲を確定するために、再度管理業務の受託内容を確認し、理解してもらうことが求められている。

【管理受託契約の再委託の禁止】について、再委託に関して、いくつかの意見が挙げられている。戸数が少ない場合でも、全て委託を行っている業者があり、再委託の範囲や内容についての明確化を希望する声が多い。また、再委託の範囲を明確にしつつ、緩和措置の設定を望む意見もある。しかし、再委託全体の禁止については許容する意見もあり、再委託先が決まった場合には委託者への報告を緩和すべきだとの提案もある。

一部では、サブリースを行う業者のみに再委託を限定すべきだという意見があり、家主が管理会社を持っている場合、別の管理会社に再委託されることがあることも指摘されている。再委託に対しての不安を解消するため、管理業務の不明な管理業者への不安を払拭することが求められている。また、再委託によって責任の所在が曖昧になる懸念が示されており、責任範囲が明確でなくなることでトラブルの原因になる可能性があるという意見もある。

オーナー保護の観点から、決められた内容の変更は後々のトラブルの元になるとの指摘があり、再委託会社の不正防止や借主側の費用負担増を避けるために、再委託の是非について慎重に検討すべきだと考えられている。また、不正競争防止法に基づいた対策も求められている。

【標識の掲示】について、企業の信頼性を高めるためには、管理業者としての識別が重要であるとされているが、標識に関しては設置場所や量に関する意見が多く寄せられている。事務所に設置する必要がないと考える声や、ネットで広く告知することが有効だとする意見もある。また、標識が多すぎるため、少なくしたり、縮小したりできると助かるという意見も見受けられる。さらに、サブリースを行う業者のみに限定すべきとの意見もある。

管理業者がどの会社であるかが分かりにくいと感じる方もおり、標識を見て分かることが重要だとされている。また、宅建業と兼業である場合、標識を一体化することも検討されるべきであるという意見もある。

一方で、電子契約や IT 導入が進んでいる中で、標識の必要性を感じないという意見もあり、デジタル化を進めることが有効だと考える者もいる。しかし、標識を設置することでお客への信頼度が上がり、管理業務を行っていることが一目で分かることの重要性も指摘されている。

【賃貸住宅管理業に対する監督】について、サブリース業者を中心に監督を強化すべきとの意見が多く見られる。サブリース業者に対して重点的な取り締まりを行うべきであるとともに、金銭の収受がない事業所を監督しても、負担が増えるだけで効果が薄いと考えられている。また、小規模な業者が違反しやすい環境にあるため、しっかりと監督を行う必要があるとの指摘もある。

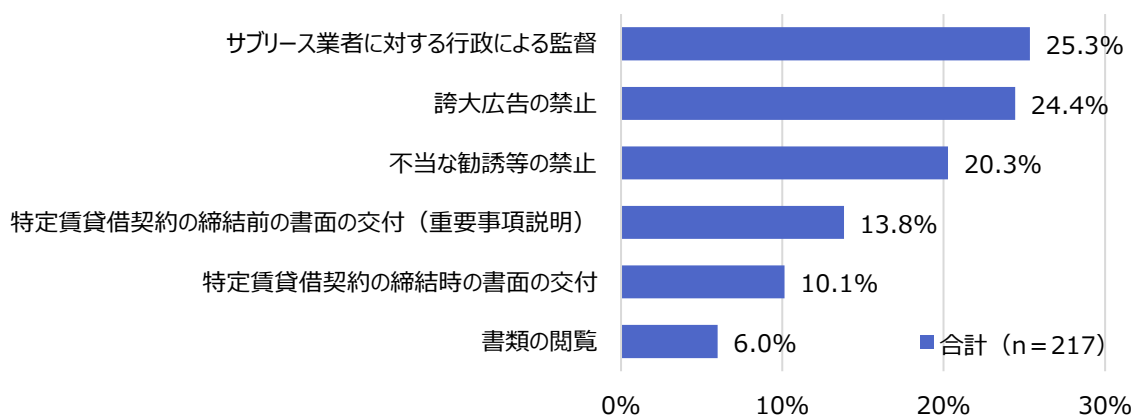
監督が強化されることで提出書類が増加する可能性があり、そのため監督の強化と業務の効率化を同時に検討すべきとの意見もある。業界団体などが適正な住宅管理業務の方法や指導を行うことも求められている。

トラブルが増加しているため、監督が必要だとされており、悪質な業者を排除するための監督や罰則も必要であると考えられている。最終的には、宅地建物取引業と同様の監督体制が必要だという意見が多い。

(2) サブリース業者の「特定賃貸借契約の適正化のための措置等」に関する見直し課題 (Q24)

賃貸住宅管理業法における、サブリース業者の「特定賃貸借契約（マスターリース契約）の適正化のための措置等」において、将来的に見直しが必要と考えられる課題についての調査結果では、「サブリース業者に対する行政による監督」が最も多く 25.3% を占めている。次いで「誇大広告の禁止」が 24.4%、「不当な勧誘等の禁止」も 20.3% と比較的高い割合を示している。これは、サブリース業者の活動を適正に管理し、不適切な事業運営を防止するために、行政の関与や監督強化を求める声が強いのことを示している。

図表 3-1-1-48 サブリース業者の「特定賃貸借契約の適正化のための措置等」に関する見直し課題



具体的には、以下の意見寄せられた。

【サブリース業者に対する行政による監督】について、サブリース業者に対する監督強化の必要性が広く認識されている。特に、サブリース契約の問題が多く、解約時の説明不足や不当な解約条件が貸主に不利益をもたらすことが問題視されている。これにより、サブリース業者の監督は非常に重要であるとされており、悪質な業者の排除や、トラブル防止のための厳格な規制が求められている。

また、サブリース業者に対しては、賃貸管理士が必要であるとの意見や、許可制の導入を検討する必要があるという声も多い。サブリース業者が借主の立場を利用して貸主に不利な条件で契約を結んでいるケースが目立ち、これは業界全体の信頼性を損なう可能性があると考えられている。

加えて、解約の縛りが厳しいケースが多く、行政の監視を強化し、業者に対して公正な取り組みを求める声が高まっている。業界全体のイメージ向上や社会的信頼性の向上のためにも、サブリース業者に対する監督と規制が重要であるとされ、特に不当な賃料設定や不正行為の防止が求められている。

【誇大広告の禁止】について、サブリース業における広告や契約に関する懸念が多数挙げられており、特に誇大な広告や不適切な表現についての規制強化が求められている。具体的には、30年保証などの過度な保証内容を廃止し、格安を謳う広告に対してはより厳格な基準を設けるべきだという意見が多い。これにより、消費者が誤解や錯誤を避け、適正な契約内容を理解した上での判断ができるようにする必要がある。

また、サブリース業者による一方的な優位性を強調する広告が、契約後にトラブルを引き起こす原因となっており、業界全体の信頼性に影響を与える懸念がある。家賃の将来的な下落リスクについて適切に説明することや、解約条件の透明性を高めることも重要視されている。

トラブル未然防止のためには、過大条件や不当な勧誘が横行している現状を改善するため、監視体制

の強化と、消費者保護のための法的規制が必要だと考えられている。また、広告において「ナンバーワン」といった表現や過大な期待を煽るような内容は、消費者に誤解を与え、実際にはデメリットが存在することを十分に理解させる必要がある。

最終的には、適正価格の設定と、正当な営業活動を行うための規制を強化し、業界全体の信頼性を確保することが求められている。

【不当な勧誘等の禁止】について、過去のトラブルや不適切な営業活動に対する懸念が多く挙げられている。特に、「おとり広告」の横行や誤解を招く情報提供に対する取り締まりが求められている。これにより、不動産業界全体の信頼が失われ、オーナーや消費者が不利益を被る可能性が高まる。

具体的な内容の説明不足や過度なリフォームの要求、不必要な融資勧誘が問題視されており、契約内容やリスクについて十分に説明しない業者に対しては厳格な対応が必要とされている。特に、年配者や専門知識が少ない人々に対しては、過度な印象を与えず、実際のデメリットを分かりやすく伝えることが求められている。

また、誤解を生むような広告や不正な囲い込みを防止するための規制強化が必要とされている。強引な勧誘や、焦って契約することがないように、消費者が適切に情報を得て冷静に判断できる環境を作ることが重要である。

【特定賃貸借契約の締結前の書面の交付（重要事項説明）】について、オーナートラブルを防止するため、徐々に要件を高めるべきであり、資格者のみを対象にすることが重要である。また、一部の内容変更においても、重説が必要となることに手間を感じている声があり、これを簡素化して1枚にまとめるなど、緩和が望まれる。形式的で実態が伴っていない部分については、改善が求められる。

契約における説明をしっかりと行い、オーナーに内容を正確に伝えることが重要である。特に、社宅代行会社における転貸や借り上げ型の社宅代行業者に対しては、必要ないとの意見が多い。また、電子化に伴って書面を簡素化する必要もあり、入口の段階でオーナーにしっかりと伝えることが求められている。

契約前に説明を受け、その内容をしっかりと理解したうえで進めることが適切であり、書類に残す確認を徹底することで、責任の所在を明確にし、トラブルを未然に防ぐことができる。双務契約として、最低限の書面交付は当然であり、その後のトラブル防止のために重要な説明部分は定型化し、よりわかりやすくすべきである。

サブリースのリスクを理解していないオーナーが多く、トラブルを防ぐためにも、この点についての説明を強化することが必要である。

【特定賃貸借契約の締結時の書面の交付】について、オーナートラブルを防止するため、徐々に要件を高めるべきであり、資格者のみを対象にすることが重要である。契約書に基づいた管理が徹底されるべきで、形式的なものではなく、実態が伴う管理が求められている。

社宅代行会社に対しては、転貸を行う場合は特に不要と考えられており、賃貸人にとって内容がよりわかりやすくなるようにすることが必要である。電子化が進む中で、書面の簡素化が求められ、同様にオーナーとの内容共有も円滑に行われるべきである。

借主の認識のためにも、書類を通じて契約締結までの経過状況を確認できるようにすることが重要で

ある。また、宅地建物取引業法の改正で規制できるものは二重に法制化する必要はなく、必要な規制を適切に導入することが求められる。

【書類の閲覧】について、マンション管理業者と同様に取り扱うことで、業務調書や業務報告書は不要とするべきとの意見が多かった。また、正当な第三者による閲覧が可能であるべきだ。賃借人に対しては、マスターリース契約の事前開示を行うことが重要である。

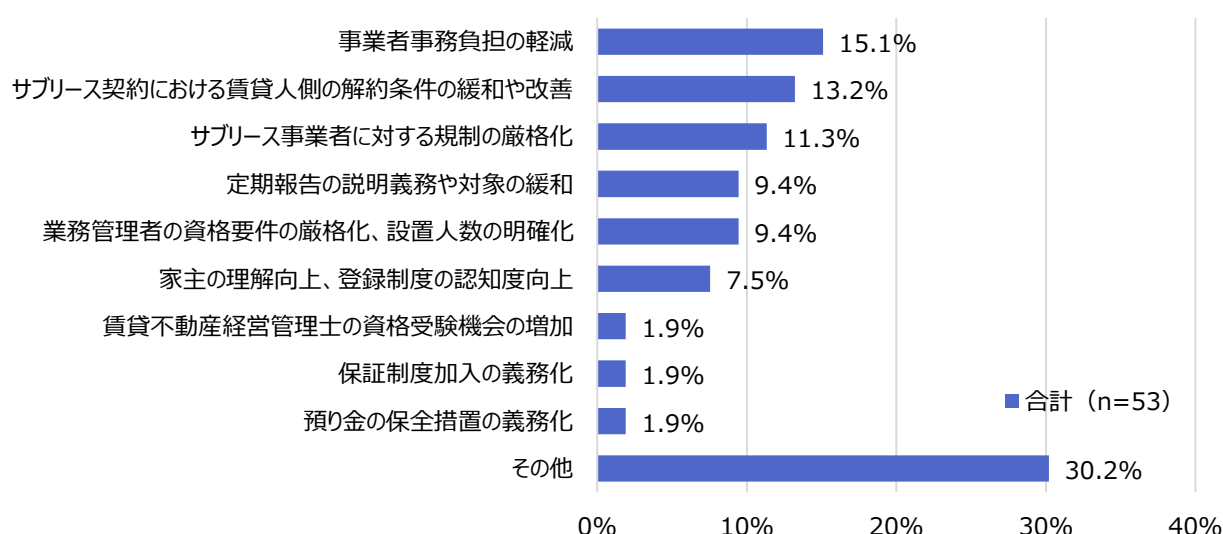
オーナーに対しては、実際の賃料など、賃貸契約の情報を開示しないサブリース会社が多いため、透明性を高める必要がある。データ蓄積を業とする企業においても、財務状況に関する書類の閲覧は不要であると考えられる。

正確な情報が不明瞭な場合、適切な開示が行われるべきであり、宅地建物取引業として当然の取り決めである。また、売買時に個人情報に関する観点から閲覧が制限されることも考慮すべきである。

(3) その他の見直し課題 (Q25)

賃貸住宅管理業法について、その他の将来的に見直しが必要と思われる課題について、最も高い割合が事業者の事務負担軽減であり、15.1%を占めている。次いで、賃貸人側のサブリース契約における解約条件の緩和や改善が13.2%を占め、サブリース事業者に対する規制の厳格化が11.3%となっている。定期報告の説明義務や対象の緩和、業務管理者の資格要件の厳格化・設置人数の明確化はそれぞれ9.4%を占めている。今後の法改正においては、事業者の負担軽減やサブリース契約の見直し、規制強化が主要な課題となることがうかがえる。

図表 3-1-1-49 その他の見直し課題



具体的には、以下の意見寄せられた。

【事業者事務負担の軽減】

事務手続きの負担が膨大であり、システム改修やデジタル化が進んでいるものの、法改正の頻度が高く、現場が対応しきれない状況にある。そのため、法改定には一定の移行期間を設ける必要があるという意見が多い。

また、賃貸住宅管理業が宅建業と兼業する形になっており、特に中小事業者にとっては免許や登録が二重の負担となっている。これらを統合するか、簡素化する方針が求められている。規制が過剰になると業務負担が大きくなり、大企業のみが事業を行える状況になるのではないかという懸念も示されている。

さらに、賃貸住宅管理業の契約や報告義務についても、業務が重複していると感じられる部分が多く、無駄な労力を削減するために、より合理的な方法を検討すべきだとの意見がある。資格制度よりも、管理業を行う者に定期的な講習を行う方が実効性があるとの主張も存在する。

【サブリース契約における賃貸人側の解約条件の緩和や改善】

サブリース契約において、賃貸人（オーナー）からの契約解除が正当な理由がないと解約できないという点が問題視されている。賃貸人は不利な状況に置かれることが多く、サブリース会社に都合よく利用されていると感じている。特に、サブリース契約を解約しようとしても法的に障害があり、解約ルールの見直しが求められている。また、サブリース会社との契約内容には、不当な契約条件や解約時のペナルティが存在し、これが問題となっている。

具体的には、サブリース期間中に建物が売却される際や相続が発生した場合に、所有者が不利益を被ることが指摘されている。さらに、サブリース業者の一方的な契約内容により、賃貸人が他の管理会社に変更することが困難であることも課題となっている。これらの問題を解決するためには、特定賃貸借契約における貸主側の解約を正当事由不要にすることや、解約ルールをより柔軟にする必要があるとされている。

【サブリース事業者に対する規制の厳格化】

サブリース専門事業者に対して、管理業者と同様に事業者登録を必須化することが求められている。さらに、管理業務とサブリース業務を切り離して、登録制度を設けるべきとの意見がある。サブリース業者、純粋な賃貸管理業者、社宅代行業者などの借主代理者については、法改正を行い、明確に区別することが期待されている。

また、現在の制度では、サブリース業者による不正や事故への対応が不十分であり、一般住宅管理業者も同列に扱うことに対して反対の意見が出ている。サブリース業者のみを対象とした登録制度を設けるべきだとし、サブリース業務そのものをなくすべきだという意見もある。さらに、物件購入からサブリース契約までの流れで、買主や賃貸人が多額の借金を背負わされる現状を問題視しており、行政の指導と介入が必要だとの考えが示されている。

【定期報告の説明義務や対象の緩和】

賃料や資金管理がない部屋や建物、また定期的な管理料を受け取っていない物件については、管理戸数から外すなど、業務負担の軽減が求められている。定期報告に関しては、説明が不要とされており、オーナーは巡回報告と年に一度のレポートで十分に理解していると考えられている。そのため、必要に応じて説明を行うという運用が求められている。

また、定期報告について説明が義務化されている現行の運用に対して、実務的に困難であり、報告のみで十分であるという意見もある。巡回業務を受託していない案件については報告対象から外し、家賃やクレームの有無がある場合に報告すればよいとされている。さらに、業界団体からは定期報告に説明

が必要だと言われているが、全オーナーに対して行うことは実務的に困難であり、年に一度の報告書で質問があれば対応する体制にしてほしいという運用が求められている。

【家主の理解向上、登録制度の認知度向上】

オーナーが管理契約を結びたがらない理由として、管理業務の価値に対する理解が不足している点が挙げられており、オーナーに対する普及啓発が必要である。登録制度に関しては、ハードルが低いことや社会的認知度の低さが影響しており、登録しても社会的信用度が高まるなどのメリットを感じにくいため、負担が増えるだけだという意見がある。

また、業者登録制度が貸主や借主に十分に認知されていないため、国による周知が必要であるとされている。さらに、住宅管理業に関する内容や法令、制度等の公開や、講習会などによる一般への普及方法を模索する必要があるとの意見もある。

【業務管理者の資格要件の厳格化、設置人数の明確化】

管理業務を行うには資格保有者が必要であり、現在の登録制度が不明確であるため、不動産業者以外でも業務が行えることが問題視されている。これが今後、不動産業界の低迷を引き起こす恐れがあると懸念されている。また、業務管理者の業務範囲が広い中で、宅建士が少し講習を受けた程度でその業務を担当することに疑問が呈されている。

業務管理者は賃貸不動産経営管理士であるべきだという意見があり、膨大な業務を担当する者が講習だけで十分であることには問題があるとされている。また、従業員数に応じて業務管理者の配置を義務づけるべきだとの意見もあり、5名に1人の配置が急務であるとされている。

さらに、賃貸不動産経営管理士が重要事項説明を行う必要があるとの立場が取られており、国土交通大臣告示登録制度時代からそのように行われてきたと述べられている。法律に変更があったことで宅建士でも問題ないという点には疑問を感じており、任意制度よりも厳格な規制が望ましいとされている。

【預り金の保全措置の義務化】

管理会社は預り金の保全措置を講じるべきだという意見がある。これは、預り金が適切に保護されることで、利用者や関係者の信頼を得るために必要であると考えられている。

【保証制度加入の義務化】

宅地建物取引業と同様に、保証制度への加入を必須とすべきだという意見がある。この措置により、業界の信頼性が向上し、利用者の保護が強化されると考えられている。

【賃貸不動産経営管理士の資格受験機会の増加】

賃貸不動産経営管理士の資格取得に関する必要性は理解しているが、試験日を増やしてほしいという意見がある。一人で業務を行っている場合、緊急の仕事が発生すると試験を受けられないことが多いため、試験日程の柔軟性が求められている。

【その他】

多くの意見は、賃貸住宅管理業法の現行制度に対して業務負担が過度であると懸念している。特に、

管理料や広告料に関する規定が実態に即していないと感じており、家主への広告料の支払いやその配分についての透明性が欠けていることが問題視されている。また、リフォームや大規模修繕における業者間での中抜き行為が見受けられ、金額に対するガイドラインを設けるべきだとの意見もある。

賃貸契約に関する法律や規定が厳格すぎると感じる意見も多く、特に延滞者に対する対応についてはもっと柔軟な取り決めが必要だとの声がある。現在の制度のメリットを感じていないという意見もあり、現状では管理業法が効果的に機能していないとの認識が広がっている。また、賃貸業務と売買業務の重要度について、賃貸業務が十分に認識されていないとの指摘もあり、賃貸業務の認識を高めるための施策が必要だとされている。

さらに、資格取得や管理業者登録の必要性についての意見も多く、特に試験日を増やすべきだという声や、登録をしても社会的認知度が低く、業者登録が負担であると感じる事業者が多いことから、よりメリットが感じられるような制度改正を求める意見が目立っている。

2——規模別に事業者の意識に関する詳細分析

ここでは、賃貸住宅管理業の登録制度および業務管理者の要件に対する考え方について、管理戸数や従業員数別に事業者の意識を分析する。

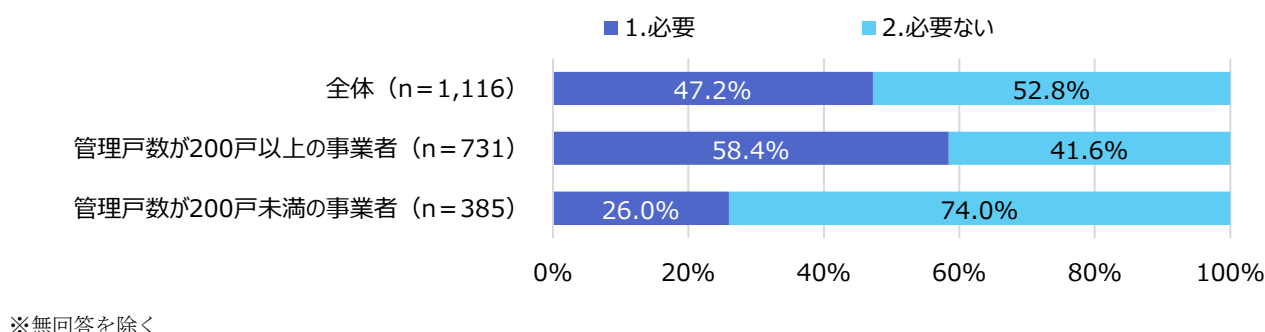
1 | 登録義務の必要性に対する考え方

管理戸数が200戸未満の賃貸住宅管理業者に対する登録義務の必要性（Q10）について、全体の回答としては「必要」と「必要ない」の意見がほぼ半々に分かれた。しかし、事業者の規模によって意見に違いがあることが明らかになった。

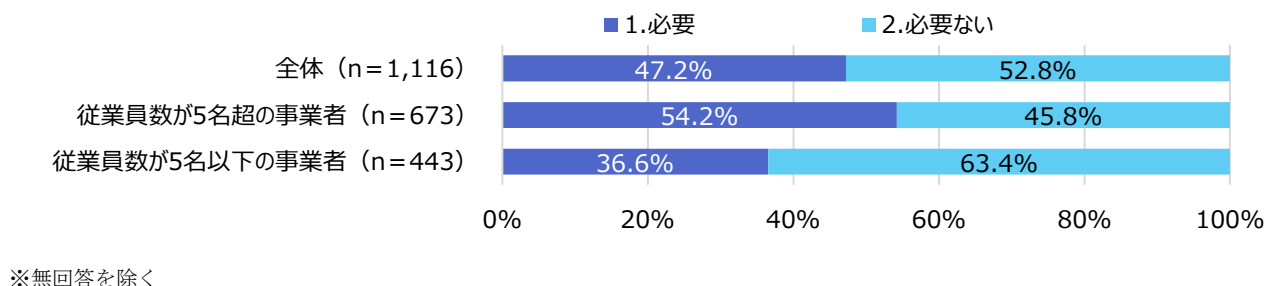
具体的には、管理戸数（Q5）が200戸以上の事業者では、58.4%が登録が「必要」と回答したのに対し、管理戸数が200戸未満の事業者では登録が「必要」と回答した割合は26.0%にとどまった。同じく、従業員数（Q7）が5名超の事業者では、54.2%が登録が「必要」と回答したのに対し、従業員数が5名以下の事業者では、登録が「必要」と回答した割合は36.6%にとどまった。

この意見の違いの背景には、事業規模の違いによる法規制や業務負担への認識の差があると考えられる。大規模事業者は、すでに一定の管理体制を整えており、業界全体の信頼性向上のために登録制度を前向きに捉えている可能性がある。一方、小規模事業者にとっては、登録義務化が新たな負担となり、事業の継続に影響を及ぼす懸念があると推測される。

図表 3-1-2-1 管理戸数別に事業者の登録義務の必要性に対する考え方



図表 3-1-2-2 従業員数別に事業者の登録義務の必要性に対する考え方



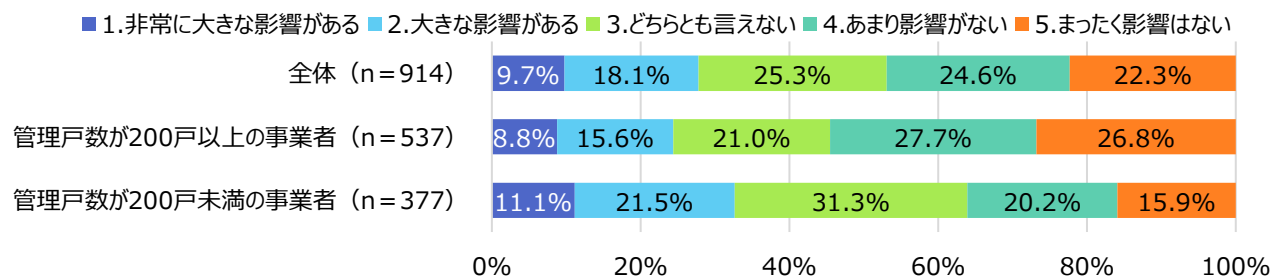
2 | 業務管理者の要件に対する考え方

宅地建物取引士が賃貸住宅管理業務管理者講習（指定講習）を受けることで業務管理者の要件を満たすことができる現行制度ことに対し、仮に業務管理者の要件として「賃貸不動産経営管理士」の資格取得が必須となった場合、事業運営への影響（Q11）について、全体の結果として、「非常に大きな影響がある」「大きな影響がある」と回答した事業者の割合は合計で 27.8%であった。しかし、事業規模別に見ると、管理戸数が 200 戸以上の事業者では同様の回答をした割合が 24.4%であったのに対し、管理戸数が 200 戸未満の事業者では 32.6%に上った。また、従業員数別に見ると、5 名を超える事業者では影響があると回答した割合は 24.8%であったのに対し、従業員数が 5 名以下の事業者では 31.2%となった。

この結果から、事業規模が小さい事業者ほど、業務管理者の要件変更が事業運営に与える影響を大きく感じていることが明らかである。これは、小規模事業者にとって、新たな資格要件の導入が人材確保や教育コストの増加につながり、業務の継続に支障をきたす可能性があるためと考えられる。一方で、大規模事業者では既存の管理体制の整備や資格取得者の確保が比較的容易であるため、影響が相対的に小さいと推測される。

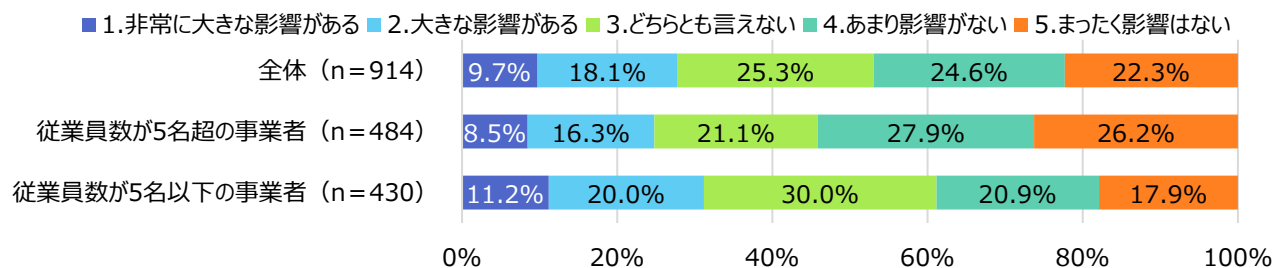
このような状況を踏まえると、業務管理者の要件を変更する際には、一定期間の経過措置を設けることで、影響を最小限に抑えることが重要である。

図表 3-1-2-3 管理戸数別業務管理者の要件を変更する際の事業運営への影響



※無回答を除く

図表 3-1-2-4 従業員数別業務管理者の要件を変更する際の事業運営への影響



※無回答を除く

業務管理者は、どのような者になるべきだという質問（Q13）に対して、全体の回答では、「賃貸不動産経営管理士の資格を有する者に限定すべき」と考える事業者の割合は 34.2%であった。事業規模別に

見ると、管理戸数が200戸以上の事業者ではこの割合が39.2%であったのに対し、管理戸数が200戸未満の事業者では24.5%にとどまった。一方で、「賃貸不動産経営管理士の資格を有する者あるいは指定講習を修了した宅地建物取引士の資格を有する者（現行の法令上の要件どおり）」とする考え方については、全体の回答割合が42.6%であり、管理戸数が200戸以上の事業者では41.0%、管理戸数が200戸未満の事業者では45.5%となった。また、「限定せず、賃貸住宅管理業務に関連する実務経験や専門知識があれば、資格を持っていなくても業務管理者として認めるべき」とする考え方については、全体の回答割合が23.2%であり、管理戸数が200戸以上の事業者では19.7%、管理戸数が200戸未満の事業者では30.0%となった。従業員数別の分析においても、同様の傾向が確認された。

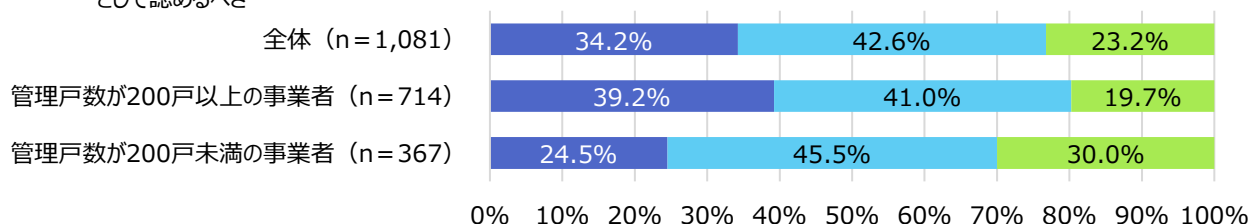
この結果から、事業規模が大きいほど、業務管理者の資格要件を「賃貸不動産経営管理士に限定すべき」と考える傾向が強いことがわかる。これは、大規模事業者においては、専門資格を持つ管理者の確保が比較的容易であり、業務の高度化や信頼性向上を重視する意識が強いためと考えられる。一方で、小規模事業者では、業務管理者の要件を厳格化すると人材確保が難しくなる可能性があり、現行の制度の維持、さらには要件の緩和を求められている。

図表 3-1-2-5 管理戸数別業務管理者の適格要件

■ 1.賃貸不動産経営管理士の資格を有する者に限定すべき

■ 2.賃貸不動産経営管理士の資格を有する者あるいは指定講習を修了した宅地建物取引士の資格を有する者（現行の法令上の要件どおり）

■ 3.2.に限定せず、賃貸住宅管理業務に関連する実務経験や専門知識があれば、資格を持っていなくても業務管理者として認めるべき



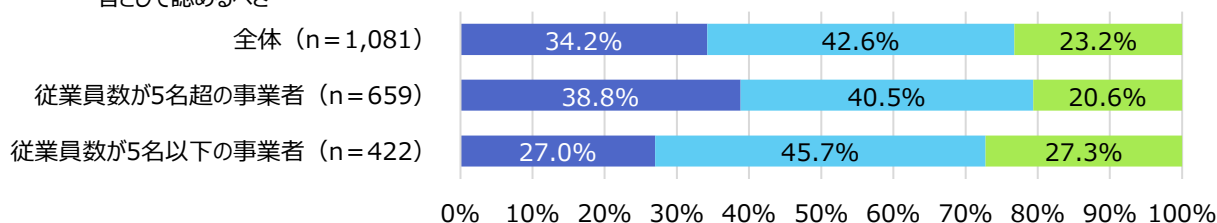
※無回答、「その他」の回答を除く

図表 3-1-2-6 従業員数別業務管理者の適格要件

■ 1.賃貸不動産経営管理士の資格を有する者に限定すべき

■ 2.賃貸不動産経営管理士の資格を有する者あるいは指定講習を修了した宅地建物取引士の資格を有する者（現行の法令上の要件どおり）

■ 3.2.に限定せず、賃貸住宅管理業務に関連する実務経験や専門知識があれば、資格を持っていなくても業務管理者として認めるべき



※無回答、「その他」の回答を除く

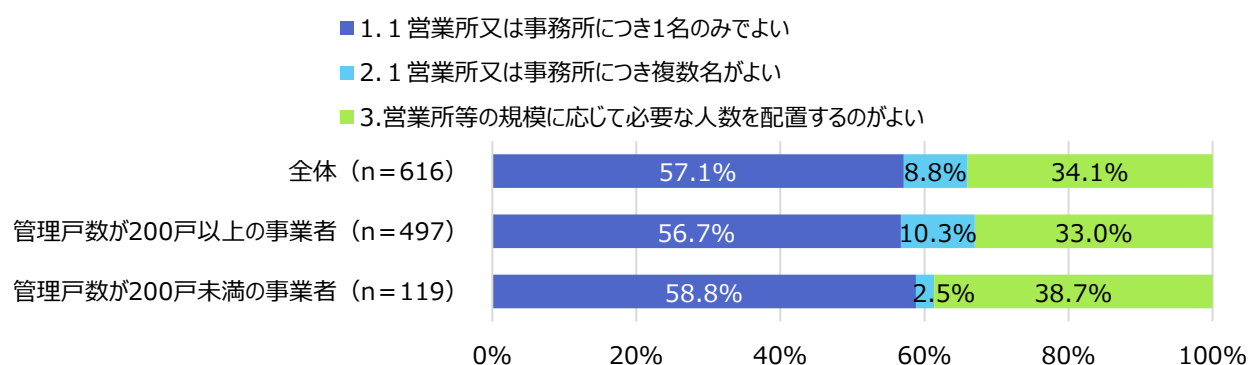
3 | 業務管理者の配置人数に対する考え方

営業所や事務所ごとに賃貸住宅管理の知識・経験を有する業務管理者の適切な配置人数（Q15）について、全体の回答では、「1 営業所または事務所につき 1 名のみでよい」と考える事業者の割合は 57.1%であった。事業規模別に見ると、管理戸数が 200 戸以上の事業者ではこの割合が 56.7%、管理戸数が 200 戸未満の事業者では 58.8%となっており、小規模事業者の方が、1 名のみで十分と考える傾向がやや強いことがわかる。

一方、「1 営業所または事務所につき複数名を配置するのがよい」と考える事業者の割合は、全体で 8.8%にとどまった。事業規模別に見ると、管理戸数が 200 戸以上の事業者では 10.3%がこの考え方を支持したのに対し、管理戸数が 200 戸未満の事業者では 2.5%と、より少数であった。従業員数別に分析しても、同様の傾向が確認された。

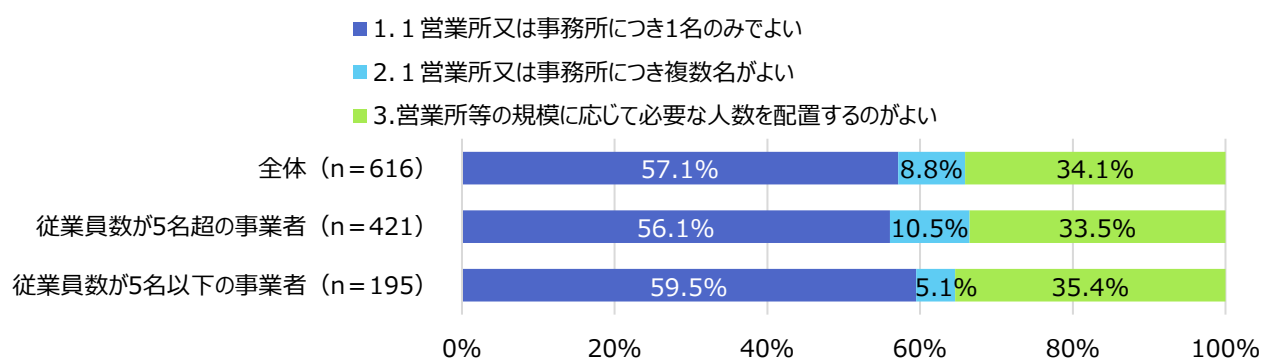
この結果から、事業規模が小さいほど、業務管理者の配置人数について最小限の体制で十分であると考えている傾向があることが明らかである。一方、大規模事業者では、業務の複雑性や管理の厳格化の観点から、複数名の配置を望む割合が比較的高くなっていると推測される。

図表 3-1-2-7 管理戸数別業務管理者の配置人数に対する考え方



※無回答を除く

図表 3-1-2-8 従業員数別業務管理者の配置人数に対する考え方



※無回答を除く

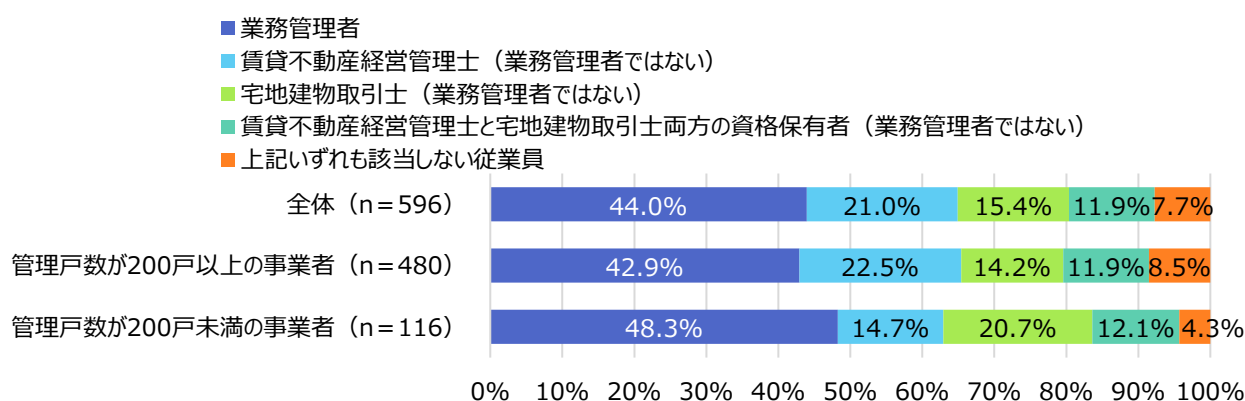
4 | 重要事項説明の実施者に対する考え方

現在、重要事項説明書の交付・説明を実施している者（Q16）について、全体の回答では、「業務管理者」の割合が44.0%、業務管理者でない賃貸不動産経営管理士の割合が21.0%、業務管理者でない宅地建物取引士の割合が15.4%となっている。

事業規模別に見ると、管理戸数が200戸以上の事業者では、業務管理者の割合が42.9%であり、全体と比べてやや低い結果となっている。これに対し、管理戸数が200戸未満の事業者では、業務管理者が48.3%と全体の割合を上回っており、この傾向は、少人数で運営している小規模事業者において、業務管理者が中心的な役割を果たしている同時に、複数の役割を兼任する必要があることに関連していると考えられる。

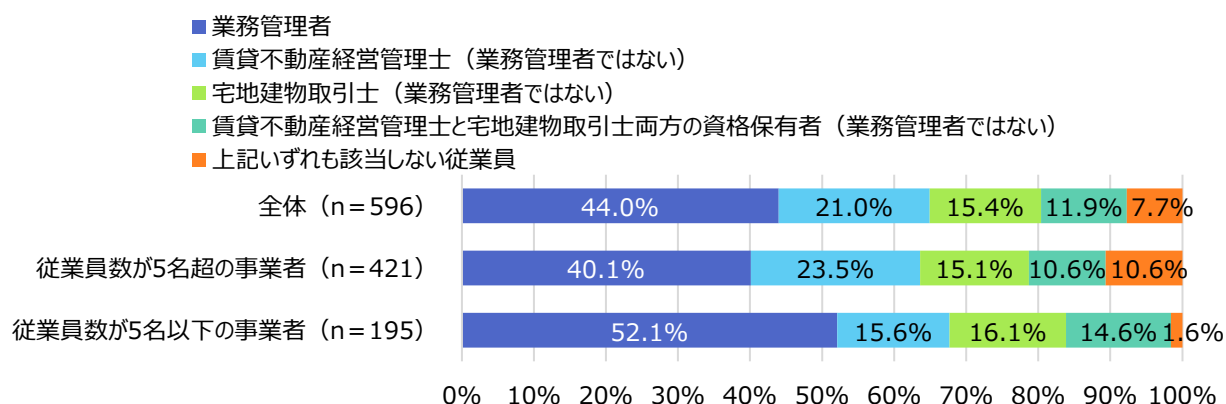
また、管理戸数が200戸以上の事業者では、賃貸不動産経営管理士の割合が22.5%と全体の割合を上回っており、宅地建物取引士の割合が14.2%で全体よりやや低い結果となっている。一方、管理戸数が200戸未満の事業者では、賃貸不動産経営管理士の割合が14.7%で全体より低い結果に対して、宅地建物取引士の割合が20.7%と全体の割合より高くなっている。従業員数別に分析しても、同様の傾向が確認された。小規模事業者においては、宅地建物取引士の割合が高く、賃貸不動産経営管理士よりも重要事項説明書の交付・説明を行っている割合が多いことがわかる。この結果からは、小規模事業者では宅地建物取引士の重要性が高く、大規模事業者では賃貸不動産経営管理士の割合が高い傾向が見受けられる。

図表 3-1-2-9 管理戸数別重要事項説明の実施者に対する考え方



※無回答、「その他」の回答を除く

図表 3-1-2-10 従業員数別重要事項説明の実施者に対する考え方



※無回答、「その他」の回答を除く

第4章 今後の検討課題

1——賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律の見直しに関する検討課題

賃貸住宅は、今後ますます日本の住環境において重要な役割を果たすと予想されている。特に、単身世帯の増加や高齢化社会の進展、さらには外国人居住者の増加などが背景となり、賃貸住宅の需要は高まっている。これにより、賃貸住宅は生活基盤としてさらに重要な位置を占めることになると見込まれている。

従来、賃貸住宅の管理はオーナー自身が直接行うことが一般的であったが、近年では管理業務を専門の業者に委託するケースが増加している。この変化には、オーナーの高齢化や相続に伴う管理業務の負担増、また賃貸経営に関する専門的な知識やノウハウが必要とされることが影響している。賃貸住宅の管理が高度化し、複雑化する中で、専門業者に委託することが、経営を効率的に行うための選択肢として広まりつつある。

また、賃貸経営における一つの選択肢としてサブリース方式（賃貸経営を管理業者に一括して委託する方式）が広まっている。この方式では、家賃保証がされるため、オーナーにとって安定的な収入が見込める一方で、契約内容に関する誤解やトラブルが発生することも少なくない。特に、サブリース契約における家賃保証に関する認識不足や契約内容の不明確さが問題となっており、社会的な注目を集めている。

これらの問題を解決するために、令和2年には賃貸住宅管理業務の適正化を目的とした関連法が成立し、令和3年6月から完全施行された。この新しい法律は、賃貸住宅管理業者に対して登録義務を課すことや、業務の適正化を促進することを目的としており、賃貸経営の健全化を図るための重要なステップとなっている。さらに、賃貸住宅管理業法は施行後3年が経過しており、見直し検討を行う時期に入っている。賃貸住宅管理業のさらなる質の向上に向けては、より良いサービスを提供する質の高い管理業者が賃貸住宅市場で選ばれる環境を整備していくことが重要である。

1 | 登録義務の基準

法に基づき登録された管理業者が提供するサービスは、国の指導・監督のもとで一定の質が確保されるため、賃貸住宅管理業のさらなる質の向上を図るには、登録業者の活用を一層推進することが重要である。

しかし、現行法では管理戸数が200戸未満の管理業者には登録義務がないため、多くの事業者が任意登録となっている。これに関するアンケート調査では、200戸未満の登録義務化の必要性について、必要という回答と必要ないとする回答が概ね拮抗する結果となった。ただし、事業規模で比べると、事業規模が小さい事業者ほど必要ないとする割合が高く、その理由として過度な負担を強いるといった意見が多くなっている。このような結果から登録義務化、あるいは登録基準の引き下げについては、それを支持する事業者や団体、支持しない事業者や団体双方の意見を十分くみ取りながら、事業規模や都市部と地方部といった地域差などにも考慮しながら慎重に議論していく必要がある。

一方、200戸未満の管理業者も一定数登録しており、それらは任意登録であっても、法令の下で国の指導監督がなされ、制度に応じて適切な業務遂行が期待できる。アンケート結果でも登録義務化の理由として、業務の適正な運営の確保、不適切な事業者の参入防止、指導・監督の必要性といった回答が多くなっており、見方を変えれば、こうしたことが登録の効果として期待できるということである。したがって、登録義務基準見直しの議論と平行して、任意登録の事業者を増加させることに取り組むことが

必要である。それが、業界全体の透明性や信頼性を向上させることにつながることから、国と業界団体が協力してそれに取り組むことが求められる。

その際、登録することにより家主や入居者から信頼が得られ、未登録事業者との差別化や事業拡大につながるなど、具体的な登録のメリットを提示することが重要であろう。その意味では、家主や入居者に対しても、登録事業者の活用、登録事業者が管理する賃貸住宅の選択といったことを促すことにも注力することが考えられる。

2 | 業務管理者の選任とその重要性

登録事業者の管理業務の質を向上させるためには、営業所毎に設置が義務づけられた業務管理者のさらなる活用が重要である。そのため、業務管理者の質および量の向上を目的とした具体的な方策の検討が求められる。この中で法制度の見直し課題としては、資格要件、業務内容、配置人数などがある。

(1)業務管理者の要件

現在、業務管理者の資格要件は、賃貸不動産経営管理士で登録試験に合格し実務経験2年以上と、宅地建物取引士で指定講習を修了し実務経験2年以上（宅建士ルート）の2つがある。この資格要件について、従来から宅建士ルートを廃止すべき、あるいは賃貸不動産経営管理士に限定すべきという議論があった。

今回のアンケート調査でも、廃止あるいは限定することの影響を見たが、現行どおりの運用を求める回答は、賃貸住宅経営管理士に限定すべきとする回答を上回っており、その傾向は、小規模事業者ほど強くなっている。また、資格要件を限定することで業務管理者の確保が難しくなり事業運営に支障が出るといった可能性があることを把握した。

したがって、資格要件の見直しについては、主に小規模事業者においてこうした懸念があることに十分配慮して議論を進める必要があるだろう。

他方、賃貸不動産経営管理士という賃貸管理の専門知識や経験を備えた者が業務管理者となることで、業務の質の向上や信頼性の確保につながることは確かであろうことから、管理業務に携わる者の資格取得を推進していく取組も重要になる。そのためには、小規模事業者に対する何らかの支援に加えて、賃貸不動産経営管理士という資格制度自体の認知度を高めていくことや、賃貸住宅管理業務においては他の資格よりも本資格を有することが、当人のキャリア形成や事業の健全性に貢献するといった状況を作っていくことが求められよう。そうした観点も含めて、引き続き業界団体と国が連携して、それに取り組むことが期待される。

(2)業務管理者の業務と配置人数

管理受託契約締結前の重要事項の説明について、法律では必ずしも業務管理者が行わなければならないとはしておらず、業務管理者の管理及び監督の下に行われる必要があり、業務管理者又は一定の実務経験を有する者など専門的な知識及び経験を有する者によって行われることが望ましいとしている。

この点について、今回のアンケート調査では、多くの事業者において、重要事項説明や契約手続きといった特に重要な業務を業務管理者が担っていることが把握できた。家主とのトラブル防止、信頼獲得という観点から望ましい傾向と言える。このように、実態として、管理受託契約締結前の重要事項説明が業務管理者によって行われているのであれば、将来的には業務管理者の業務として法的に位置づける

ことも考えられよう。

業務管理者の配置人数について、1事業所ごとに一人専任することが求められているところ、アンケート調査結果でも、1名のみでよい、1名で十分対応できているとの回答が多くを占めている。一方、営業規模に応じて必要な人数を配置するとの回答も一定数あり、その場合、管理戸数に応じて業務管理者の人数を定めるのがよいとする回答が多かった。これらは望ましい配置人数を問うたものであるが、実態としてこのように対応している管理業者もいると思われる。その背景には、管理戸数や従業員数に応じて業務管理者を必要とする業務の増加や高度化に対応しなければならないといった実態があるはずである。そうした実態を捉えた上で、業務管理者の配置人数について、より踏み込んだ内容に見直す議論も今後必要であろう。

3 | 重要事項説明の方法

重要事項説明の方法について、現行制度では、契約内容に変更があった場合、再度重要事項説明を行う必要があるが、この義務を緩和すべきだという意見が過年度調査において出されている。これについて、例えば、契約内容に小規模な変更があった場合、再度重要事項説明を義務付けるのではなく、簡便な手続きで済ませることが業界団体などから提案されており、これにより、業務の効率化が進み、同時に契約内容に対する理解が深まることが期待されている。

ただし、一方で、家主との管理業務に関するトラブルがあることがアンケート調査結果でも示されており、トラブルの内容によっては調査毎に増加している。こうした実態がある以上、このような重要事項説明の緩和については、慎重に議論する必要があるだろう。

トラブル防止の観点からも、管理業者の提供する業務内容を、契約の相手である家主にわかりやすく伝えることが重要である。それには、国土交通省が定めた「標準契約書」の活用を普及させていくことや、業界団体が作成している管理業務の説明資料等の周知を管理業者に対し行っていくことが求められる。それが、未登録業者も含めた管理業界全体の質の向上につながるはずである。

4 | 分別管理

預かり金の分別管理が法律で求められている中で、アンケート結果では全体の約7割が分別管理をしており、そのうち預かり金保証制度の利用が約1割となっている。分別管理していないは約5%にとどまっていることから、ただちに規制強化する状況ではなく、一方、規制緩和も、家主とのトラブルで家賃等の支払いの遅れといったことがわずかながらあることが示される現状を考えれば時期尚早と言えよう。当面、指導・監督を行っていくことで適正化を図っていくことが望ましい。

一方、業界団体の預かり金保証制度については、利用拡大が望まれる。現状利用は全体の1割にとどまっているものの、利用の理由では家主の保護を7割が挙げており、実際に管理会社の経営破綻が起こっている状況を考えれば、預かっている家主の資産を保護するための措置として、この制度を利用することがいかに重要であるか理解できよう。

この点について、今後、業界団体と一層協力しつつ、利用拡大に取り組むことが求められる。

令和 6 年度

不動産管理業に関する実態分析に係る調査検討業務

[報告書]

2025 年 3 月

◎調査主体

国土交通省不動産・建設経済局参事官付

〒100-0013 東京都千代田区霞が関 2 丁目 1-3

◎調査受託

株式会社 ニッセイ基礎研究所

〒102-0073 東京都千代田区九段北 4-1-7