



2025年12月1日  
第2回賃貸住宅管理業のあり方の検討に係る有識者会議

## 家主の立場から見た 賃貸住宅管理業のあり方について

公益社団法人 全国賃貸住宅経営者協会連合会〔略称:ちんたい協会〕

会長 宮野 純

---

## 【発表テーマ】

0. [前段] 安心ちんたいコールセンター無料相談集計
1. 管理会社に対する相談概要
2. サービス内容の「見える化」の必要性
3. 管理業務のプロフェッショナル化
4. 登録制度の成熟化と信頼性の確立
5. まとめ



## 安心ちんたいコールセンター無料相談集計 2025年度上半期(2025年4月1日～9月30日)



## 安心ちんたいコールセンターによる 無料相談の取組について

公益社団法人全国賃貸住宅経営者協会連合会では、家主・入居者の方々を対象とした賃貸住宅に関する様々なお悩み相談や、住宅確保要配慮者（高齢者、低所得者など住宅の確保に特に配慮が必要な方々）からの転居相談等に対応するため「安心ちんたいコールセンター」を開設しています。

法的な判断を要しない一般的な商慣行に基づき、入居中の修繕や原状回復の費用負担などについて、家主・入居者双方の立場から助言を行っています。  
その際には、国土交通省が公表する「賃貸住宅トラブル防止ガイドライン」などの公的資料を参考に、説明しています。



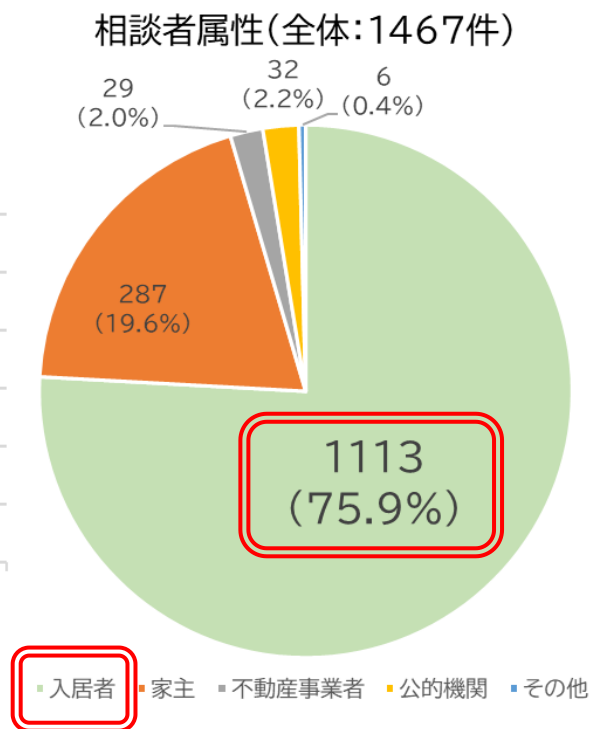
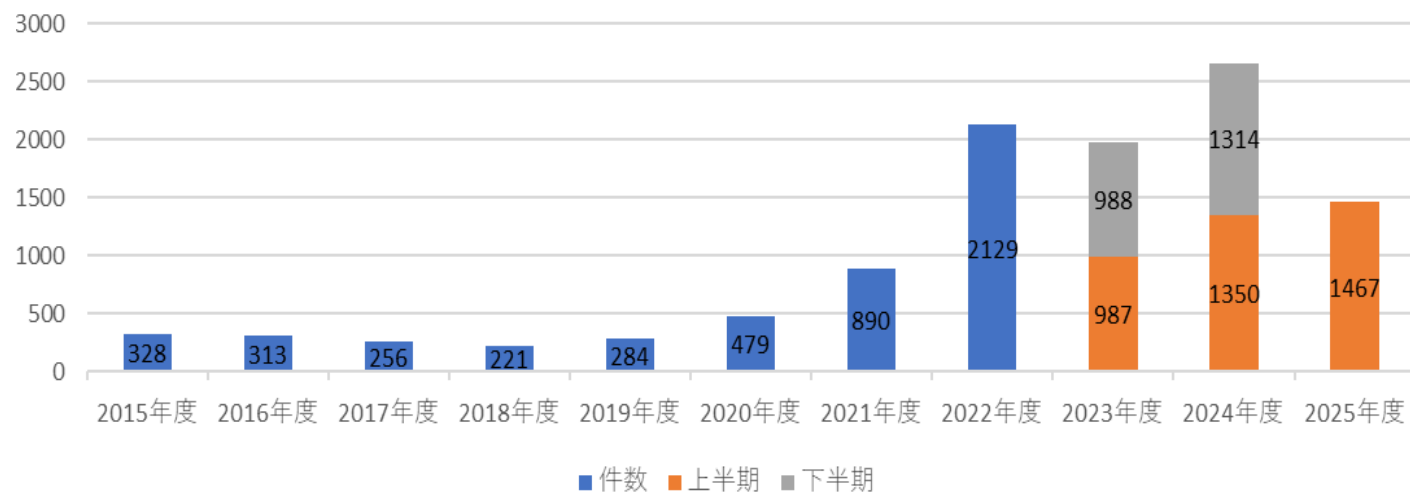
# 2025年度上半期の主な傾向

- 総相談件数:1,467件(前年同期比 +8.7%)
- 入居者からの相談は1,113件(前年同期比 +9.6%)。全体の約7割超を維持しつつ増加。
- 家主からの相談は287件(前年同期比 +1.1%)。横ばい。
- 公的機関からの相談は32件(前年同期比 +88%)。最大の伸び率。全国の消費生活センターからの連携相談が拡大。
- 最多トラブル構図は「入居者→管理会社」で58.2%。継続して最多。修繕対応をめぐる相談が中心。
- 入居者からの相談トップ3は①修繕(23.7%)、②原状回復・敷金返還(15.5%)、③賃貸商慣行アドバイス(15.5%)。  
また、入居者からの家賃増額請求に関する相談が71件(前年同期比+61%)と、すべての相談項目の中で最も高い伸び率。
- 家主からの相談トップ3は①サブリース(15.7%)、②原状回復・敷金返還(12.5%)、③賃貸商慣行アドバイス(10.8%)



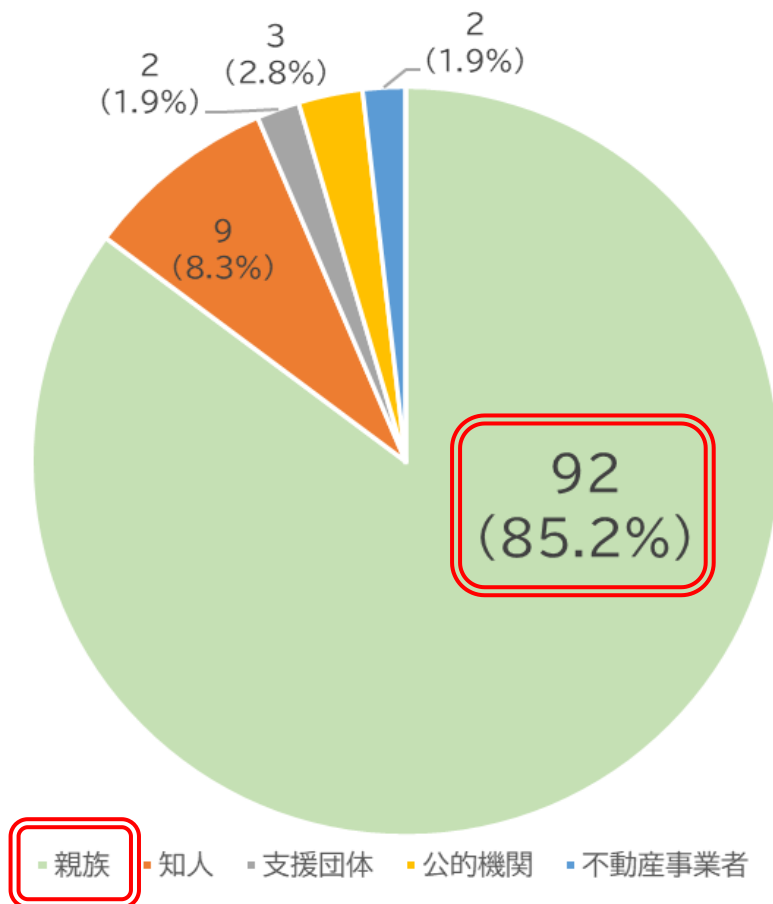
# 相談件数の推移

## 相談件数の推移

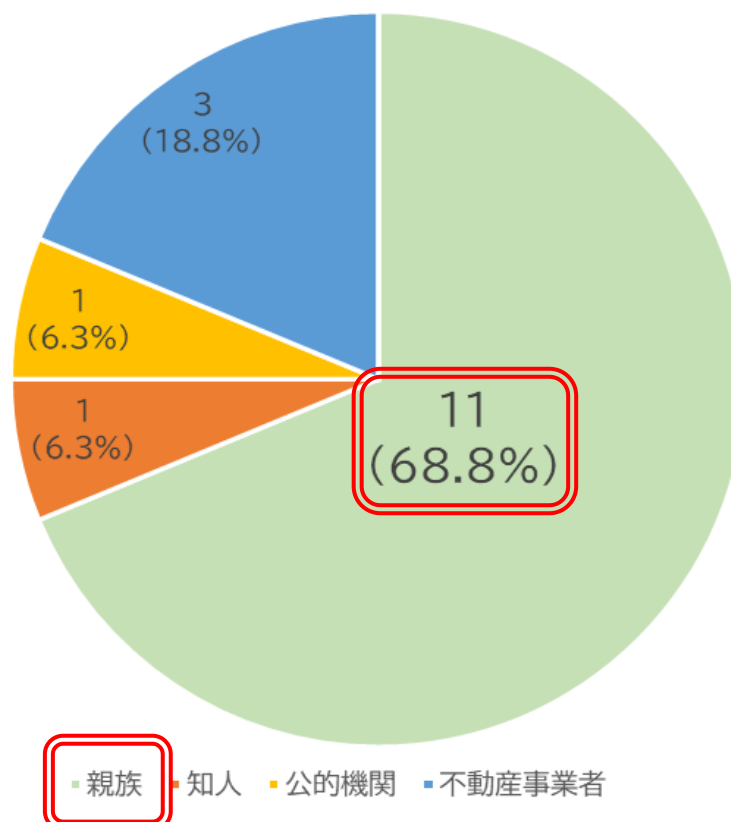


# 相談当事者以外からの相談

入居者の代理相談(全体:108件)

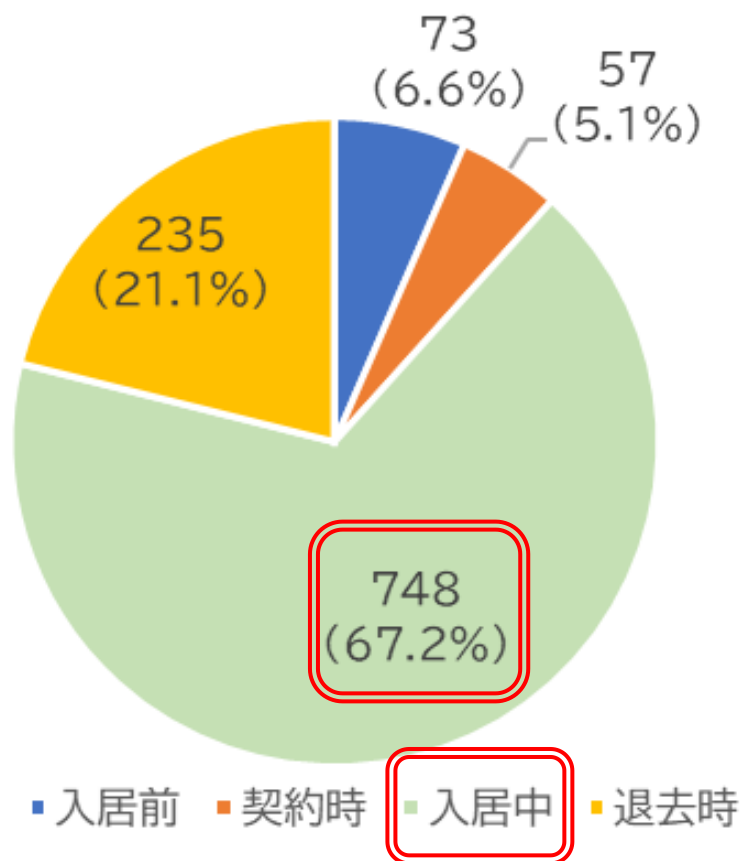


家主の代理相談(全体:16件)

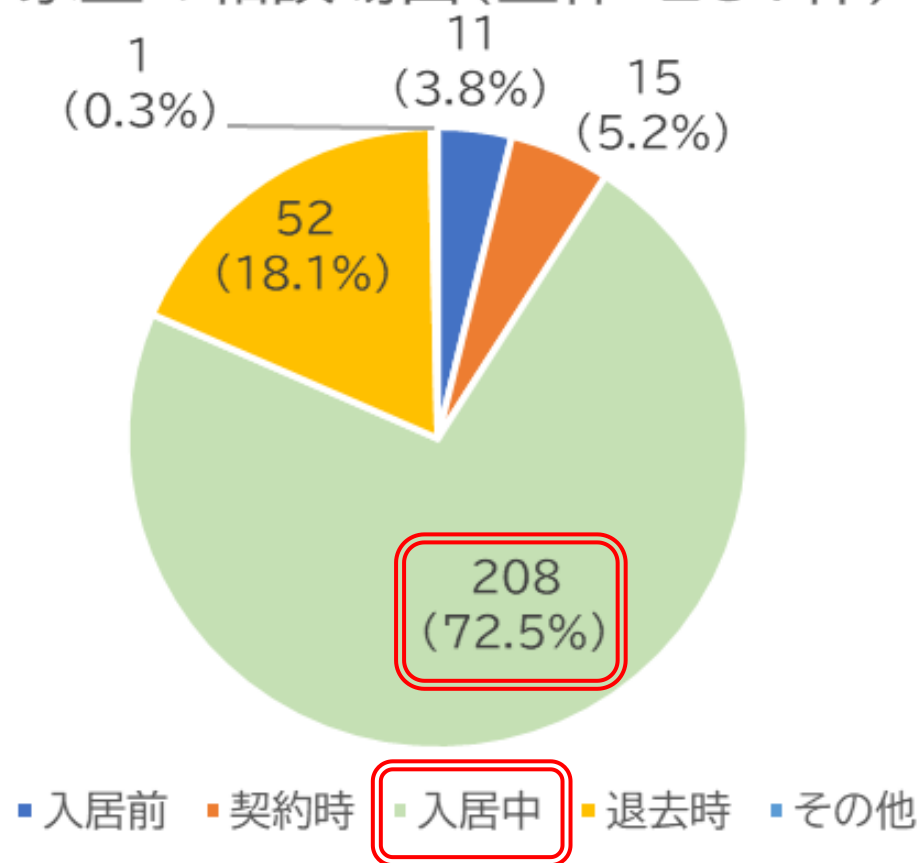


# 相談の場面

入居者の相談場面(全体:1113件)



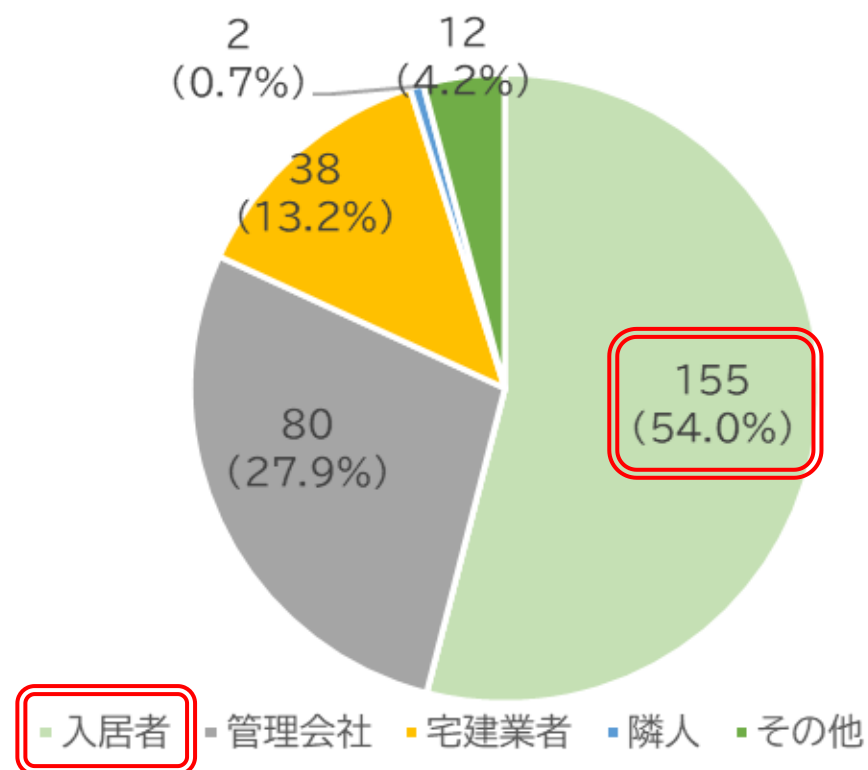
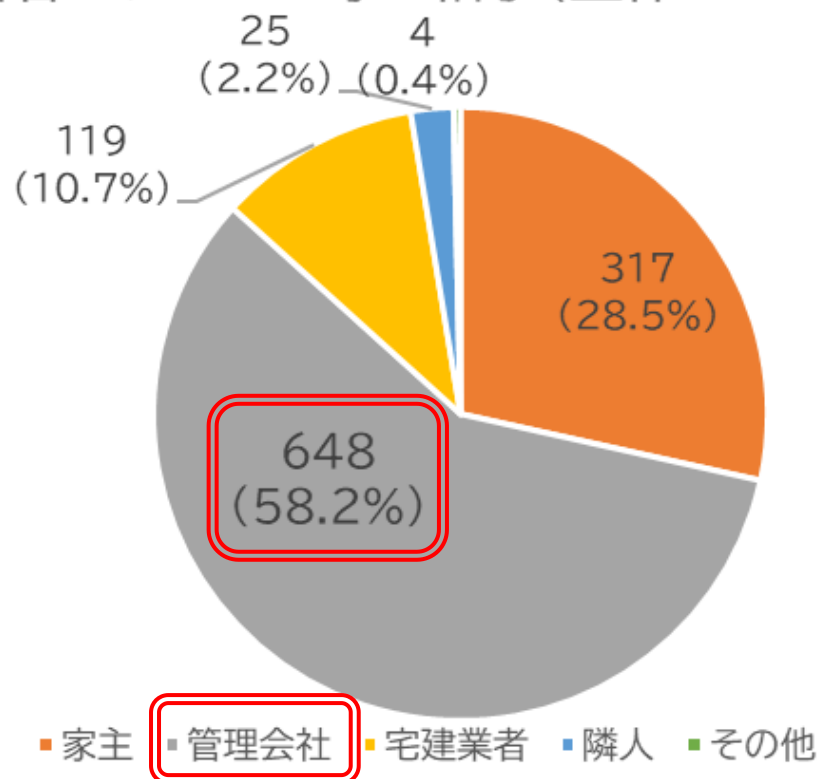
家主の相談場面(全体:287件)



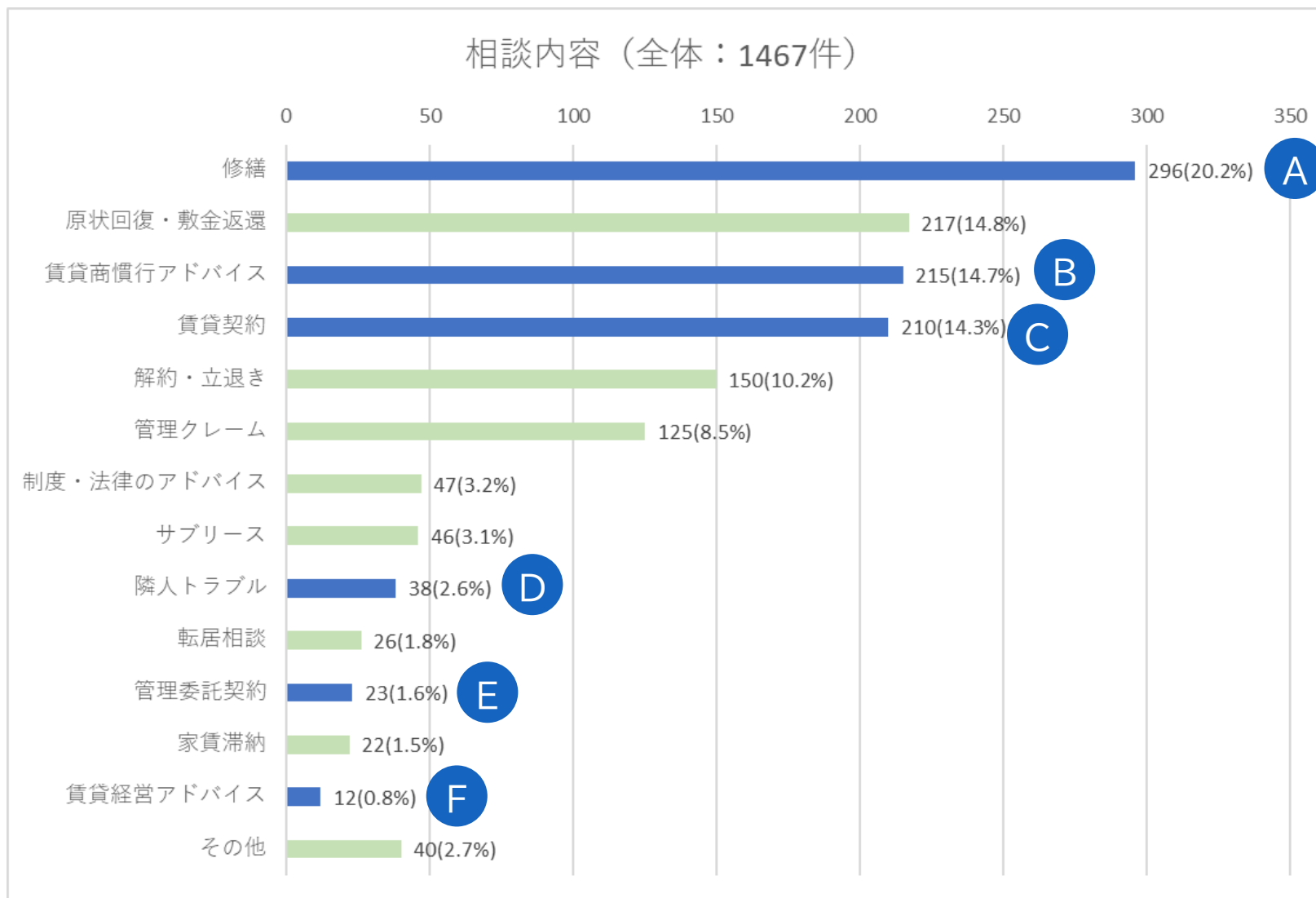


# 相談者のトラブル等の相手

入居者のトラブル等の相手(全体:1113件) 家主のトラブル等の相手(全体:287件)

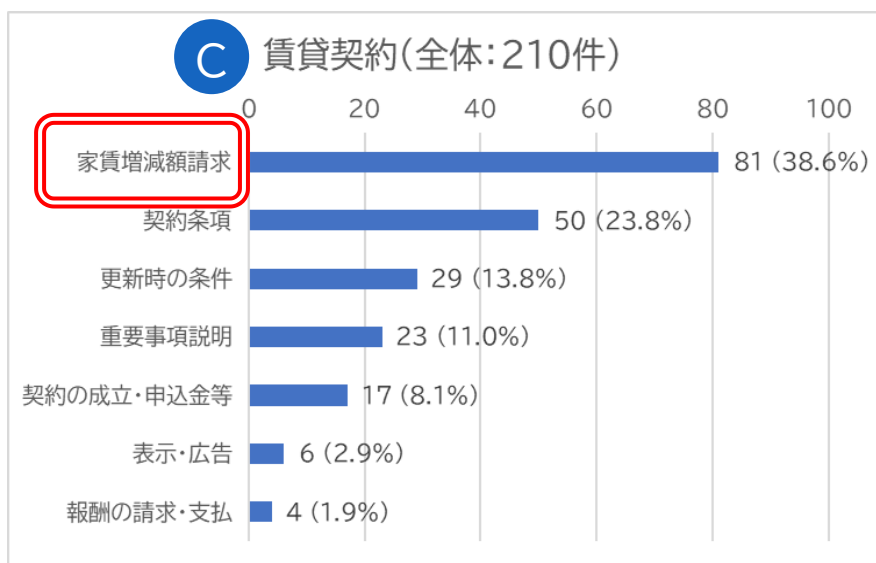
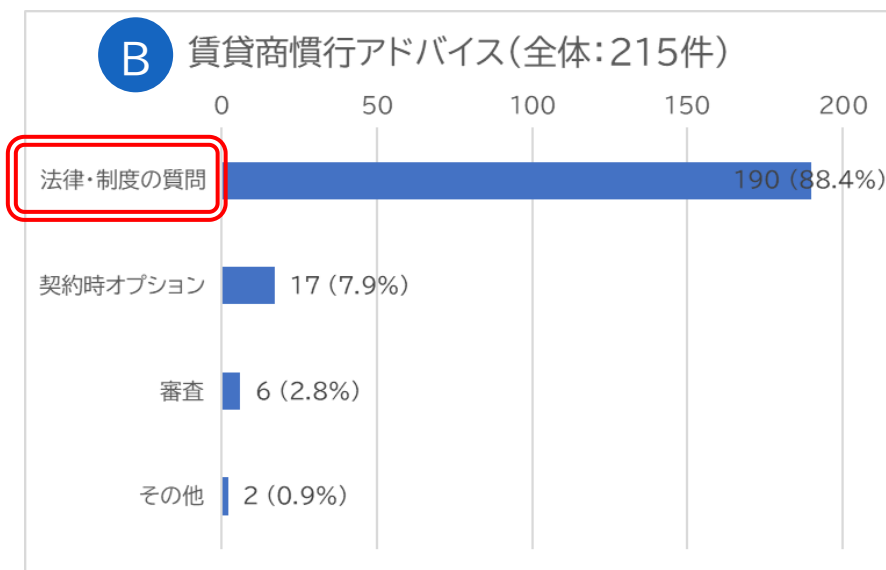
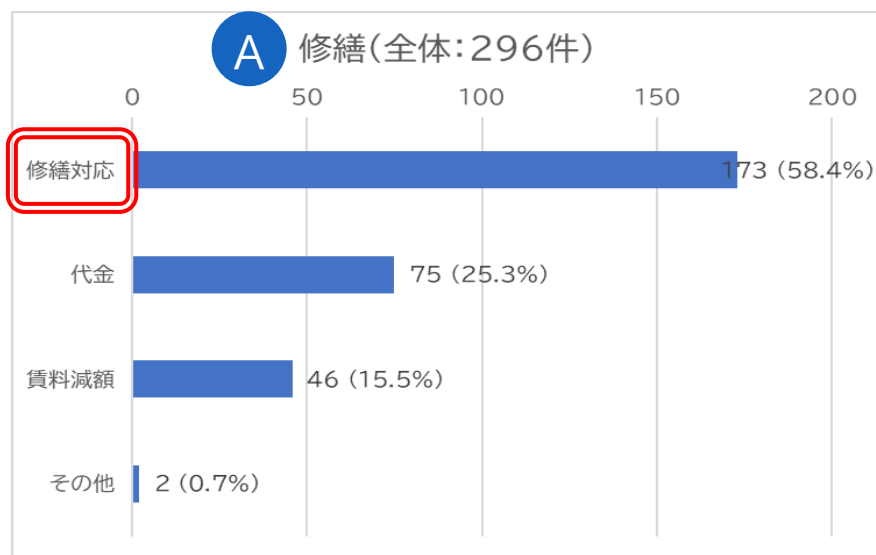


# 相談内容



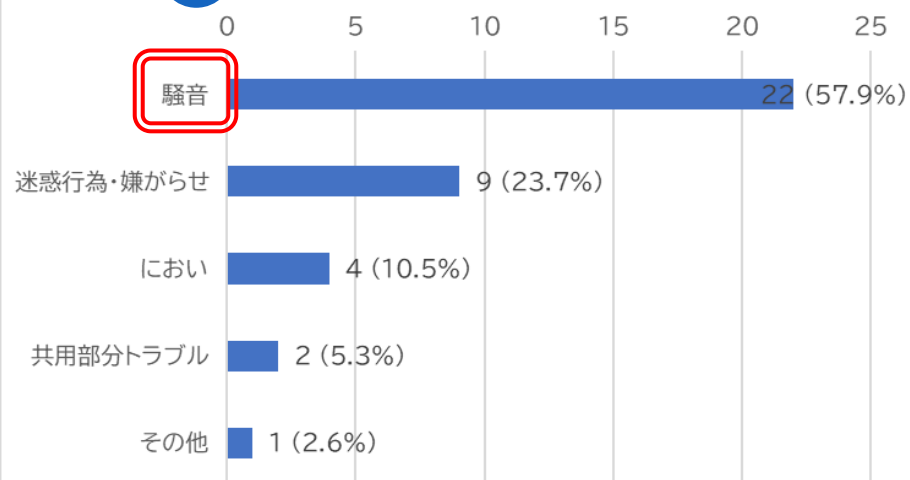
■ 青色で示した相談内容(A～F)については、詳細な内訳を次頁以降に掲載

# 相談内容（詳細：修繕・賃貸商慣行アドバイス・賃貸契約）

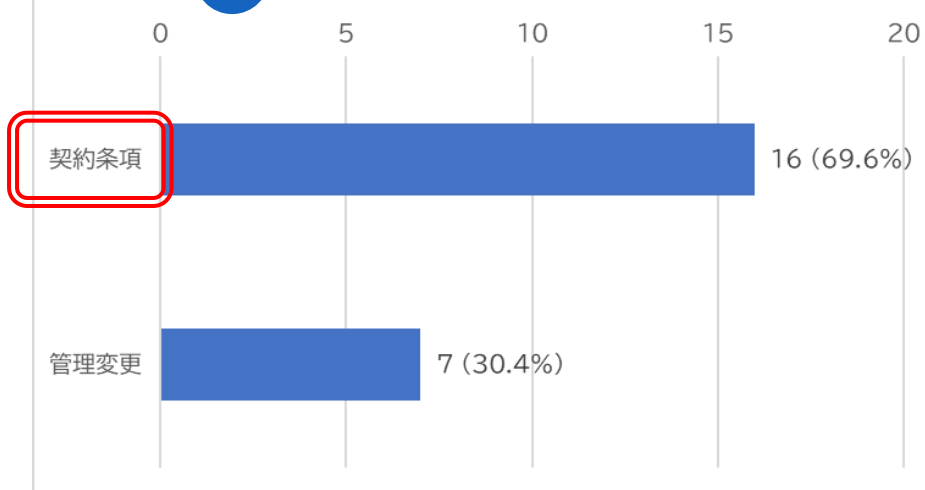


# 相談内容（詳細：隣人トラブル・管理委託契約・賃貸経営アドバイス）

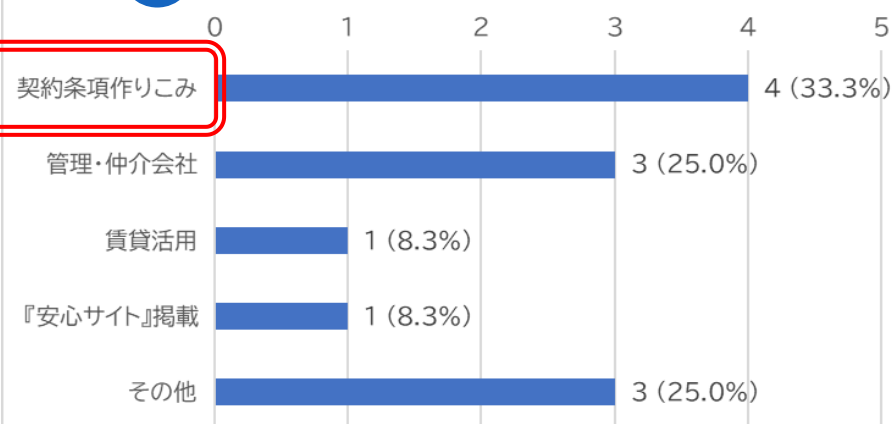
D 隣人トラブル(全体:38件)



E 管理委託契約(全体:23件)



F 賃貸経営アドバイス(全体:12件)



# 立場別の相談の詳細

## 入居者からの相談トップ3

1位	修繕	264	23.7%
2位	原状回復・敷金返還	173	15.5%
3位	賃貸商慣行アドバイス	172	15.5%

## 家主からの相談トップ3

1位	サブリース	45	15.7%
2位	原状回復・敷金返還	36	12.5%
3位	賃貸商慣行アドバイス	31	10.8%

## 相談全体の内訳

相談内容	相談者	入居者	家主	不動産事業者	公的機関	その他	相談種類別合計
原状回復・敷金返還		2位 173	2位 36	4	4	0	217
修繕		1位 264	21	2	9	0	296
	修繕対応	155	10	0	8	0	173
	代金	62	10	2	1	0	75
	賃料減額	45	1	0	0	0	46
	その他	2	0	0	0	0	2
賃貸商慣行アドバイス		3位 172	3位 31	6	6	0	215
	法律・制度の質問	149	29	6	6	0	190
	契約時オプション	16	1	0	0	0	17
	審査	5	1	0	0	0	6
	その他	2	0	0	0	0	2
賃貸経営アドバイス		0	9	2	1	0	12
	相続・事業承継	0	0	0	0	0	0
	賃貸活用	0	0	0	1	0	1
	収益不動産	0	0	0	0	0	0
	契約条項作りこみ	0	3	1	0	0	4
	管理・仲介会社	0	3	0	0	0	3
	『安心サイト』掲載	0	1	0	0	0	1
	その他	0	2	1	0	0	3
制度・法律のアドバイス		30	15	1	1	0	47

相談内容	相談者	入居者	家主	不動産事業者	公的機関	その他	相談種類別合計
賃貸契約		172	28	7	2	1	210
	契約条項	33	13	3	0	1	50
	契約の成立・申込金等	17	0	0	0	0	17
	報酬の請求・支払	3	1	0	0	0	4
	表示・広告	5	1	0	0	0	6
	重要事項説明	20	0	2	1	0	23
	家賃増減額請求	71	8	1	1	0	81
	更新時の条件	23	5	1	0	0	29
	その他	0	0	0	0	0	0
管理委託契約		0	22	1	0	0	23
	契約条項	0	15	1	0	0	16
	管理変更	0	7	0	0	0	7
	その他	0	0	0	0	0	0
家賃滞納		10	11	1	0	0	22
解約・立退き		117	30	1	2	0	150
隣人トラブル		31	5	0	1	1	38
	騒音	18	3	0	1	0	22
	におい	4	0	0	0	0	4
	共用部分トラブル	2	0	0	0	0	2
	迷惑行為・嫌がらせ	7	1	0	0	1	9
	その他	0	1	0	0	0	1
管理クレーム		108	14	0	3	0	125
サブリース		0	1位 45	1	0	0	46
転居相談		22	0	1	2	1	26
その他		14	20	2	1	3	40
相談者カテゴリごとの合計		1113	287	29	32	6	1467

# 相談の具体例

相談者	入居者
相談カテゴリ	修繕対応
内容	半年前にシンクの不具合があり、管理会社に修理を申し入れたが、催促をしても対応しない状況。どうしたらよいか。

相談者	入居者
相談カテゴリ	家賃増減額請求
内容	更新のタイミングで家賃を16万円から17万5千円に上げると言われた。受け入れるしかないのか、交渉すると「出ていってくれ」と言われないか不安に感じている。

相談者	入居者
相談カテゴリ	法律・制度の質問
内容	子どもが借りる物件を内見して、申込をして審査が通ったが、事情があってキャンセルした。お金がかかるとは聞いていなかったが、申込書を見直したら小さな字で「家賃1か月分のキャンセル料がかかる」と書いてあった。本当に支払わなければならないのか疑問に思っている。



# 相談の具体例

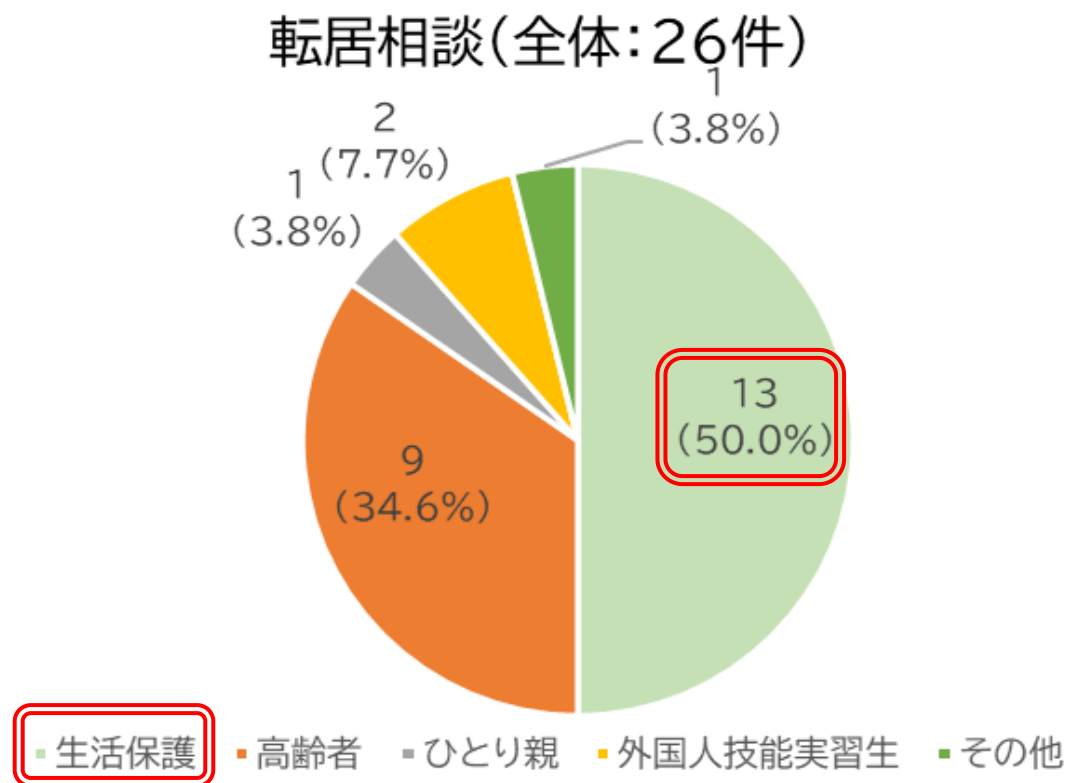
相談者	家主
相談カテゴリ	サブリース
内容	10年前に投資用としてワンルームマンションを購入した。最近は収支が悪く、売却するためにサブリース契約を解約しようと不動産業者に申し入れたが、まったく応じてもらえない。どうしたらいいのかわからず困っている。

相談者	家主
相談カテゴリ	原状回復・敷金返還
内容	入居者が3年4カ月で退去した。6年以上前に交換したクッションフロアに傷があり、交換費用を請求したところ、入居者から「原状回復ガイドラインの考え方では全額負担するのはおかしい」と言われた。本当にそうなのか疑問に思っている。

相談者	家主
相談カテゴリ	法律・制度の質問
内容	普通借家契約から定期借家契約への変更は可能か。



# 住宅確保要配慮者の転居相談対応





# 1. 管理会社に対する相談概要

賃貸住宅に関わる相談対応を行っている当会のコールセンターに寄せられた相談の概要

## 【家主から管理会社】

### (1) サブリース関連

途中解約・違約金の条件が極めて不明確、あるいは説明と実態が食い違う、解約申入れに対し6～12か月分の違約金を求められる、入金遅延が続いても改善策が示されない等 **契約の線引きと説明の不足による**相談が継続している。

### (2) 修繕・原状回復・共用部関連

事前合意のない修繕発注や費用請求、退去立会いの未実施、共用部の放置物・清掃頻度など、**対応プロセスと費用負担の基準が共有されていないことに起因**する紛争が散見される。

### (3) 管理委託・解約・引継ぎ関連

管理解約後の鍵・書類の引継ぎ拒否、新管理会社への情報不伝達、報告書に計上される費用名目の不透明さなど、**オーナーが状況を把握できないことによる**相談が寄せられている。

# 1. 管理会社に対する相談概要

## 【入居者から管理会社】

### (1) 契約条件・費用関連

契約内容や費用説明が不明確、または実際の請求内容と説明が異なる、契約解除時に高額な違約金・原状回復費を求められるなどの相談が多く寄せられている。特に、**費用の内訳や算定根拠の説明不足により**、入居者が納得できないケースが目立つ。

### (2) 修繕・設備・共用部関連

修繕依頼への対応遅延、管理品質や対応体制に関する相談が多い。修理依頼後の進捗連絡がない、業者手配の説明不足といった**情報共有の欠如**も指摘されている。

### (3) 退去・原状回復関連

退去立会いが実施されない、修繕費用の請求根拠が不明、費用明細の提示がないなど、退去時の精算をめぐるトラブルが継続している。入居時の説明内容と請求内容が異なるケースもあり、**合意形成プロセスの不透明さ**が課題となっている。

### (4) 騒音・マナー等トラブル関連

入居者間の騒音やマナー違反、共用部の放置物への対応遅れなど、生活環境に関する相談が一定数寄せられている。管理会社による注意喚起や改善策が形骸化しており、「**対応しても改善しない**」との指摘も見られる。

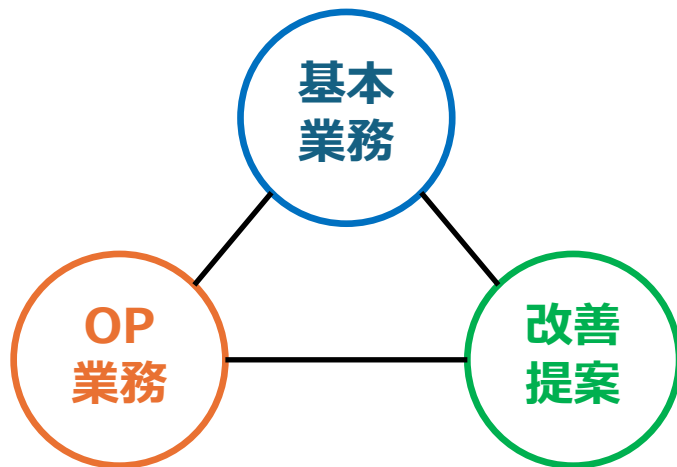
## 2. サービス内容の「見える化」の必要性

### 管理業務に関する課題 1 管理業務の透明性

- ・ 管理料に対する業務内容が不明確
- ・ 契約書に記載の業務範囲と実際の対応内容に差がある
- ・ 報告や点検の実施状況が明確でなく、管理の実態が十分共有されていない
- ・ 担当者ごとの対応品質にばらつきがあり、基準が見えにくい

#### 【検討事項】

#### ① 基本業務とオプション業務の明示



#### ② 家主への管理業務内容の周知

家主に対して管理業務の概要を伝える  
共通ツール（サイト、リーフレット）など



**委託業務の明確化と共通認識で信頼関係を構築→トラブル発生の予防が可能**

### 3. 管理業務のプロフェッショナル化

#### 管理業務に関する課題2 賃貸住宅の3つの老い



建物の老い

- ・ 築年数の経過による老朽化や設備の劣化が進行
- ・ 計画的な修繕や点検の実施が重要
- ・ 資産価値を維持するための適切な管理提案が求められる



入居者の老い

- ・ 高齢化により、見守りや安否確認の必要性が増加
- ・ 医療、福祉との連携や緊急時対応が重要
- ・ 生活トラブルを防ぐための日常的な対応が求められる



家主の老い

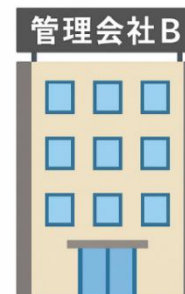
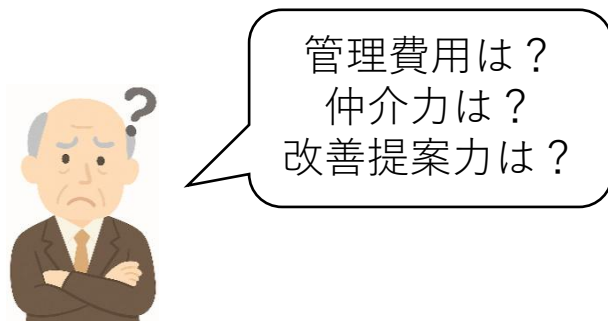
- ・ 高齢化により、経営や管理業務の継続が難しくなるケースが増加
- ・ 相続や承継に関する課題が顕在化
- ・ 契約更新や入居者対応など、日常的な判断のサポートが求められる

**業務管理者に求められるのは総合的な管理業務の専門性の高さ**

## 4. 登録制度の成熟化と信頼性の確立

### 管理業務に関する課題3 管理会社の選び方

- ・ **選定基準が不明確**  
「良い管理会社」とは何かを示す公的な基準や比較指標がない。
- ・ **サービス内容の違いが分かりにくい**  
各社でサービス範囲や料金に差があり、合い見積もりをとっても比較しづらい。
- ・ **担当者による印象差が大きい**  
営業担当者の説明や対応品質に左右され、実際の管理体制を判断しにくい。
- ・ **契約内容が複雑で専門的**  
管理委託契約書や特約条項の理解が難しく、何を任せられるのか明確でない。



**登録制度の成熟化と登録事業者の信頼性の確立が望まれる**

## 5. まとめ

---

制度の理念である「適正な賃貸住宅管理」を一層実効性の高いものとするため、今後の法制度見直しにおいて以下の点をご留意頂きたい

- ① 管理業務内容の標準化と見える化
- ② 業務管理者教育の充実
- ③ 登録後の監督・指導体制の強化
- ④ 小規模な任意登録業者の取組を適切に評価する仕組みの構築

**登録制度が“安心の証”として機能することで  
「家主・入居者・管理会社」にとって健全な関係が築かれる**

**ご清聴ありがとうございました。**

**公益社団法人 全国賃貸住宅経営者協会連合会** 〔略称:ちんたい協会〕