



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。



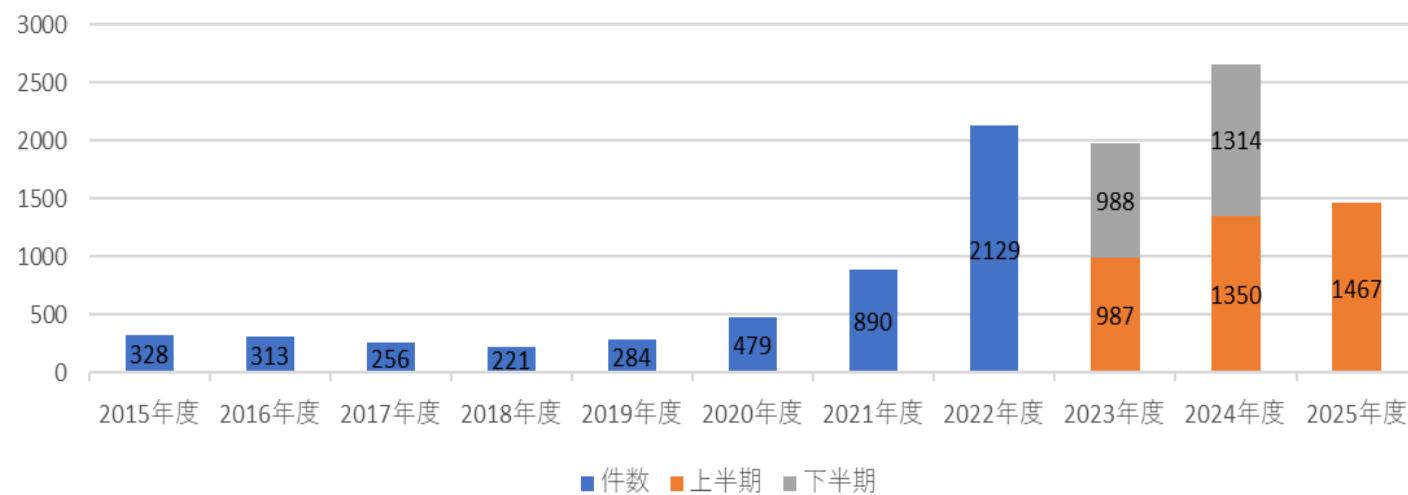
2025年度上半期の主な傾向

- 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%)

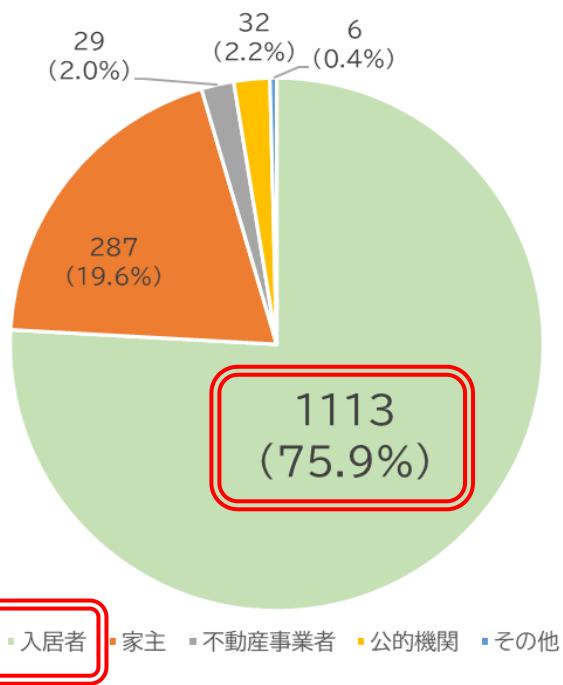


相談件数の推移

相談件数の推移



相談者属性(全体:1467件)



入居者

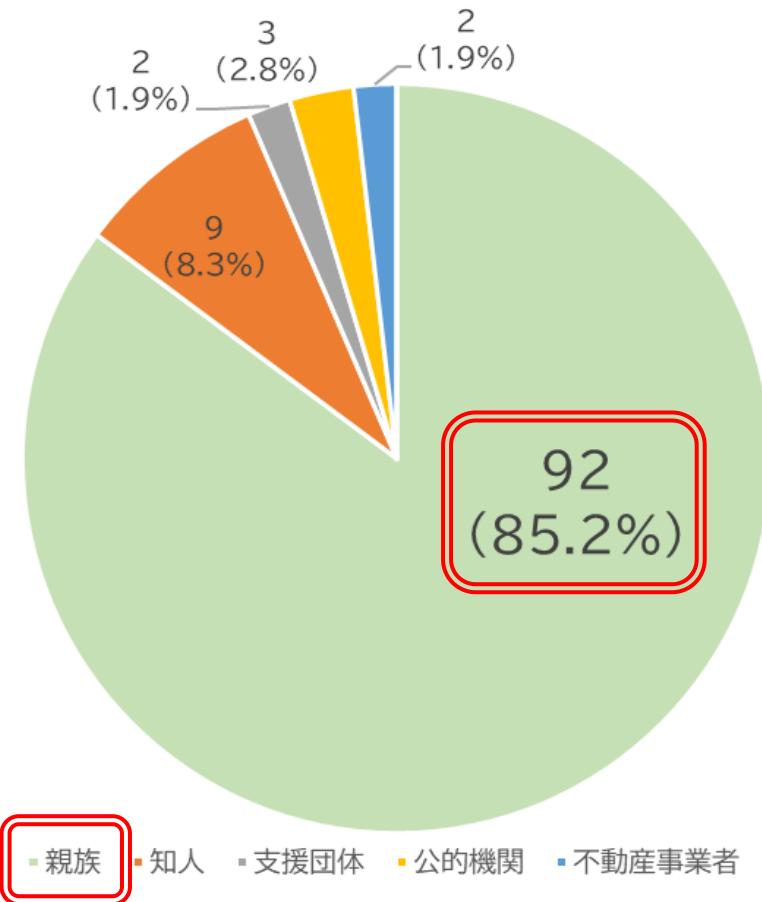
家主

不動産事業者

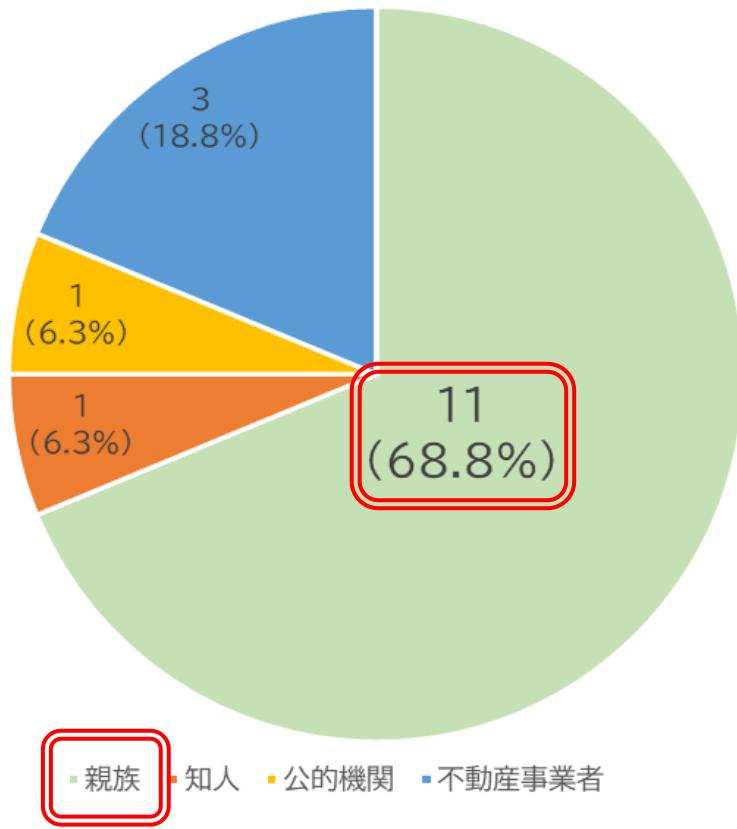
公的機関

相談当事者以外からの相談

入居者の代理相談(全体:108件)

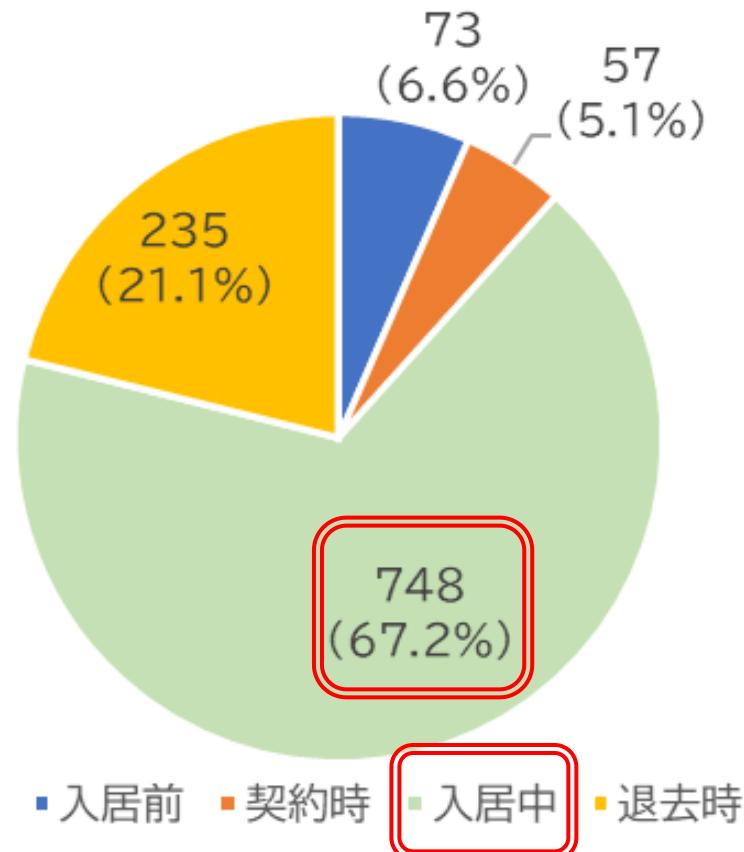


家主の代理相談(全体:16件)

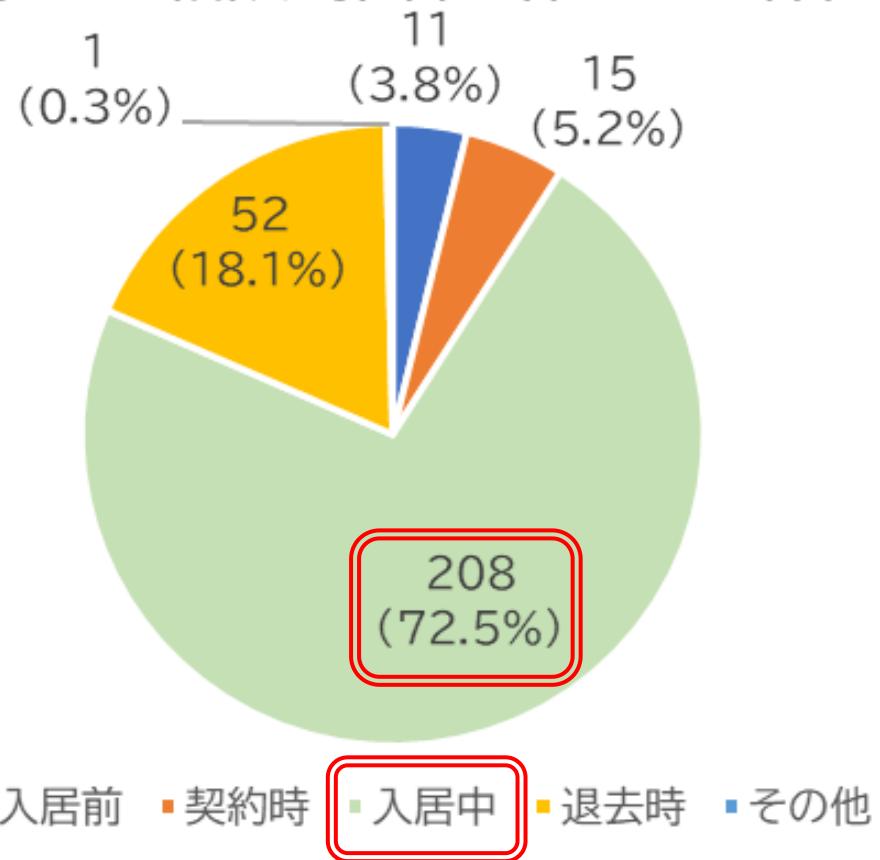


相談の場面

入居者の相談場面(全体:1113件)

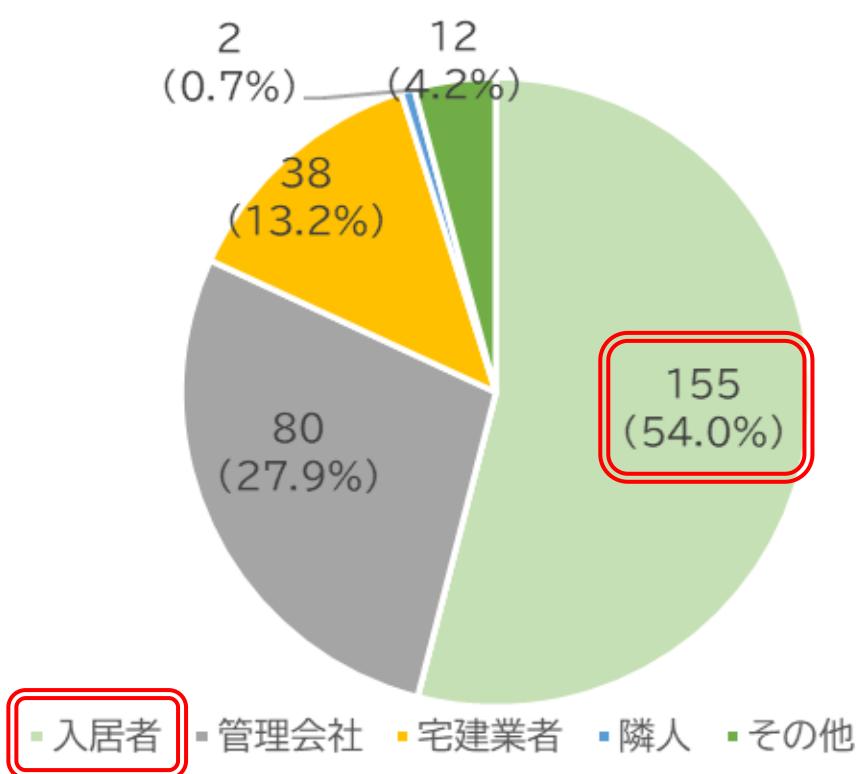
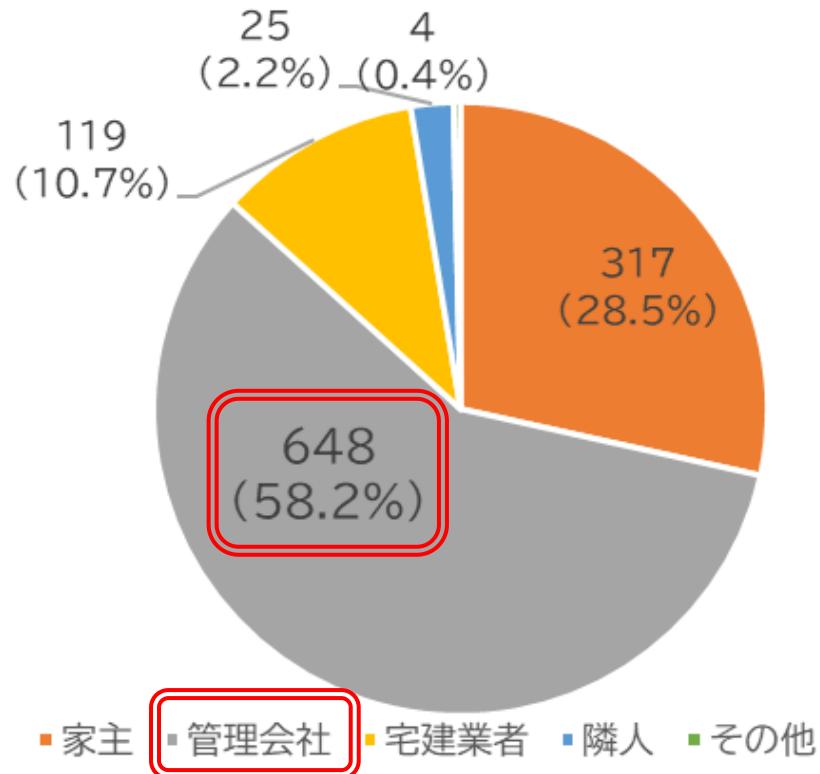


家主の相談場面(全体:287件)

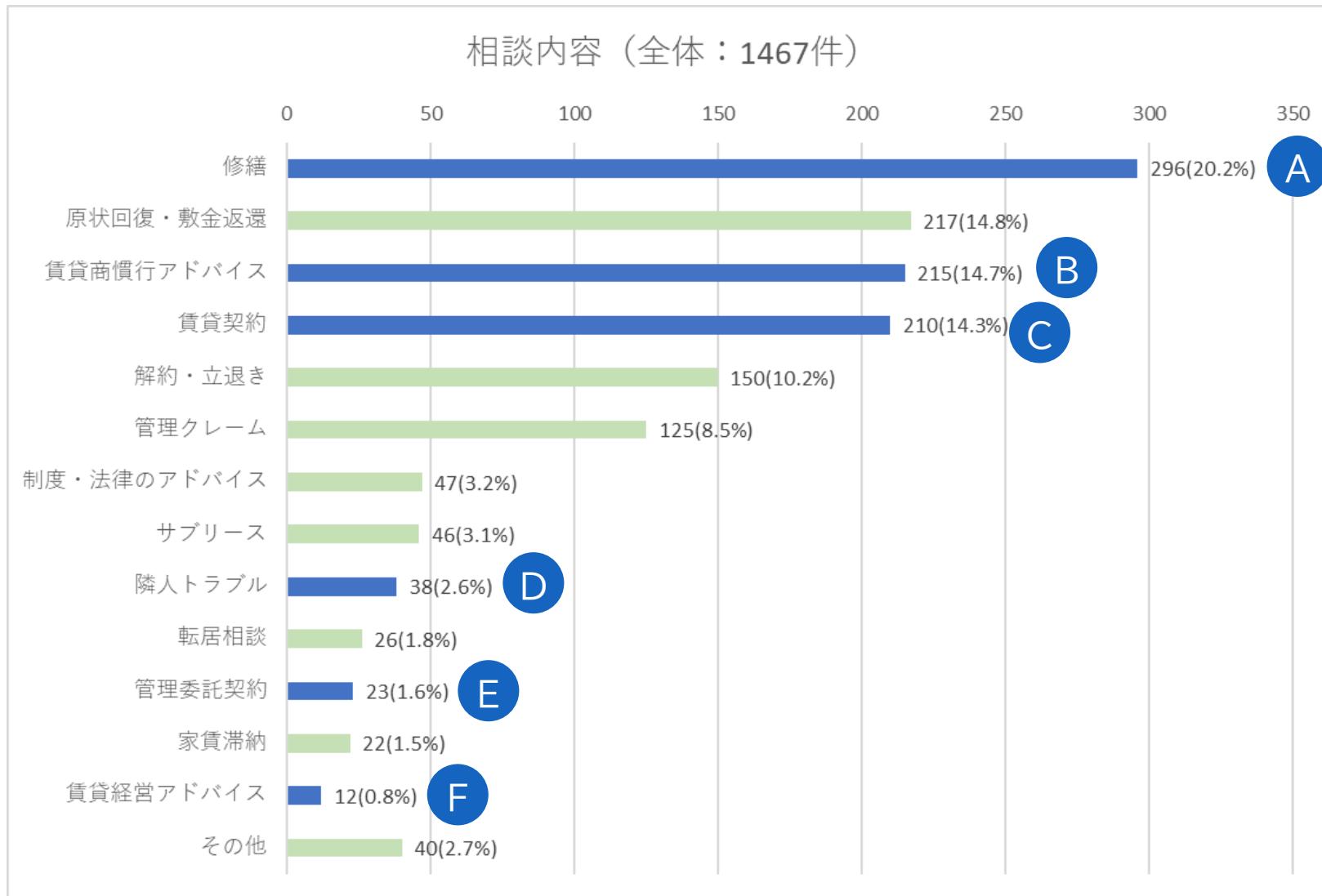


相談者のトラブル等の相手

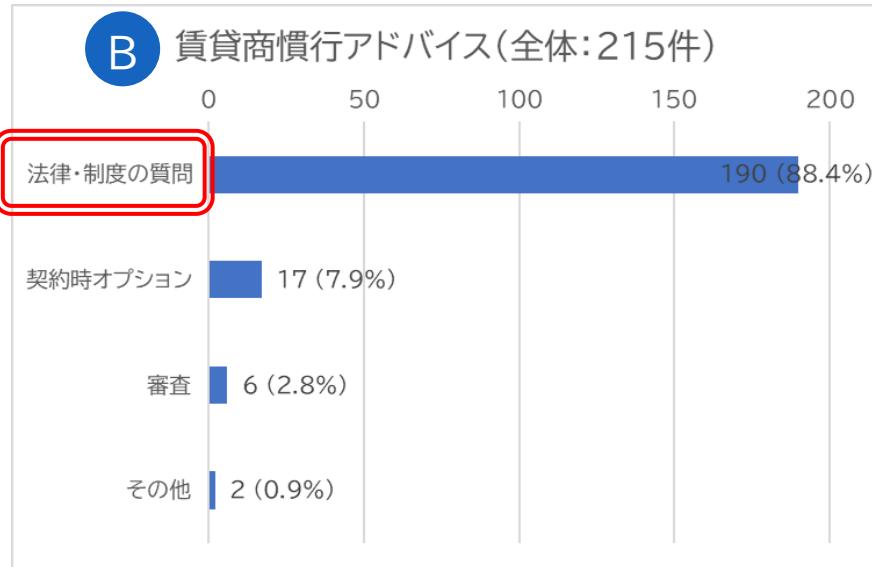
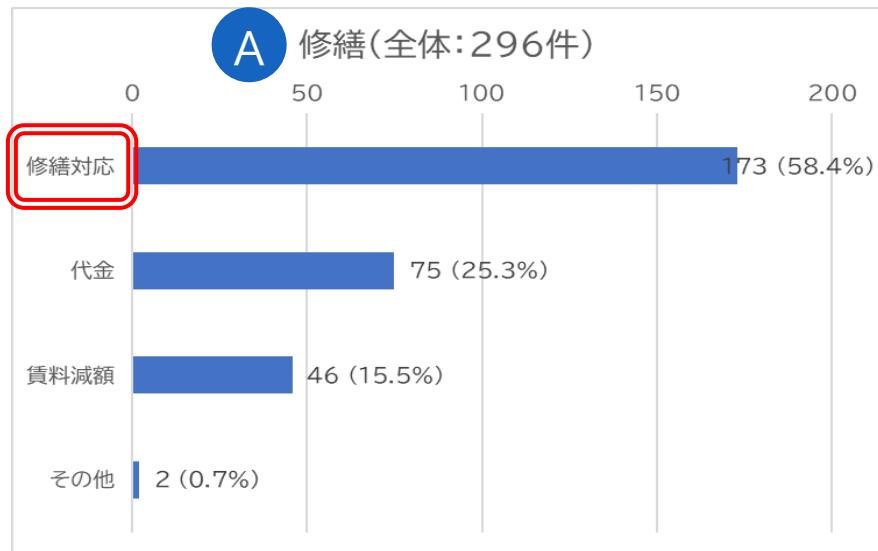
入居者のトラブル等の相手(全体:1113件) 家主のトラブル等の相手(全体:287件)



相談内容



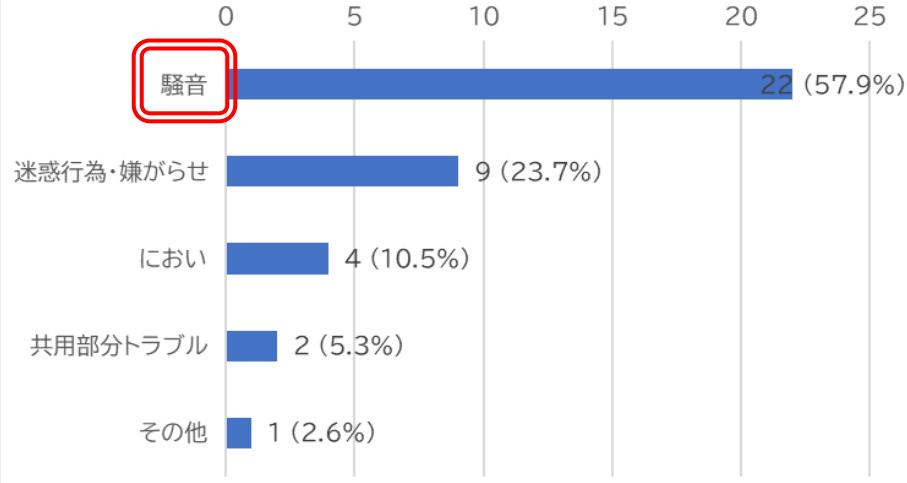
相談内容 (詳細: 修繕・賃貸商慣行アドバイス・賃貸契約)



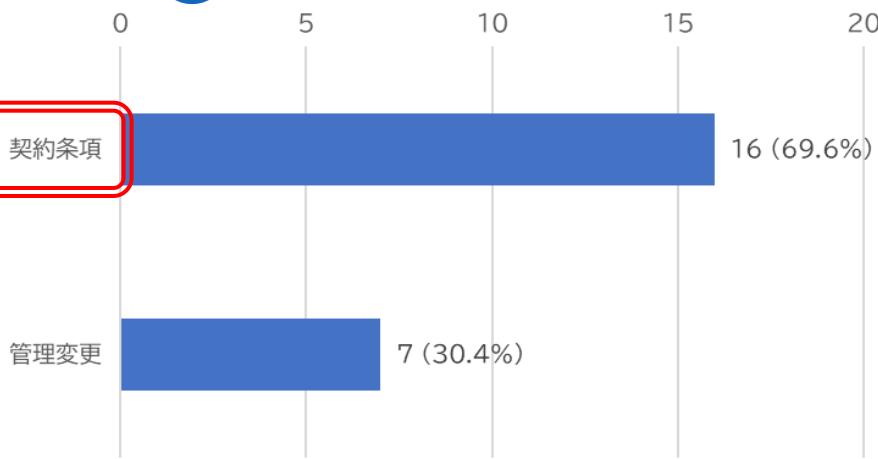
相談内容

(詳細:隣人トラブル・管理委託契約・賃貸経営アドバイス)

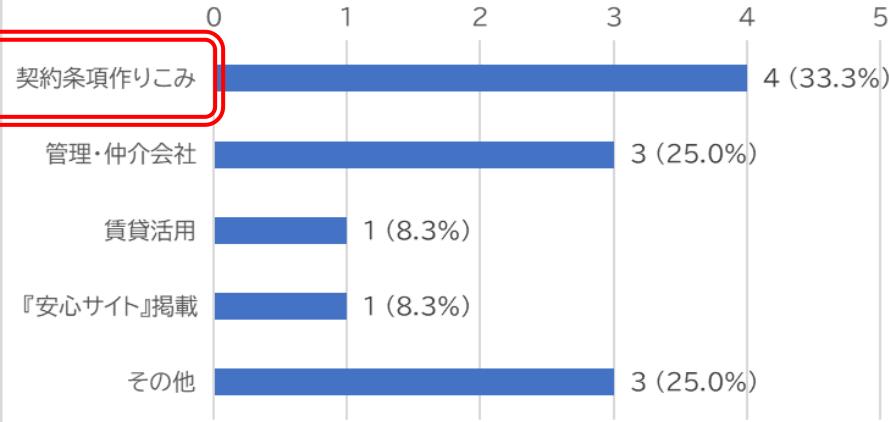
D 隣人トラブル(全体:38件)



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
	において	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

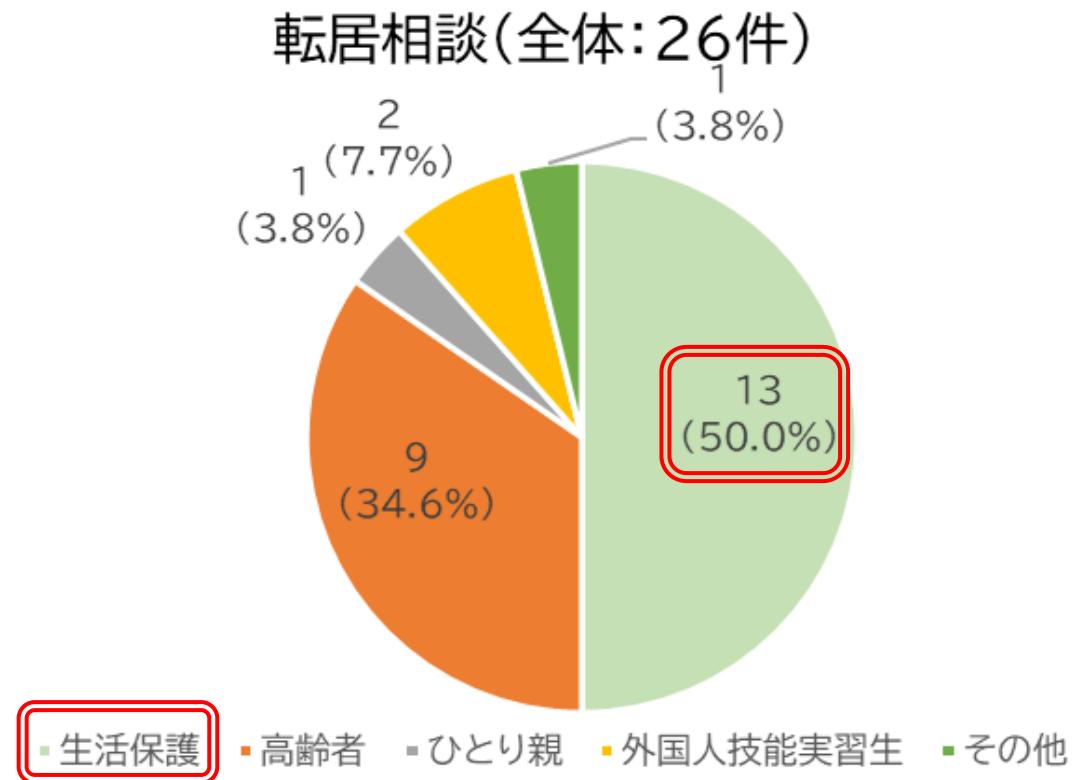
相談者	家主
相談カテゴリ	サブリース
内容	10年前に投資用としてワンルームマンションを購入した。最近は収支が悪く、売却するためにサブリース契約を解約しようと不動産業者に申し入れたが、まったく応じてもらえない。どうしたらいいのか分からず困っている。

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ヶ月で退去した。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

賃貸住宅に関す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ることによる相談**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。

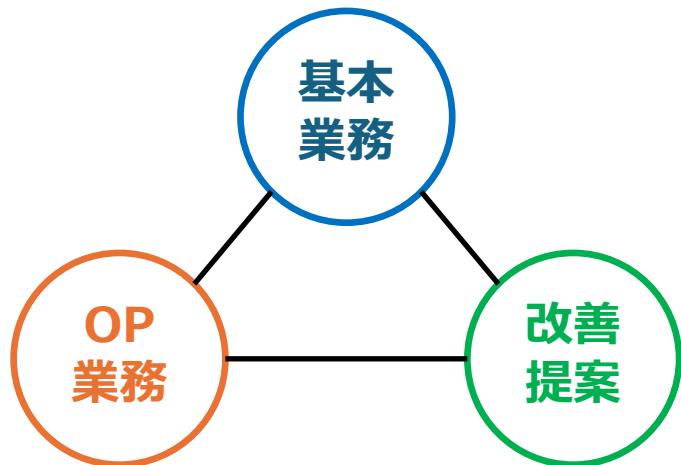
2. サービス内容の「見える化」の必要性

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

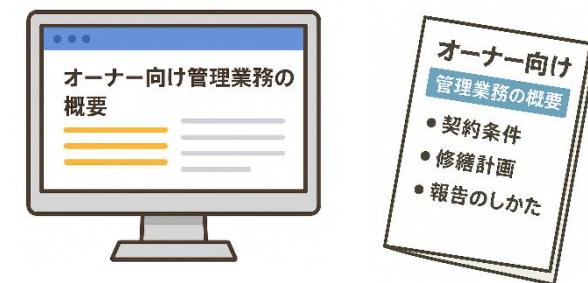
【検討事項】

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

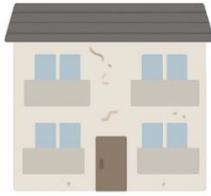
家主に対して管理業務の概要を伝える
共通ツール（サイト、リーフレット）など



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**

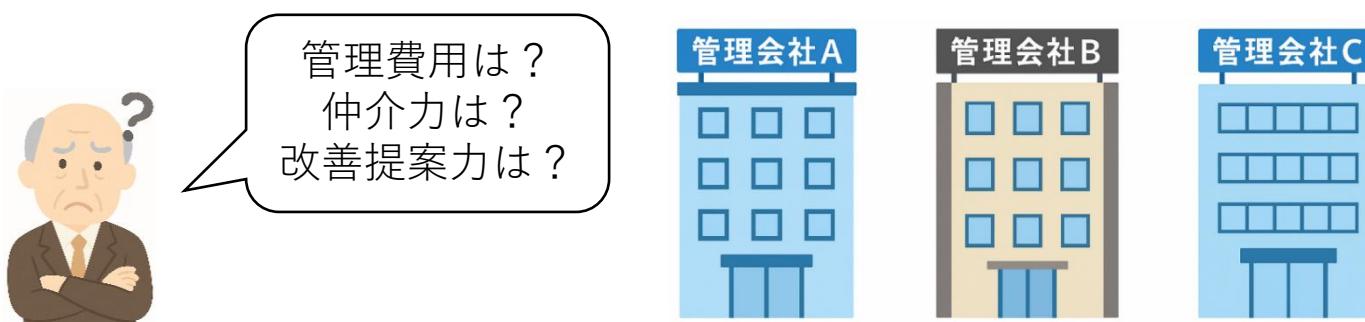
各社でサービス範囲や料金に差があり、合い見積もりをとっても比較しづらい。

- ・**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。