

「賃貸住宅管理業のあり方の検討に係るこれまでの議論(第1回有識者会議)

※ 各委員による御発言の趣旨を事務局の責任においてまとめたもの

【全般】

賃貸住宅管理業のあり方の検討の方向性について意見交換が行われ、今後の議論は、以下の4つのテーマについて検討を進めることとなった。

【主なご意見等】

(1) 賃貸住宅管理者が提供するサービスの見える化、賃貸住宅管理業としての報酬等について

- オーナーが管理業者の業務内容を十分に理解していないケースがある。管理業務の内容を明示し、契約書において「実施する業務」と「実施しない業務」を明らかにすることで、契約違反かどうかの判断が容易になるようにすることが望ましい。
- 管理業務について、基本業務とオプション業務を明確に提示し、それぞれの業務に対応する報酬額を提示することでオーナーへの理解が促進される。契約書には維持管理等の具体的な業務内容を明らかにし、入居者に対しても、管理業務の内容を明確化して周知することで、誤解や過剰な要求の抑止につながる。
- 管理報酬のダンピングが進むと、管理の質の低下を招くおそれがある。
- 頑張っている管理業者が報われるような仕組みが必要。
- 管理業者が自社の業務内容を公開することで、業者間に健全な競争が生まれる。
- 分譲マンションの管理には、管理組合を評価する制度（マンション管理評価制度）があるが、賃貸住宅管理においても、良質な管理を評価する仕組みの検討が必要。

(2) 賃貸住宅管理業の任意登録の促進について

- 適正な賃貸住宅管理を推進するには、任意登録の促進を図ることが重要。
- 登録業者の約4割は任意登録であるが、登録のメリットがなければ進まない。登録するメリット、登録したくなる制度設計が重要。
- 登録業者は賃貸住宅管理法上の義務履行主体であることをオーナーに広報すべき。

(3) 業務管理者の資格要件のあり方、「賃貸不動産経営管理士」の社会的認知度の向上について

ア 業務管理者の資格要件のあり方について

- オーナーは、管理に精通し、入居者・オーナー双方に配慮できる管理業者を求めている。業務管理者の資格要件について、より管理の専門的知見を有する賃貸不動産経営管理士のルートに一本化することが望ましく、時期尚早という考えは理解するが、既に有資格者は10万人を超えており、宅建士ルートは早期に廃止すべきである。どのような状況になれば廃止するか、早い段階で周知が必要。
- 賃貸住宅管理法の法制化は、オーナーと管理業者・サブリース業者との間のトラブルが増加してきたことが一つのきっかけである。賃貸不動産経営管理士の試験は、オーナーの資産に無用なトラブルを起こさない、契約前に説明をするなどの様々な知識を問うている。将来的には当該試験に合格せずに業務管理者となることのできる現行の制度は変えていくことが必要。
- 管理業の現場では有資格者は足りていない。宅建業者が管理業者を兼ねているケースが多く、直ちに宅建士ルートを廃止すれば、小規模事業者を中心に地方部において人材確保が困難となる。また、現状やむを得ず各事業所に業務管理者を1人選任している状況は好ましくない。
- 賃貸住宅、貸家、空き家等を適切に管理、資産価値を維持することができる業務管理者、賃貸不動産経営管理士が現場実務を担うに足りる十分な人数になるまで、どのようにして業務管理者、賃貸不動産経営管理士の人数を増やすことができるかを考えることが重要。
- 宅建士が受講する指定講習は、適切に業務管理、監督を行い、オーナーの資産に不利益がなく、入居者に対しても適正な管理ができる内容であることを、もう一度確認をした上で、効果測定のあり方や今後講習内容の改善を検討していくことが必要ではないか。
- 賃貸住宅管理業者の従事者には、管理に対する資質や信用の向上などが大切。管理業に携わる者には一時的な講習だけではなく、管理業務に関し継続的に研鑽が行われることが必要。コンプライアンス、カスタマーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの問題も重要であり、資格試験、講習の内容にそういったものを取り入れていくことも重要。
- 賃貸住宅管理について新しく法律ができ、賃貸不動産経営管理士という資格がある中で、消費生活センターに寄せられている賃貸住宅に関する苦情・相談件数の数が一環して増え続けていることは残念。新たに資格を作った意味を考えていくことが必要。

イ 「賃貸不動産経営管理士」の社会的認知度の向上に関する意見

- 将来の管理業の担い手確保のために、資格や業界の認知度向上に取り組む必要があり、管理業の統一マークを作成するなど一般消費者に視覚的にアピールすることで管理業の社会的認知が進むと考える。
- 一般消費者には賃貸不動産経営管理士の認知度が非常に低く、どの業務を資格者が担っているのか認識できる仕組みを整える必要がある。
- 賃貸不動産経営管理士という資格の広報・周知は、受験者数を増やしていく、賃貸不動産経営管理士を増やしていくことに焦点を当てており、一般消費者の賃貸不動産経営管理士に対する認知不足は、消費者へのアピールが不十分と考えられるため、さらに周知活動の裾野を広げていくことが必要。
- 賃貸不動産経営管理士の試験内容のさらなる充実により、宅建士と異なるノウハウなど資格者としての専門性を明確化することが必要であり、社会からの評価も高まる。

(4) 管理業の地域貢献について

- 今後の人口減少社会において、地方・都会を問わず、さらなる空き家等が増えることが考えられる中、空き地・空き家の活用策、資産価値を下げないことを考えることが必要。不動産業者は、不動産資産価値を下げないノウハウを持っており、特に管理業者や賃貸不動産経営管理士は地域価値共創の取組の中心に存在する。管理業者は不動産に関わる全ての部分のゼネラルマネージャー的な存在である。
- 地域価値の共創の中で中心の存在である管理業は大変名誉な仕事であり、そのことを情報発信していくことが必要。管理業者は地域貢献などを含めながら、その物件の価値を上げていく、下げないことを行う。国とともに管理業界が管理業者をPRすることがとても重要であり、そういった取組によりマスコミや地域の方々の注目も必然的に高まってくると思う。
- 管理業の地域貢献には、国土政策の観点である地域生活圏や二地域居住の考え方がとても重要。人口減少の地域では、地域生活圏の形成のために多様なプレーヤーが様々に活躍する必要がある。地域の中で一番住民に密着し、賃貸管理、アセット管理なども行っている不動産業者が地域貢献活動の中心になるべき。
- 二地域居住のポイントは仕事、住まい、コミュニティと言われているが、仕事の他に住まいが確保できないと二地域居住ができない。お試し居住や空き家活用など、住まい探しは賃貸住宅管理業者が中心になっており、地域の中でとても重要な位置にある。賃貸住宅管理業者を地域の中のプレーヤーとしてうまく位置付けていくことが重要。
- 賃貸住宅管理は、オーナーの資産価値や収益最大化にとどまらず、入居者や地域への視点も重要であり、今後その政策的な位置付けを強く行ってほしい。
- 今後、労働者不足になり労働者の取り合いになることが予測される中、一番大事なのはエッセンシャルワーク部門。地域を見守る人材が減少することが見込まれるが、その部門でも、賃貸住宅管理業者は活躍することができるという位置付けも重要。
- 管理業者は、入居者や地域を向いた管理や、エリアマネジメント、(国土政策上の地域生活圏で言うところの)ローカルマネジメント、そういった公的な機能を担う社会的企業。最近ではゼブラ企業と言われるが、事業者は社会的、公益的機能を発揮することが重要であり、今後の管理業の社会的位置づけの検討では、そういった観点が必要。
- 国土交通省で実施する不動産業者の地域貢献を表彰する不動産業アワードだが、各地域の不動産業者が素晴らしい取組を多く行っている。路地裏的な空き家などは全国に多くあると思うが、不動産業アワードで受賞している取組と同じように、各地で同じような取組を広げるためには何が必要であるかを検討すべき。
- 賃貸住宅の入居者は地域のコミュニティに溶け込みづらいことがあると思う。管理業者によっては入居者に防災訓練などの参加を呼びかけるなど、コミュニティに溶け込む取組を行っているところもある。管理業者にはコミュニティ形成の観点からもそういった取り組みを行ってほしい。