

「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2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】

本会議のとりまとめに向けて、各業界団体にヒアリングを行い、以下の4つのテーマについて意見交換を行った。

【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

- 管理業務の契約内容の見える化は非常に大事。管理業者が入居者に対応すべきこと、対応できないことの有無が明確になる。
- 賃貸人であるオーナーが管理業務の内容と価格を比較することが出来ることとなるため、管理業務の見える化は非常に重要。
- 管理業務の見える化の仕組みを管理業界全体で作り、各管理業者が共通して利用していくことができればよいのではないか。
- 分譲マンションでは、マンション管理業界自らが作ったマンション管理適正評価制度を運用しており、約1万件が登録されている。本制度で高い評価得るといふ、管理会社と管理組合が共通の目標に向かって協力しており、その結果として物件の管理状況が見える化され、市場で評価されている状況。管理会社のモチベーションが向上するだけでなく、区分所有者にとっては管理会社への信頼が深まるといったような協調関係が構築されるため、本制度は賃貸住宅管理業においても参考に出来るのではないか。
- 管理業者が受託する各業務と各業務の報酬は、契約書で明示されることとなる。管理業務の見える化について、まずは国土交通省が提供する標準契約書にその記載例を明示し、業界団体が提供する標準契約書もその例を参考に改訂し広めていくことが考えられる。
- 入居者・消費者は賃貸借契約時に宅建士との面談があるが、その後に管理業者との面談は少ない。対面・非対面を問わず管理業者が入居者に対して、実施する管理業務をきちんとした説明することで、入居者の管理業者に対する認知が大きく高まるのではないかと。
- 管理業者と入居者が直接会う機会は少ないと思うが、お互いに何らかの形で面識があることが望ましい。面識があることで、トラブル解決後に入居者から直接感謝の言葉をもらえ、そのことが管理業に携わる者のやる気を起こす大きなポイントとなると思う。
- 不動産の価値の維持・向上には管理業者の役割が重要である。マンション管理については、長期修繕計画等のメンテナンスに関する仕組みや意識が浸透しているが、賃貸住宅の管理については十分に普及していないと考えられる。賃貸住宅の管理において積極的にメンテナンスに関する知識や意識の普及を推進する必要があると考える。

(2) 賃貸住宅管理業の任意登録の促進について

- 入居者が登録業者により管理されている物件であることを認識し、この業者は安心な業者だと、消費者からも選択ができる仕組みが構築されることが望まれる。
- 任意登録業者を大幅に増やすことが重要であり、将来的には全ての管理業者に登録してほしい。入居者は、適切な管理がされている安心できる住まいの提供を求めている。
- 小規模事業者の負担を考慮すると短期間での業登録の義務化は難しいと考えられる。まずは、任意登録を行うモチベーションの向上策を検討し、積極的に採用していく必要がある。将来的には全ての管理業者が登録しているという共通の目標を持ち、その目標を達成するための流れを作っていくことが重要と考える。
- 小規模の不動産事業者による任意の管理業登録が十分に進んでいない。一方、サブリース業者の業登録は進んでいると思われるが、依然としてサブリースに関するトラブルは発生していると思われる。
- 管理業の登録業者であることを示すシンボルマークの作成や周知といった取り組みは、非常に有意義だと思う。こうしたマークやステッカーが徐々に浸透し、「これは何だろう？」と関心を持たれることで、管理業登録の存在が広く認知されていくことを目指せば良いのではないか。
- 将来的に民間の物件検索サイトにおいて、当該物件が登録業者により管理されているか否かを確認できる仕組みが導入されれば、登録業者であることが入居率に影響することも考えられる。

(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

- 資格要件については、様々な議論があるが、重要なことは管理業に係る一定の知識がしっかり身につけていること。流通と管理に従事する者には、それぞれ異なる専門知識と実践力が必要であり、その知識をどう担保するかを考え、長期的な視点でプロセスを計画することが重要。「いつまでに、どのように、最終的にどうするか」を明確にし、共通の目標を持つ必要がある。
- 賃貸不動産経営管理士が専門性を発揮していくということが期待されており、賃貸不動産経営管理士ルートへの移行は有用ではないか。宅建士ルートは法施行時の暫定的措置というイメージがある。ある程度時期を定めて、一定の方向づけが必要ではないか。
- 業務管理者の資格要件の変更について、ある程度の期限を区切ることにより、賃貸不動産経営管理士の早期取得を促す効果が期待される。任意登録が進み、業務管理者になる必要性が出てくれば、さらに資格取得の動きが強まる可能性もある。
- 賃貸不動産経営管理士の質が向上することにより宅建士との差別化が進めば、自然と賃貸不動産経営管理士の資格をもって業務管理者となる者が増えるのではないか。
- 業務管理者の資格要件について、いずれは、賃貸不動産経営管理士に統一する必要があると考える。一方、現行の宅建士ルートで業務管理者として登録している者の負担を考慮すると、例えば、宅建士ルートの者を賃貸不動産経営管理士として認定するような研修、効果測定等の仕組みを構築することでソフトランディングができ、業界全体の専門性の確保も可能ではないか。

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

- 入居者・消費者は賃貸借契約時に宅建士との面談があるが、その後に管理業者との面談は少ない。対面・日対面を問わず管理業者が入居者に対して、実施する管理業務をきちんとした説明することで、入居者の管理業者に対する認知が大きく高まるのではないかと考える。
- 資格の呼称は、認知度を向上するうえで重要な要素となるため、賃貸不動産経営管理士についても最適な呼称を検討する必要があると考える。

(4) 管理業の地域貢献について

- 賃貸住宅の管理を行っている方々は本当に素晴らしい地域貢献を実践している。管理のみならず、入居者のサポートや町の価値を向上するような管理会社による地域貢献の取組みは全国的に広げたいと思う。管理業者による地域貢献については、現在何を実行すべきなのかという点のみならず、未来を見据えた取組みが重要であり、地域貢献のノウハウを広く展開することが期待される。
- 多くの管理業者には地域貢献に取り組む余裕がない現状は理解できる。まずは正当な対価を得ながら業務をきちんと行う基盤づくりが重要と思う。一方で、地域貢献は小規模な会社だからこそ地域に密着した取組みが可能であり強みになる。また、地域貢献を契機に管理物件の規模を拡大することも想定されるため、このような取組事例をPRすることで、小規模事業者による地域貢献の取組が拡大することも考えられる。
- サブリースによる社会問題解決の取組みは新しい視点だと思う。こういった新しい取組みはマイナス面の有無を含め注視していきたい。