

「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3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】

第1回・第2回の検討会における議論や実務者へのヒアリングも踏まえて、事務局から提示されたとりまとめの骨子（案）について、意見交換を行った。

【主なご意見等】

（1）サービスの透明性（見える化）について

- 管理サービスの見える化に向け、評価制度の導入が必要。評価対象は「住宅」「管理業者」だが、まず物件（住宅）の評価を先行することが考えられる。
- 耐震・設備・省エネ等の性能と管理状況を併せて見える化し、入居者の選択材料とすることで家主・管理会社のサービス改善意欲が高まる。
- 評価の土台として管理業務の標準化が不可欠であり、国・業界一体で標準管理業務ガイドラインの策定が必要。
- 入居者目線で管理品質がどう見えるかが重要。物件の点検・安全確保等の実施状況を可視化する評価が有効。
- 評価があれば、管理会社の改善提案がオーナーに受け入れられやすくなり、適正管理の実現につながる。
- 当面は住宅の評価を進めつつ、将来的に管理業者の評価も整備し、信頼できる管理会社が入居者・オーナーから分かる仕組みを目指すことが必要。
- 管理業者が震災時に入居者、近隣の方々をいかに守るべきかを経験。物件コンディションを把握・判断できるのは日常管理の担い手である管理業者である。
- 管理業者は従業員教育を通じ管理状況の「見る目」を養い、ハードの建物とソフトの管理者能力、両面での管理のレベル向上が大事。
- 制度設計では「誰のために何を開示するか」「信頼性、確からしさ」をどう担保するか」の明確化が重要。狙いは入居者の選択支援だが、制度の導入する際は段階的導入が現実的。
- 評価対象である（ハード・ソフト）の範囲、分かりやすい表示（星・ランク等）、第三者性、更新サイクル等の運用設計を一体で検討が必要。
- 評価制度への参加方式は任意参加から開始し、先行した参加状況の見える化により他の事業者に参加を促し、将来的な義務化を含む拡大も視野に入れることが考えられる。
- 家賃上昇等で入居者相談が増加している。入居者視点を評価軸に組み込む必要があると考える。
- 家主にとっての「良い管理」と入居者にとっての「良い管理」が一致しない場合があるため、バランスに配慮した評価設計が重要。
- 評価制度と標準管理業務ガイドラインの二本柱を検討していくことに賛成。
- 第三者評価は理想だが、実務上は自己評価の併存も現実的。自己評価である旨を明示するなど。完璧よりもまず制度を開始し段階的に高度化していくことも考えられる。
- 入居者視点が重要。高齢者・要配慮者の受入れ等、居住の安定に資する観点も評価に反映することが重

要。

- 評価については任意を前提に、標準・優良の二段階評価や表彰等の手法の検討も考えられる。
- 入居者は管理会社へのアクセス方法を知らないことが多く苦情が家主に集中しやすい。管理業者の「顔の見える化」を契約・運用面で強化すべき。
- まずは大家による管理会社評価を進め、標準ガイドライン、登録・ロゴマークなどを基盤に、将来的な消費者評価につなげることが大事。
- 賃貸住宅管理業法施行により賃貸管理に関する仕組みが大きく改善。管理業者は貸主・借主の間で法令に基づき判断・説明する役割を担っている。
- 賃貸住宅管理業法の登録義務拡充は将来的課題だが、中小事業者も多く急変は避け、業界の歩調を合わせて段階的に進めることが必要。
- 欧米では管理業務メニューである必須・有料、無料・オプション業務の別を、オーナー・入居者に公開されており、管理会社を選ぶことが前提。日本でもメニューの可視化が評価制度の前提となる。
- 国と業界で管理業務の必須メニューをガイドラインに明記していくことが望まれる。
- 中小事業者を中心に管理の品質のばらつきが大きい。まず標準ガイドラインを策定し、事業者の底上げを図ることが必要。
- ガイドライン普及により、オーナーによる管理業者の比較・選択が進み市場で自然に評価・淘汰が働く。
- 消費者に分かりやすい制度設計が必要。SNSで誤情報が拡散するリスクを踏まえ、正當に評価されたラベリングで説明・反論できる枠組みを併せて検討が必要。

(2) 登録制度の実効性について

- 管理業者の任意登録の促進は、掛け声だけでは進みにくいのが現状。特に200戸未満の小規模事業者では「登録のメリット」について素朴な質問を多く受ける。メリットは多くあると、具体的に説明すると登録に繋がったケースがあったことから、分かりやすいインセンティブの付与が重要。
- 任意登録促進のインセンティブの一つとして、業登録者が使用できるロゴマークを整備する必要。管理業関係団体で共通ロゴマークを作成し、各団体加盟店である旨とロゴマークを併記して、店頭掲示できるようにすることで、業登録者の浸透が早まると思う。
- 200戸未満の事業者に対しても、「5年後に全員登録」「3年後に段階的にこうする」といった期限を切ったロードマップを事前にアナウンスすべきなど、将来的な方向性を示すことで、登録・対応を促進できると考える。
- 宅建業は取引件数が少なくても免許が必要。管理業も同様に一定の枠組みを設けないと、管理業者のレベル向上や社会的認知度の向上は進みにくいため、そういったことも含め関係者で検討を進めていきたい。
- 「登録業者を選ぶメリットの周知広報」と「評価制度（質・量）の見える化」は、どちらが先・後という関係ではなく相互に関係する。登録業者であり、かつ管理の質・量も良い評価ということが組み合わさって初めて、適切な管理業者の選択につながる。
- 任意登録制度の促進に関し、基本的には全ての管理会社が登録することが本来の姿。

- 入居者の立場からは、管理戸数 200 戸以上か未満に関わらず、しっかりした管理、登録している基準に見合ったプロの管理会社による適切な管理を受けたい。一方で、直ちに全社の業登録を求めるのは現実的に困難なため、段階的に 200 戸にしたのかと思う。将来的には全社登録を目指す方向性について、最終的に全ての管理会社が登録することを明言してもよいのではないかと思う。方向性を示すことで、対応可能な事業者から登録が進み、登録することの「当たり前化」が進む。
- 管理戸数が 200 戸未満の事業者まで一挙に登録を求めると混乱が生じ得るため、将来的には全社登録することを宣言することで、できる事業者から登録していくことになる。
- 登録していることに加えて、良い管理をしていることが評価される仕組みを組み合わせれば、登録促進のインセンティブになり得る。
- 登録できない事業者が存在する場合は、その理由、何がネックで、どのような支援が必要かを把握・共有しながら、全社登録に近づける体制整備を進めるべき。登録が難しい層への支援策も含め、関係者で検討していきたい。
- 200 戸未満の事業者も登録する環境整備など、業界全体の底上げには時間をかけた取り組みが不可欠と感じた。
- 賃貸不動産経営管理士の認知度向上の観点から、著名人による資格取得が大きな影響力を持つ。資格の価値・難易度・専門性が一般層にポジティブに伝わり得る。制度や法令の周知以前に、「賃貸不動産経営管理士」という資格そのものの価値を高める取り組みが重要ではないか。

(3) 業務管理者の質の向上について

- 業務管理者、賃貸不動産経営管理士含めて管理業のリスキリング講座は、業界全体で取り組む必要。
- 宅建士向けの指定講習の充実化は対応を進めており、関係団体と協力しながら改善中。
- 賃貸不動産経営管理士の広報は、これまでは受験者数増加を主目的としてきたが、今後は「資格名称を通じて管理業そのものの周知を図る」といった活動も進めたい。
- 管理の評価の仕組み、標準管理業務ガイドラインが策定されれば、それを基準により実務に近い試験問題の出題が可能になると考える。
- 業務管理者の資格要件は賃貸不動産経営管理士ルートへ一本化すべきと考える。一方、宅建士ルートを存続させる場合は、指定講習の受講者拡大が必要。宅建士は約 120 万人登録されているが、指定講習の受講者数は年間約 1,000 人と少ない。業界団体による PR 強化による受講者増加が必要。
- 小規模事業者（高齢・家族経営等）には、新たな資格試験受験に対する抵抗感がある。現行の制度はしばらく延長すると同時に、指定講習の講習内容のレベルを上げていくことが必要。宅建士ルートと管理士ルートの二本立ての制度は維持していただきたい。
- 現行制度では、大企業でも小規模事業者でも業務管理者が各営業所も 1 名で足りる。宅建業法のような配置人数基準なども含めて、様々な制度を今後検討が必要。
- 「賃貸不動産経営管理士」という名称は、「賃貸経営管理」と「経営士」という言葉の組合せから、入居者にとってどのような関係がある資格なのか理解しづらい。本来この資格は“大家向けの資格”ではないか。「経営」という観点では入居者はあまり関係しないため、資格名称や資料説明が消費者目線と整合していないのではと思う。

- 今後の宅建士ルートの見直し方針が不透明。最終的には業務管理者の配置を全業者に義務化し、賃貸不動産経営管理士ルートに一本化することが本来の姿と考える。ただし、小規模事業者への影響を踏まえると、即時の一本化は困難であり、段階的な移行措置が必要。例えば、宅建士ルートは「任意登録」に限って認める、200戸以上を管理する義務登録の業者は賃貸不動産経営管理士を必須とする、という二段階制が考えられる。そうすることで、全ての管理業者の登録義務化がなされた際には任意登録制度が無くなるので、自然に宅建士ルートも解消される。ただ、宅建士ルートの指定講習については、受講者数が1000人、500人、300人と減少していくような場合、ニーズの低下に応じて制度の再検討が必要。
- 中小業者が多く所属する団体としては、宅建士ルート廃止は業務管理者の確保や事業計画に重大な影響を与えるため、宅建士ルートの当面存続を求める。
- 賃貸管理と流通では必要とされる専門性が異なるため、最終的には賃貸不動産経営管理士ルートに一本化していくことが望ましい。ただし、宅建士ルートを直ちに廃止するのではなく、明確な期間を設けて段階的に一本化していくべき。いつまで、どのような道筋で、最終的にどの状態を目指すのかを共通の目標として業界全体で共有する必要がある。“当面”は無期限ではなく、移行期間の設定が必要であり、そのうえで、いつ移行しても業界が混乱しないよう、移行に必要な準備・取り組みを同時並行で検討する必要がある。
- 業務管理者の配置人数は今後、宅建士と同程度に配置人数を厳格化することも考えられる。業務管理者の人数が自然に増加し、業界全体の質の向上につながる。例えば「2～3年後から“従業員5人に1人”といった基準を設ける」といったガイドラインの整備が考えられる。それにより宅建士ルートの受講者も増加が見込まれ、同時に宅建士ルートの講習内容・レベルも引き上げる必要がある。そうすると、業務管理者全体の質向上が期待でき、オーナー・消費者双方にとって適切な物件管理につながる。
- 「士」業の資格の位置づけを改めて重視すべき。宅建士が現在の形に至るまでに（例：不動産取引員 → 宅建建物取引主任者 → 宅建士）という長い歴史的経緯がある。賃貸不動産経営管理士も同様に、一定期間を経て“管理士でなければ業務管理者になれない”という形を目指すべき。一方で、現状は資格保有者数が十分でないため、資格者の増加に向けた段階的な育成・醸成が必要。
- 任意登録制度がどれだけ浸透しているか、増えているかを把握し、それに応じて宅建士ルートの存続要否を判断していく必要がある。制度施行から5年が経過しているが、小規模事業者向けの配慮として宅建士ルートを残す必要性が継続しているのかどうか、今後2年程度のサイクルで定期的な検証が必要。
- 多くの学生が賃貸不動産経営管理士に強い関心を持っている。現行の試験方式は宅建士試験と同様に年1回だが、学生の学習スタイルやスケジュールを踏まえると、年1回では受験機会が限定されている。年2回程度の試験実施やCBT（Computer Based Testing）方式の導入など柔軟な受験機会の提供が考えられる。事業者も繁忙期・閑散期があり、年1回・特定日に固定された試験方式では受験に取り組みづらい環境があるのでは。時代の進展に伴い、試験のあり方も見直しが必要、受験機会を増やすことで、賃貸不動産経営管理士の数を増やす多忙な中小事業者の受験機会を確保するといった効果が期待できる。

(4) 管理業の地域貢献について

- 一般の戸建て住宅の空き家が今後増加することを踏まえ、管理業界は賃貸住宅だけでなく戸建て空き家対

策にも積極的に取り組むべきであると考え。戸建て所有者の多くは専門家ではないため、その経営支援が不可欠であり、リスク低減のためにはサブリースの活用も有効であると考え。

- 「地域貢献」という表現は“余力のある事業者だけが行う活動”と誤解されかねない表現ではないか。コミュニティづくりや高齢者支援など従来対象外だった業務を管理業務として取り込むことが本質であり、これは管理業の業域拡大であると考え。その結果として地域貢献につながり、管理報酬の獲得や入居者・家主への価値提供にも資するという整理が望ましいと考える。
- 地域貢献を目的化すべきではなく、セーフティネット対応、空き家対策、有効活用などの活動の結果として地域に貢献していることが重要であると考え。入居希望者にとって、入口である宅建業者と管理業者は現場の両輪で活動しており、宅建ルートは不自然ではないと考える。管理業者は地域の歴史・事情を最も理解しており、災害時にも地域のインフラ情報を把握している点から、地域の安全・維持に不可欠な存在であると考え。そして、管理業務の有料メニューを明確化し、オーナー・入居者へ適正に提示することで、管理業務への評価を高めるべきであると考え。一方で、入居者に選択権なく一方的に管理費用を提示する事業者が存在することは好ましくなく、契約に基づく選択性を確保すべき。
- 管理業者は地域の一員として地域づくりの担い手となるべきであり、地域アセットのマネジメントの専門家として地域に寄与する位置付けが重要であると考え。
- 賃貸住宅の管理は、入居者や地域と深く長期的に関わる性格を持つことから、管理業者は地域は不可欠な存在となるべき。そして、管理業者は、価格競争ではなく魅力競争へ転換し、地域共生型やコミュニティ形成、高齢者・子育て・外国人対応などの付加価値領域で差別化すべきであると考え。また、こうした付加価値をビジネスとして成立させている事例を共有するノウハウ共有の場が必要であり、収益化の仕組みまで含め学べる環境整備が求められる。さらに、管理業者による防災の取組みとしては、日常・災害時の双方で地域の安全を支えるため、平時からの備えと運用の持続性を確保する体制構築が必要であると考え。
- 中小の管理業者は業務に追われ地域貢献の余力やノウハウが不足しがちであるが、高齢者・外国人の住宅確保支援などは中小でも取り組み可能であると考え。しかし、残置物処理など関連制度が複雑で、制度を理解できていない事業者も多いため、業務管理者向けリスクリング講座の義務化による知識共有が不可欠であると考え。特に首都圏のように「黙っていても部屋が埋まる」地域では制度理解が進みにくいため、全国水準を底上げするためにもリスクリングを強化すべきであると考え。

(5) その他

- 本検討会で提示されている課題への対策は重要であり、進捗確認のために2~3年ごとに本検討会のような場を開催する必要があると考える。
- 管理業者は、宅建業者とは異なり、オーナーの命の次に大切な資産を守る存在であると同時に、入居者や利用者の生命・財産を守る役割を担っている。管理の評価はオーナーと入居者の双方から適切に行われる仕組みとすべきであり、これら二つの視点を出発点として、制度の方向性を明確にする必要がある。また、実務上の課題として、入居者が契約時に説明を受けていない管理業務の費用メニューを、入居時に一方的に請求する事業者が存在する。これらの費用は本来契約に基づき、入居者がサービス内容を理解し、選択した上で同意すべきものであり、一方的な提示は適切ではないと考える。入居者には管理サービスを選択する権利があり、その権利を確保する運用が必要。さらに、こうした管理費用の提示方法や選択性の確保については、業界全体で明確なルールを構築し、関係者とともに適正化を進めることが重要であると考え。今後、議論を重ねつつ、より望ましい制度へとまとめ上げていくことが必要であると考え。
- 中古住宅流通の活性化を目的にインスペクション制度が導入された際に、宅建業者が売買媒介時に制度の実施有無を説明し、消費者に選択肢を与える仕組みが整備された。管理業務の評価の対象がオーナー向け

なのか入居者向けなのかにかかわらず、オーナーにとっては、評価を受けるかどうかの選択肢があること、入居者にとっては評価を把握できるかどうかの選択肢があることが重要であると考えます。こうした仕組みは消費者にとってもメリットが大きく、業界全体の質向上につながると考えられる。