

賃貸住宅管理業のあり方の検討に 係る有識者会議 とりまとめ

賃貸住宅管理を次のステージへ

～誰もが安心して質の高いサービスを受けられる賃貸住宅管理の実現～

令和8年2月

委員名簿

<座長>

中城 康彦 明海大学不動産学部 学部長

<委員>

泉 藤博 公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会 副会長

稲葉 和久 一般社団法人賃貸不動産経営管理士協議会 常務理事

太田 秀也 一般財団法人国土計画協会 顧問 客員研究員

熊谷 則一 涼風法律事務所 弁護士

齊藤 広子 横浜市立大学国際教養学部 教授

佐々木 正勝 一般社団法人全国賃貸不動産管理業協会 会長

末永 照雄 公益財団法人日本賃貸住宅管理協会 直前会長

塚本 智康 ことぶき法律事務所 弁護士

土田 あつ子 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
消費生活コンサルタント

出口 賢道 公益社団法人全日本不動産協会 常務理事

宮野 純 公益社団法人全国賃貸住宅経営者協会連合会 会長

(50音順・敬称略)

- 令和2年6月に新たに「賃貸住宅管理法」が成立し、サブリース規制と賃貸住宅管理業登録制度が創設された(翌年6月、全面施行)。法施行から丸4年が経過し、家主とサブリース業者とのトラブルは減少し、法に基づく登録業者は約1万業者を超えるなど、制度は定着しつつある。
- 一方で、家主から見ると、管理業者のサービス範囲・内容の不明確さ等について課題がある。
- この課題に対し、入居者のニーズも踏まえた上で、誰もが安心して質の高いサービスを受けられる賃貸住宅管理の実現を目指すため、①管理サービス内容の透明性、②業登録制度の実効性、③業務管理者の質の向上、④管理業の地域貢献の4つの重点課題に区分し、必要な対策等を取りまとめた。

課題

対応

	1 管理サービス内容の透明性	2 業登録制度の実効性	3 業務管理者の質の向上	4 管理業の地域貢献
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家主や入居者にとってサービス範囲や内容が不明確。 ・ 低価格競争による管理の品質低下に繋がる傾向があり、専門知識を持つ業者が育ちににくい構造。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業登録制度の認知度が低く、登録業者であるか否かによる管理の質の違いも認知されていない。 ・ 業登録の義務付けのない管理業者にとって、登録インセンティブが不足。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 法定の業務管理者の資格要件には、以下の2つのルートが存在。 <ul style="list-style-type: none"> ① 賃貸不動産経営管理士+実務経験 ② 宅建士+指定講習+実務経験 ・ 管理業務に必要な人材を確保しつつ、専門性向上を図ることが課題。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 管理業者による地域とのコミュニティ形成等の業務を通じた地域社会への貢献について、社会的に広く認知されていない。 ・ 空き家対策や高齢者・外国人等の住宅確保、災害対応などにおいて、管理業者の役割や政策的な位置付けが不明確。 ・ 多くの管理業者は日々の業務に追われる傾向があり、地域貢献のノウハウや余力に乏しい。
対応	<ul style="list-style-type: none"> ○ 標準管理業務ガイドラインの策定 ○ 管理評価制度の創設の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 統一ロゴマーク作成 ○ 登録業者を選ぶメリットの周知 ○ 任意登録促進のための登録インセンティブの設計 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 業務管理者の実態把握及びあり方の継続検討 ○ 指定講習及び試験問題の充実等 ○ 賃貸不動産経営管理士資格の広報・周知、受験促進 ○ リスキリングの充実 	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業主体間のマッチングやモデル事業への支援 ● 国民の信頼性向上を図るため、防災対応や二地域居住、住宅セーフティーネット等の管理業に期待される役割を明確化 ○ 高齢者や子育て世帯、外国人等の多様な入居者の受入環境の整備 ○ 災害対応環境の整備 ● DX等を通じた業務効率化の支援措置の検討

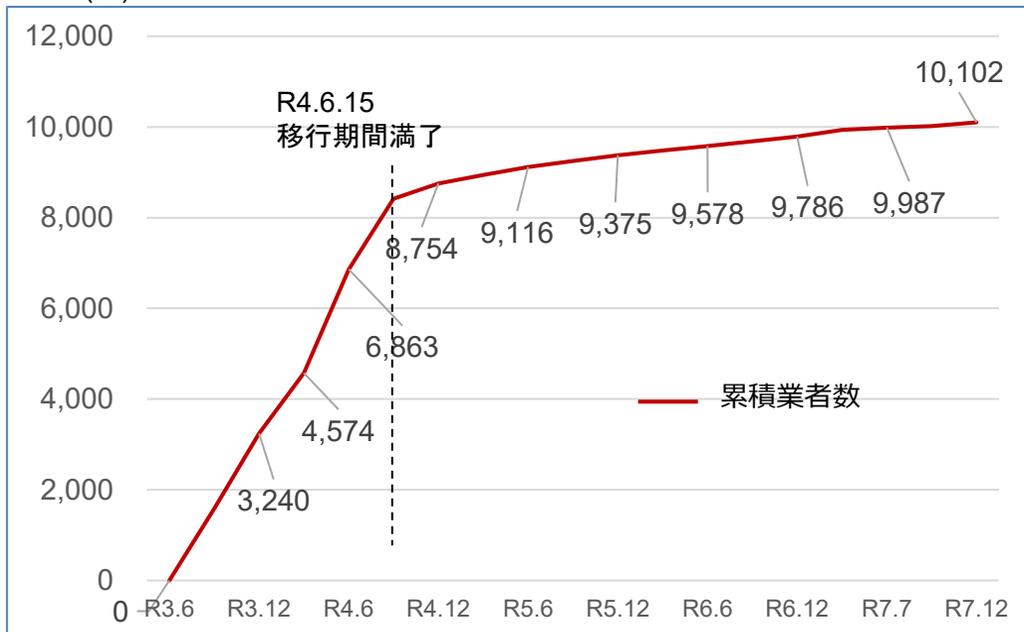
- ◎ 国・業界団体に連携
- 業界団体主導(国も支援)
- 国主導

設置趣旨

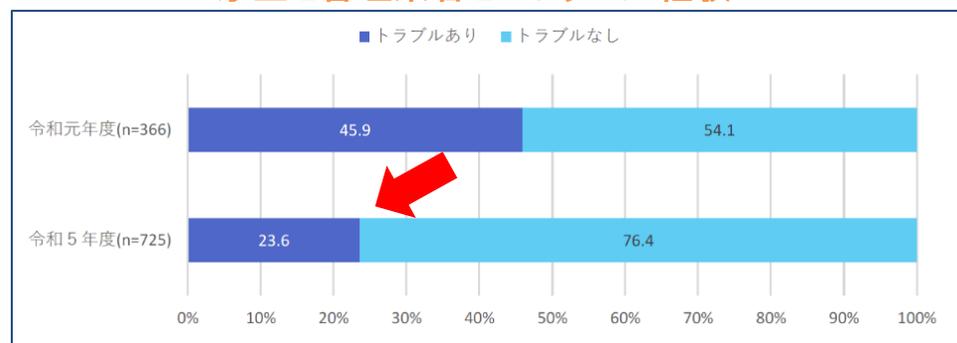
- 令和2年6月に「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律」(以下、「法」という。)が成立し、賃貸住宅管理業に係る登録制度及びサブリース事業の適正化措置が導入され、令和3年6月に全面施行された。法の円滑な施行・運用に向けて、「法の解釈・運用の考え方」及び「サブリースガイドライン」の改正、管理業者等への立入検査、アンケート調査による状況把握等を行っており、家主とサブリース業者とのトラブルも減少し、法に基づく登録業者は約1万業者を超えるなど、制度は定着しつつある。
- 一方、コロナ禍を経た日常の暮らし方・働き方の変化などから入居者ニーズが多様化し、管理業務も複雑化している状況がみられる。
- このため、今後の賃貸住宅管理業のあり方について検討することを目的として、本検討会議を設置することとし、必要な改善策について、とりまとめることとしたもの。

法に基づく業登録者数

(者)



家主と管理業者とのトラブル経験



家主とサブリース業者とのトラブル経験



※ 国土交通省令和元年・5年度賃貸住宅管理業等に関するアンケート調査より作成

基本的考え方

- 家主や入居者が抱えている課題として、サービス範囲が不明確であること、客観的な基準がないことによる業者選定の難しさ等が挙げられるが、これに対し、管理業の透明性の確保、信頼性の向上、専門性の担保等により、不安や不満を解消し、誰もが安心して質の高いサービスを受けられる賃貸住宅管理の実現を目指す。
- また、不動産管理業は、人をつなぎ、地域をつなぎ、多様な人々と共に地域のコミュニティを創造するクリエイティブ産業である。管理物件を舞台に、賃貸住宅管理業の真価発揮を促進することも目指す。

現状

家主・入居者の抱える課題



目指すべき姿

すべての家主・入居者の「安心」

サービス範囲が不明確:

払っている管理料に対して、どこまでが対応範囲なのか分からない

管理会社の選定基準が不明確:

「良い会社」とは何かを示す公的な基準や比較指標がない

建物・家主・入居者の多様化:

建物の老朽化、家主・入居者のニーズ多様化に対応した専門性の高い管理への期待と不安

透明性の担保:

客観的な評価により質の高い管理業者の選択が容易で、サービス内容・報酬が明確で納得して契約できる状態。

専門性の担保:

専門的な管理・監督により、トラブルを未然に防ぎ、快適な住環境が維持される状態

信頼性の向上:

管理業者に対する国民全体の信頼性が高まっている状態

実効性の確保:

法制度における適正な管理の実効性が確保された状態

実現のための4つの柱

- 誰もが安心して質の高いサービスを受けられる賃貸住宅管理の実現のため、4つの重点課題に分け、目指す姿や対策を検討した。
- これら4つの柱に基づき、国と業界団体が連携して具体的な施策を推進する。

1 管理サービス 内容の透明性

家主や入居者が管理料に含まれる業務内容を容易に把握でき、納得した上で契約できる状態を目指す

3 業務管理者 の質の向上

専門知識を持つ質の高い業務管理者が全事業所に配置され、家主・入居者へのサービス品質が高い水準で維持されている状態を目指す

2 業登録制度の 実効性

「登録業者＝安心できる会社」という共通認識が広がり、物件選びの重要な基準になることを目指す

4 管理業の 地域貢献

管理業者による地域貢献の取組が広く認知され、全ての管理業者が取り組みやすい環境を目指す

課題

賃貸住宅管理業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

- 家主や入居者の不満として、
 - ① 管理業者が提供するサービスの範囲や内容が不明確で、契約時に業務内容や報酬が分かりづらい。
 - ② 管理業者を評価する仕組みがなく、客観的な信頼性や品質が不透明。
担当者ごとに対応の品質にバラつきがあり、家主や入居者にはサービスの基準が分かりづらい。
- 管理業者において、上記①②の結果、
 - ③ 低価格競争による品質低下や、家主や入居者とのトラブルに繋がりがねない。
 - ④ 管理の質が評価されにくいいため、維持・修繕等の専門知識を持つ者が育ちにくい構造になっているおそれがある。

「標準管理業務ガイドライン」の策定

目指す姿

家主や入居者が、管理料や共益費に含まれる業務内容について容易に把握でき、納得した上で契約できている状態。

対策

家主や入居者と管理業者との相互理解を促進し、価格だけでなくサービス内容や品質等も含む健全な競争と適正な対価が得られる環境の構築を目指し、管理委託契約(サブリース含む)における基本業務とオプション業務の区別を明示した標準的な業務内容を示すガイドラインを策定する。

賃貸住宅管理の評価制度の創設

目指す姿

質の高いサービスを提供する事業者が正当に評価される健全な競争環境を通じ、業界全体のサービスの品質が向上している状態。

対策

家主や入居者が賃貸住宅の管理状況等を踏まえて選択を容易にするため、賃貸住宅管理を客観的かつ適切に評価する仕組みとして、業界団体主導で、サブリース含む賃貸住宅管理に係る評価制度の創設に向けた検討を開始する。

- 「標準管理業務ガイドライン」の策定に関する議論と連携しながら、賃貸住宅管理評価制度の創設を目指す。
- 関係団体が参画する検討の場において、目的の整理をした上で、評価主体含む評価体制の在り方、評価の項目やPR方法等に関する合意形成を通じて、実効的な評価制度の創設に向けた検討を開始する。

制度創設に向けた主な論点（案）

① 誰の視点における何に対する選択を容易にすることを旨とするのか

目的	ニーズの主体	評価対象
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 入居者 <ul style="list-style-type: none"> ・ 検討中の者 ・ 入居中の者 ○ 家主 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 賃貸物件 <ul style="list-style-type: none"> ・ 建物性能及び管理状況 ・ 管理状況のみ ○ 管理業者等

② 目的を踏まえ、どのような評価の手法及び進め方にするのか

手法	評価項目	評価の頻度	評価者	参加方式	PR方法
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務内容の明示（実施する／しない業務） ・ 基本業務／オプション業務の区分とそれに応じた費用の明記 ・ 業務内容の公開・比較可能性 ・ 標準管理業務ガイドラインの達成度（必須業務の実施状況） ・ 建物性能・設備点検等の管理状況（耐震・省エネ等） ・ 防災対応（平時の備え／災害時初動） ・ 入居者対応（相談・トラブル対応、管理業者の顔の見える化） ・ 地域貢献（見守り、コミュニティ形成等） ・ 管理の改善提案・品質向上の取組 ・ 賃貸住宅管理業の登録の有無、有資格者数 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 初回評価 ・ 3～5年に一度 ・ 毎年度 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自己評価 ・ 第三者評価 ・ 自己評価と第三者評価の併存 ・ 入居者評価 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 任意参加 ・ 全員参加 <p>評価方式</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 星の数 ・ ランク ・ 標準,優良 ・ 表彰 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 物件検索サイト等での表示 ・ 評価ロゴマークの店頭表示 ・ 業界全体による共同PR



課題

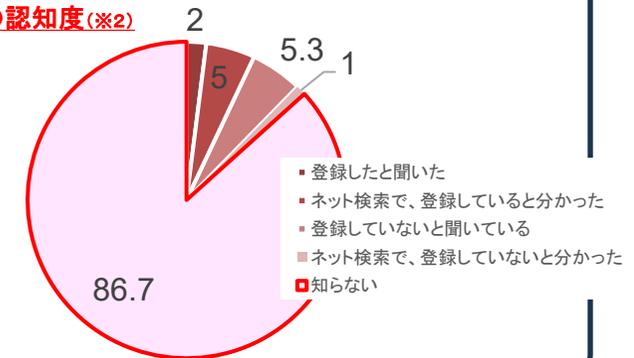
賃貸住宅管理業の任意登録^(※1)の促進

- 入居者において、業登録制度の認知度が低く、登録業者であるか否かによる管理の質の違いも認知されていない。
- 業登録義務付けのない200戸未満を管理する業者にとって、任意登録促進のための登録インセンティブが不足している。

※1 任意登録とは、法律上の登録義務がない「管理戸数200戸未満の事業者」が自主的に行う登録のこと

※2 国土交通省 令和5年度賃貸住宅管理業等に関する実態調査 N=300
賃貸住宅の入居者に対し、住んでいる物件の管理業者の業登録についてアンケートを実施

登録状況の認知度^(※2)



登録業者を選ぶメリットの周知・広報

目指す姿

「登録業者＝国の定めたルールを守る安心できる会社」という共通認識が広がり、物件選びの重要な基準になっている状態。

対策

- ・ 登録業者であることを家主や入居者に対し、分かりやすく伝える仕組みとして、業界団体主導で、登録業者のロゴマークを作成し、周知する。
- ・ 家主や入居者に対し、「登録業者を選ぶメリット」を伝える広報・周知活動を、国・業界団体ともに強化する。

未登録業者の任意登録の促進

目指す姿

賃貸住宅管理業としての登録していることが業界のスタンダードになり、全ての事業者でより適正な賃貸住宅管理が行われている状態。

対策

- ・ 管理業登録の有無により賃貸不動産経営管理士の賠償責任保険の料率の差異を設けるなど、任意登録を促進するための経済的インセンティブを検討する。
- ・ 管理業務の実態及び事業者負担の状況等踏まえ、業務管理者のあり方について、国・業界団体が連携して必要な検討を進める。

課題

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

○ 法定の業務管理者の資格要件には、右記の2つのルートが存在し、管理業務の専門性向上の観点から、賃貸不動産経営管理士に限定すべきとの声がある一方で、小規模事業者を中心に人材確保の観点から限定すべきでないとの意見がある。

- ・ 検討会では、「賃貸管理のプロである賃貸不動産経営管理士による管理が望ましい」「賃貸管理と流通の専門性は異なる為、宅建士ルートは直ちに廃止せずとも、期限を設け方向性を共有すべき」との意見があった一方、「特に地方では、長年小規模に賃貸仲介・管理を家族経営等で続けてきた後継者不在の事業者も少なくなく、賃貸不動産経営管理士ルートへの一本化に対応しきれないとの不安の声も聞くため、ルート一本化には時間が必要である」との意見もあった。
- ・ 不動産業者向けの調査では、業務管理者の適格要件について、賃貸不動産経営管理士に要件を限定すべきとの意見が約34%、現行の制度である2ルートを存続すべきとの意見が約43%と、意見が分かれている。

法定の業務管理者の要件

以下のいずれかを満たす者

賃貸不動産経営管理士
+ 2年以上の実務経験
(実務講習修了でも可)

宅地建物取引士
+ 指定講習
+ 2年以上の実務経験
(実務講習修了でも可)

目指す姿

全ての営業所に、賃貸管理に関する専門知識を持つ質の高い業務管理者が配置され、従業員への指導・監督を通じて、家主・入居者へのサービス品質が高い水準で維持されている状態。

対策

◎ 国が**法定の業務管理者の資格要件等に関する「今後の見直しの道筋」**を共有し、業界団体が以下の取組みをする。

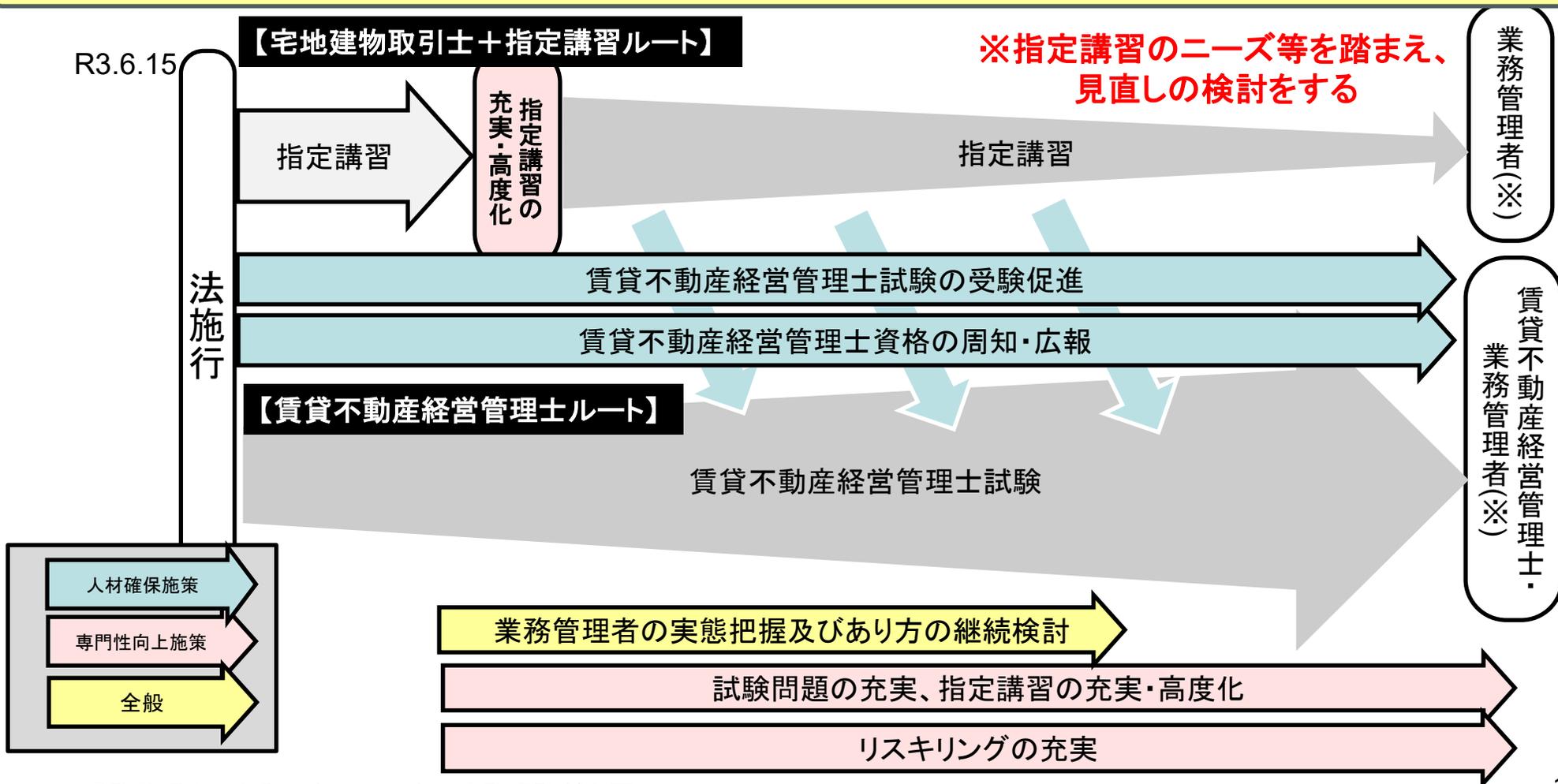
<人材確保の観点>

- ① 賃貸不動産経営管理士試験の受験促進(例:宅建士向け、宅建知識との重複問いの一部免除の検討など)
- ② 賃貸不動産経営管理士資格の周知・広報の強化

<専門性向上の観点>

- ③ 業務管理者向けのリスキリングの充実
- ④ 宅建士向けの指定講習の充実・高度化(例:効果測定の問題のランダム化)
- ⑤ 賃貸不動産経営管理士の試験問題の充実

- 業務管理者の要件については、現状の2つのルートを当面維持することとし、宅建士向け指定講習については、内容の充実・高度化をした上で、当面継続する。
- 業務管理者のあり方について、管理業務の実態及び事業者負担の状況等を踏まえ、将来的な業務管理者の資格要件等の見直しも視野に、国・業界団体が連携して必要な検討を進める。



※業務管理者になるには、2年以上の実務経験が必要

管理業の地域貢献（コミュニティづくり、高齢者・子育て世帯・二地域居住者・外国人など多様な主体の共生社会の形成）

課題

- 管理業者として、多様な住民が共に暮らす地域コミュニティを創造する地域貢献の役割が、社会的に広く認知されておらず、空き家対策や高齢者・外国人等の住宅確保、災害対応、二地域居住の推進等、政策において管理業者に期待される役割が不明確。
- 他方、多くの管理業者は日々の業務に追われる傾向があり、地域貢献のノウハウや余力に乏しい。

期待される役割の明確化や認知度向上

目指す姿

国民からの信頼性向上を図るため、地域コミュニティ形成において管理業者が中心的な役割を担うことが期待されている状態。

対策

- ・ 国が、地域貢献の事業主体間のマッチングやモデル事業への支援を行う。[参考1]
- ・ 新しいライフスタイルへの対応としての二地域居住や防災対策、住宅セーフティネット等を推進する観点等から、戸建て空き家やサブリース事業の有効な活用方策を含め、管理業者に政策上、期待される役割について明確化する。

地域貢献に関するノウハウの共有

目指す姿

管理業者の地域貢献活動の取組が広く共有され、全ての管理業者が取り組みやすい状態。

対策

- ・ 高齢者、障がい者、子育て世帯、外国人等の多様な入居者が、賃貸住宅へ円滑に入居できるよう、国・業界団体が連携して、受入環境の整備等の取組を進める。
- ・ 業界団体による、国や自治体の防災部局との連携下での災害時等における対応環境の整備を進める。
- ・ 先進事例の広報・周知の充実
[参考2]

管理業務の生産性向上

目指す姿

日常業務の効率化を図り、事業者がより専門性や付加価値の高い地域貢献業務に注力できる環境が整備された状態。

対策

地域貢献での活躍が期待される管理業者に対し、国がDX等を通じた業務負荷軽減のための支援措置を検討する。

- 共創による地域の新たな価値の創出(地域価値共創)に向け、不動産業者・不動産管理業者を核とした地方公共団体、他業種等多様なプレイヤーの協業による空き家等の流通・利活用を促進するため、マッチング機会の創出や情報共有の促進・モデル事例の創出と横展開の推進を図る。

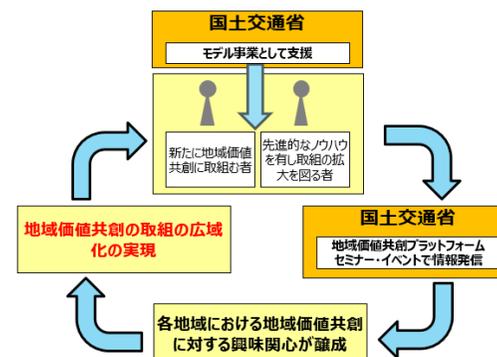
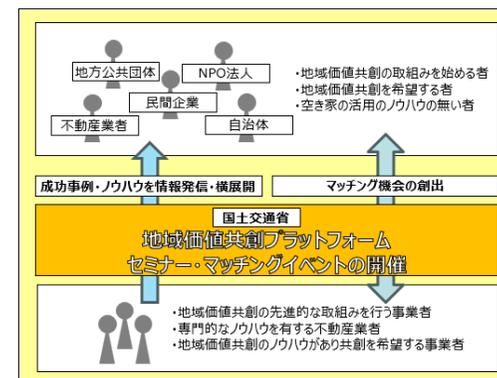
①不動産業者・不動産管理業者を核とした協業に向けたマッチング機会の創出や情報共有の促進のための環境整備

- 地域価値共創に関する知識と経験の集積、ネットワークの構築の場を全国的に提供することを目的とする「地域価値共創プラットフォーム」について、関係者間のマッチング機能や、先進事例・ノウハウ等の情報共有を図るデータベース機能等を導入するための基盤整備を行う。
- 先進事例を表彰する「地域価値を共創する不動産業アワード」や「地域価値共創シンポジウム」等を実施し、優れた取組を広報・奨励する。

②不動産業者・不動産管理業者を核とした協業の取組のモデル事例の創出と横展開の推進

- 空き家等の流通・利活用に向けた地域における不動産業者・不動産管理業者と多様なプレイヤーの協業のための体制構築の取組に対し、モデル事業として支援する。
- モデル事業を通じて得られた知見等について、地域価値共創プラットフォームやイベント等を通じて情報発信を行い、不動産業者・不動産管理業者を核とした協業の取組に関するノウハウを共有することにより、全国的な横展開を目指す。

地方創生に関する総合戦略 掲載施策



不動産業アワードとは



地域価値を共創する
不動産業アワード
REAL ESTATE INDUSTRY AWARDS

国土交通省では、「地域価値を共創する不動産業アワード（国土交通省不動産・建設経済局長賞）」を2022年秋に創設し、地方公共団体や住民、他業種の方等と共に地域づくりやコミュニティづくりに取り組み、新たな地域価値を共創する不動産業者や不動産管理業者を表彰することにより、取組の更なる発展を図るとともに、地域価値共創のモデルとして業界団体等と連携して横展開を目指します。

第4回
**地域価値を共創する
不動産業アワード**
新たな地域価値を共創する取組を表彰します！

募集対象

「場の提供者」として地域の関係者と共に地域づくりやコミュニティづくりに取り組む不動産業者（不動産の売買・賃貸・仲介等を業とするもの又は不動産の管理を業とするもの）又はそれらの事業者を含む協議会等の団体の活動とします。また、不動産のオーナー又は地方公共団体も、それらの事業者又は団体との連名により応募が可能です。

募集対象となる活動

地域の関係者と連携し、不動産を活用して、地域において新たな価値を創造する活動（例：創業支援、居住支援、居場所づくり、福祉サービス、安心・安全の確保、災害対策、コミュニティ活動の活性化、人的交流の促進、賑わい創出等）を募集します。活動における不動産の用途は問いません。

※過去に本アワードに応募した活動は原則として応募できませんが、更なる取組を実施して新たな成果が上がったことを明らかにできる場合には応募が可能です。



[地域価値を共創する不動産業アワード 不動産・建設経済局長表彰 | 国土交通省](https://www.mlit.go.jp/tochi_fudousan_kensetsugyo/kyousou_awards/)
https://www.mlit.go.jp/tochi_fudousan_kensetsugyo/kyousou_awards/

- 4つの柱について、国と業界団体は以下の役割を担い、誰もが安心して質の高いサービスを受けられる賃貸住宅管理の実現を目指す。
- 上記の取組みは、国と業界のどちらか一方だけでは成し遂げられるものではなく、官民連携して家主や入居者に選ばれる市場の共創に取り組む必要がある。

	国	業界団体
1. サービスの透明性	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 標準管理業務ガイドラインの策定の支援 ◎ <u>管理評価制度の検討の支援</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 標準管理業務ガイドラインの策定 ◎ <u>管理評価制度の検討</u>
2. 業登録制度の実効性	<ul style="list-style-type: none"> ○ 登録業者を選ぶメリットの周知の支援 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 統一ロゴマーク作成 ○ 登録業者を選ぶメリットの周知 ○ 任意登録促進のための登録インセンティブの設計
3. 業務管理者の質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ○ <u>業務管理者のあり方についての検討継続</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ <u>業務管理者の実態把握</u> ◎ 指定講習及び試験問題の充実等 ◎ 資格の広報・周知、受験促進 ○ リスキングの充実
4. 管理業の地域貢献	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 事業主体間のマッチングやモデル事業への支援 ○ 管理業に期待される役割の明確化 ○ DX等の業務効率化の支援措置の検討 ○ 先進事例の周知・広報の充実 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 高齢者や子育て世帯、外国人等の多様な入居者の受入環境の整備 ○ <u>災害対応環境の整備</u>

◎・・・速やかに対応 ○・・・中長期的に対応