

## 第4回 賃貸住宅管理業のあり方の検討に係る有識者会議

### 議事概要

1. 日 時：令和8年2月12日（木） 10:00～12:00
2. 場 所： 霞が関ナレッジスクエア スタジオ 霞が関コモンゲート西館ショップ&レストラン 3 階
3. 出席者： <委員> 中城康彦委員（座長）、泉藤博委員、稲葉和久委員、太田秀也委員、熊谷則一委員、  
齊藤広子委員、佐々木正勝委員（代理：全国賃貸不動産管理業協会副会長 二村伝治）、末永照雄委員、塚本智康委員、土田あつ子委員、出口賢道委員、宮野純委員
4. 議 題
  - （1）今後の賃貸住宅管理業のあり方についてのとりまとめ（案）
  - （2）意見交換
5. 議事概要
  - 事務局より、資料1および資料2を基に、今後の賃貸住宅管理業のあり方についてのとりまとめ（案）について説明が行われた。
  - 事務局より提示されたとりまとめ案について、各委員から意見があった。
  - とりまとめに向けた修正について、座長一任とされた。
6. 主なご意見等
  - （1）サービスの透明性（見える化）
    - 標準管理業務ガイドラインの策定に賛成。原状回復ガイドラインのようにオーソライズされた形になれば、将来資格試験でより実務に関する出題が可能になると考える。
    - ガイドラインは管理業務の実施内容について「何が適正なのか」見える化する意味で大変重要。
    - ガイドラインや評価制度は業界団体が主導して業界ガイドラインとして作るのか、それとも国が検討会を作り、国のガイドラインとして策定するのか、考えを確認したい。
    - ガイドライン策定は喫緊の課題。管理業務の標準化で管理報酬の明確化、入居者とのトラブル減少に一定の効果があると考え。
    - 評価制度については必ず必要だと考えるが、入居者と大家では重視する点が異なるため、どの視点で評価を設計するかが大きな課題となる。
    - ガイドラインや評価というものは事業者にもルマを課すことになるイメージがある一方で、カスタマーハラスメントから従業者を守る効果もあり、業界の働きやすさ向上や人材確保にもつながると考えられる。
    - 今後、サブリース方式による管理もますます増えていくと考えられる。ぜひガイドラインと評価制度において、サブリース方式の管理についても前向きに検討してほしい。
    - 評価制度については、小規模事業者の努力や特色が正当に評価され、競争が生まれる仕組みが重要。任意登録を行い、業務管理者だけでなく従業員に積極的に賃貸不動産経営管理士などの資格取得を促す事業者が評価を通じて可視化されれば、業界全体の底上げにつながる。事業者の規模に関わらず、地域貢献などの先進的な取り組みを行う小規模事業者が適切に評価され、オーナーや入居者が選びやすくなる制度設計が望ましい。

- ガイドラインの作成にあたり、建物管理のどの領域まで対象とするのが重要。建物管理には PM（プロパティマネジメント）と BM（ビルマネジメント）があり、さらに日常的な緊急対応業務も含まれるが、この緊急対応は範囲が極めて広く最も重要。緊急対応は、軽微な不具合から重大な事故対応まで多岐にわたるため、まず定義を明確にする必要がある。緊急対応業務は ISO の国際基準でも独立したカテゴリーとして扱われる。どのレベルまでをガイドラインに含めるのが慎重な検討が必要であり、標準化は容易ではない。
- ガイドラインの中の災害予防などのカテゴリーについて、今後国・各業界で検討が必要。
- ガイドラインと評価制度の対象について、法体系上もサブリースは管理業の重要領域であり、検討の初期段階からサブリースを対象に含めて議論する必要がある。
- 管理業者が自社所有物件を賃貸するケースはサブリースとは異なるものの、制度上の位置付けを整理する必要があるのではないか。
- 入居者保護の観点から、大家も評価対象とする仕組みの在り方も合わせて検討が必要ではないか。管理業者が自ら所有する物件を貸し出すケースは「大家」そのものであり、これを制度の対象に含めるのかどうかは大きな論点であり、将来的な検討課題になり得る。
- 家主には管理料に含まれる業務内容を明確に示す必要がある。入居者には共益費の内訳を明示し認識してもらうことも必要。
- 管理会社名が複数掲示されている物件の評価は混乱が生じることが懸念されるので、整理が必要ではないか。

#### 【事務局からの回答】

- ガイドラインは具体的な管理実務・技術要素が多いため、まずは業界団体が中心となって検討していただくことを考えている。ガイドラインも評価制度も最後は国が何らかの形でオーソライズすることを念頭に、検討に際しては当初段階から国交省が参画し、業界団体と一緒に策定していくことを考えている。
- 評価制度を入居者のために設計するのか、家主のために設計するのかが制度のあり方が異なる。例えば入居者視点で見れば、家主による自主管理か管理会社委託かに関係なく、同じ基準で評価されることが望ましいと思われる。今後、入居者・家主・管理業者の視点を踏まえつつ、制度全体の整合性を丁寧に整理した上で検討を進める必要がある。

#### （２）登録制度の実効性

- 任意登録の促進は、ガイドライン・評価制度とも密接に関連。任意登録事業者が業務内容の明確化や評価制度において高い評価を得られる状態と結びつくことが必要。
- 業界団体によるリスクリングとも連携し、登録事業者のほうが高品質なサービスを提供できるということを周知していくことが考えられる。
- 一定の評価を受けた事業者には ロゴマーク等を付与し、消費者が店頭で一目で分かるようにする「見える化」が重要。
- ロゴマークの浸透により、登録促進のインセンティブにもなる。全ての管理業者にロゴマークの付与が望まれる。
- 管理業務の標準化が進めば、将来的には登録促進のためにロゴマークの付与を法令化してもよいと考える。
- 消費者保護の観点から、将来的には全ての管理会社が登録することが望ましい。管理戸数 200 戸以上・未滿という区別は入居者にとっては関係がない。現段階では、将来の全社登録に向け、任意登録の促進を着実に進めることが重要。
- ロゴマークは登録の「見える化」に極めて有効であり、マークがある管理会社は安心できるという共通認識づくりにつながる。

- ロゴマークの表示は、住宅所有者・入居者・消費者への重要な PR 手段であり、登録の意義を伝える上で大きな役割を果たす。
- マークの付与は管理業者のモチベーション向上や誇りの醸成にもつながるため、皆で育てていく仕組みにすることが望ましい。
- 任意登録は重要。将来的には全ての管理会社が登録することが必要と考える。
- 賃貸住宅の選択時には「管理が分かりにくい」という課題があるため、ロゴマークだけでなく、物件情報サイトで管理業者名を明示する仕組みも必要ではないか。登録制度を機能させるには、仲介段階で管理業者名と登録の有無を示す運用を業界全体で進める必要があるのではないか。
- 登録業者の認知度向上のため、賃貸仲介における重要事項説明の際に、管理会社が登録業者かどうか、登録番号まで明示する仕組みも必要ではないか。
- 自主管理の賃貸住宅も考える必要があるのではないか。宅建業法の適用もなく、管理の外部委託を義務付ける法律はない中で、「自分は適切に管理している」と考える自主管理オーナーも一定数いる。登録制度や見える化によって管理レベルが上がることは望ましいが、自主管理層が制度の外に置かれる形になることへの懸念がある。将来的には、自主管理の扱いを整理する必要があるのではないか。

#### 【事務局からの回答】

- 任意登録の促進今後も積極的に進めていくが、一方で、自主管理の中にも良い取り組みが存在するため、自主管理の努力に配慮しながら任意登録の促進を検討していく。

#### (3) 業務管理者の質の向上

- 業務管理者要件の見直しは、今後も議論を深めながら段階的に進めるべき課題であり、時間をかけつつ適切な方向に向かう必要がある。各業界団体では既に個別に管理業務の標準ガイドラインを作りしっかりと運用しているが、国主導で標準管理業務ガイドラインについては早期に整備し、業界全体へ周知徹底してほしい。入居者・オーナー双方に喜ばれる業界づくりのためにも国の継続的な関与を期待。
- 業務管理者要件である宅建士ルート・賃貸不動産経営管理士ルートは当面 2 本立てで運用しつつ、5 年後を見据えて管理業界がより良くなるよう努力していきたい。
- 人材確保の観点で示された、宅建士への賃貸不動産経営管理士試験における問の一部免除の検討は、将来的な制度の一本化に向けて議論していきやすいと思う。
- 指定講習については、ニーズを踏まえて段階的に見直していく方針は理解。
- 現状では宅建士にも賃貸不動産経営管理士試験を受験してもらうことが重要であり、業界としてもダブルライセンス取得に向けた広報を進めている。
- 指定講習を「ニーズを踏まえて見直す」という方向性には賛同するが、5 年など固定的な期間ではなく、ニーズに応じて適宜見直すことが重要と考える。
- 賃貸不動産経営管理士試験の「宅建士との重複問の一部免除」について、どの範囲を対象に想定しているのか。
- 管理業務は不動産を対象としており、オーナーに寄り添った業務を行うには宅建士と賃貸不動産経営管理士の双方の知識が不可欠。宅建士向け賃貸不動産経営管理士試験の受験促進は重要であり、最終的には両資格を取得することがベスト。宅建士に賃貸不動産経営管理士の受験意欲を高めることが必要。当面は現行の 2 ルートとしても、最終的には両資格保有が標準となる姿を目指すべき。

- 賃貸管理業務は宅建士ルートと賃貸不動産経営管理士ルートという 2 つの資格ルートが併存しているが、それぞれが違う業務のため将来的には 1 本化することが望ましい姿と考える。あくまで当面であり、将来的には 1 本化を目指す方向性を明確に示すことで、業界全体の意識転換につながる。ずっとこのままの制度であるという誤解を与えないようにすることが必要。
- 指定講習の受講者数が減少している状況や、宅建士向けの賃貸不動産経営管理士試験の受験促進・問の一部免除の議論が進む中で、それでも賃貸不動産経営管理士を受験しない理由を把握することが必要。賃貸不動産経営管理士を受けない、受けられない積極的理由があるなら対応し、理由がないのであれば、一定の時限を区切って一本化を進めることも合理的と考えられる。特に小規模事業者については、受験しない理由の実態把握が制度設計の重要な資料になる。
- 資格名称の略称の統一は社会的認知度向上のため非常に重要。「宅建士」は既に社会に浸透した略称であり、賃貸不動産経営管理士も業界全体で共通の呼び名があるとよい。フルネームは長く使いにくいいため、将来的には適切な略称を検討すべきではないか。
- 賃貸住宅管理業の人材確保を考える上で、そもそも産業区分に「不動産管理業」が明確に位置付けられていないことが大きな課題と考える。管理業が重要と位置付けられるのであれば、産業区分として明確に独立させ、就職希望者が「管理業」という職種を直接選べる状態にするべき。時代に応じた管理業の重要性を踏まえ、産業分類上の位置付を検討してほしい。

#### 【事務局からの回答】

- 「宅建士との重複問いの一部免除」については、あくまで例示として記載したものである。実際に一部免除をするか、一部免除をすることでどのような問いを免除にするかについては、今後議論しながら検討を進める必要がある。
- 資格名称の略称は重要であるとのこと指摘を受け、今後行う検討の場で議論していきたい。

#### (4) 管理業の地域貢献

- 管理業は地域に不可欠な存在であり、豊かな暮らしや安心できる未来の形成に日常的に貢献している点は理解。一方「地域貢献」という言葉は、入居者と地域をつなぐ役割や安心できる生活環境づくりなど広い意味を十分に表せていない可能性があり誤解を与えかねない。
- 「地域貢献」という言葉は、時代とともに求められる内容が大きく変化している。地域貢献は「地域の清掃活動」などだけではない。管理業者が人々の安心、地域での安心な暮らしを提供していく、というような分かりやすい記載があるとよい。「コミュニティ形成」も、入居者同士なのか地域全体なのかが意図が伝わりにくい。
- 不動産業アワードの共創型表彰の事例に見られるように、管理会社の地域貢献は狭義の活動に限られず、多様な形で行われている。「地域貢献」を特定の行為に限定せず、各者の得意分野を生かした多様な社会貢献が後押しされるような記載表現であればよいと思う。多様化すると評価の方法が課題となる可能性はあるが、各者が地域に不可欠な存在として貢献していく姿勢が適切に伝わる記載の工夫が必要。
- 管理業者が賃貸住宅を適切に管理すること自体、地域の良好な環境形成に直接寄与しているため、空き家活用の取組を含めその趣旨の記載があるとよい。賃貸住宅の入居者は自治会などのコミュニティと離れがちなイメージがある。特に防災訓練など地域イベントへの参加を促す働きかけは、コミュニティ形成に有効と考える。既に入居者を地域活動へ誘導している管理会社も存在するため、業界全体として入居者の地域参加を後押しする仕組みが必要。

- 戸建て空き家の利活用・賃貸化の促進は、管理業界にとって重要な地域貢献の一つ。特に老朽化した戸建ての活用には、一般賃貸とは異なる高度な専門性・スキルが必要で、管理会社が担う意義は大きい。地域貢献の整理の中に、戸建て空き家の利活用を管理業者が推進する役割の記載が必要。
- 地域には多様な社会課題が存在し、管理業者は地域に根付く事業者として、それらの課題解決にビジネスの手法で積極的に関与できる余地が大きい。既に「地域価値共創」の形で管理業者が地域課題に取り組む事例もあるが、その存在が十分に知られておらず、取り組みを広く伝えることで、地域価値の創出と、事業としての持続性の両立が可能になる。「地域貢献」という言葉は残しつつも、管理業者が地域課題解決のキープレイヤーであるという問題意識がより伝わる記載表現に工夫が必要。
- 地域には高齢者・子育て世帯・外国人など多様なコミュニティが存在し、管理会社が問題解決に関わることがある。地域の現場では「ビジネスとして関わるという姿勢」を強く示すと、NPO や地域団体に敬遠されることに注意が必要。そのため管理会社は、地域の一員として参加する姿勢が望ましい。
- 地域活動を継続的に行うためには、ボランティアだけでは限界があり、ビジネスの手法を取り入れることが必要。地域活動での「ビジネス」とは地域での価値創造を持続可能に行うための関わり方と捉えられる。
- 「ビジネス」という言葉は賃貸管理の営利性を強調するように受け取られかねないが、実際には賃貸管理の周辺業務が地域貢献につながる事例も存在。過去の不動産アワードでは管理業者の情報・ネットワークを地域資源として活用した取組があり、地域貢献と事業性が両立した好事例がある。「ビジネス性」や「地域との関わり方」については、本質的には同じ方向性であり、不動産アワードの先進事例を示すことも有効。
- 地域貢献には「ビジネスとして収益を生む側面」と「地域の一員として担う側面」の双方がある。ビジネス性と地域の構成員としての役割を両立させる視点が重要。
- 空き家の利活用を考える際、所有者が地域外にいるケースも多く、どこに相談すべきか分からないまま放置される事例が少なくないと思われる。本来は地場の管理会社に相談すれば解決に向けた助言や対応が可能であるにもかかわらず、「管理会社が相談先になる」という発想自体が一般には浸透していないのではないかと考えられる。入居者やオーナーには情報提供が進んでいるが、自身には関係ないと考えている一般層には十分届いていないと考えられるので、社会全体で「困ったら管理会社に相談する」という認識を広げることが必要。