

## 【賃貸住宅管理に関するアンケート結果について】

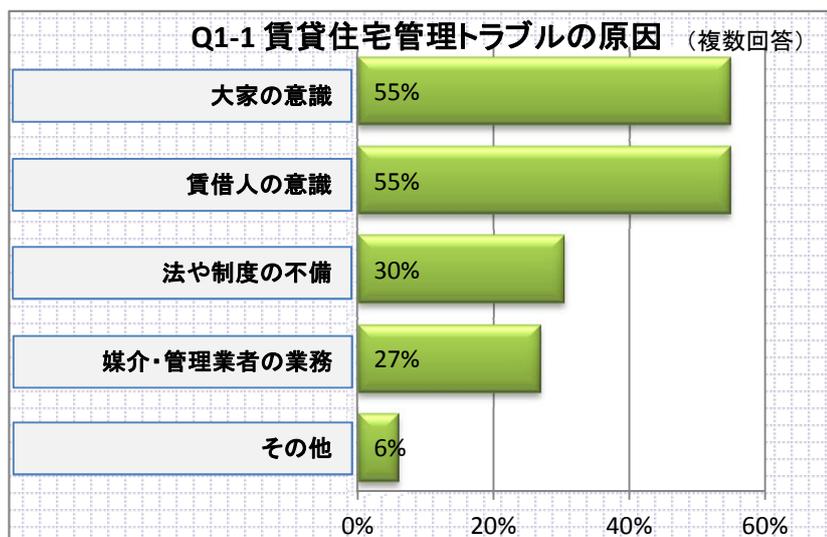
賃貸住宅に関するトラブルは独立行政法人国民生活センターがまとめる消費生活相談件数で長年に渡り上位を占めるなど、深刻な社会問題となっているところです。そこで国土交通省では賃貸住宅トラブルの中でも法による業務規制が及ばない賃貸住宅管理事務におけるトラブルの減少を目指すため、「賃貸住宅管理業者登録制度」を平成23年12月より施行しました。

この度、本制度が施行開始より1年を迎えたことから、今後の制度の運用向上に資するため、この1年間で中部地方整備局管内で登録された事業者を対象に賃貸住宅管理の現状及び登録制度に関するアンケート調査を行いました。

調査結果は以下のとおりです。

※中部地方整備局管内(岐阜・静岡・愛知・三重各県)に本社を持つ賃貸住宅管理登録業者171社への郵送アンケート調査結果から集計(平成24年12月調査、回収率約50%)  
※複数回答の設問においては本アンケートに回答を寄せた事業者のうち、当該事項を選択した事業者の比率を示す

Q1-1 賃貸住宅管理に関わるトラブルは依然として国民生活センター等に寄せられる相談数で上位を占めています。どこに問題があると思われますか。

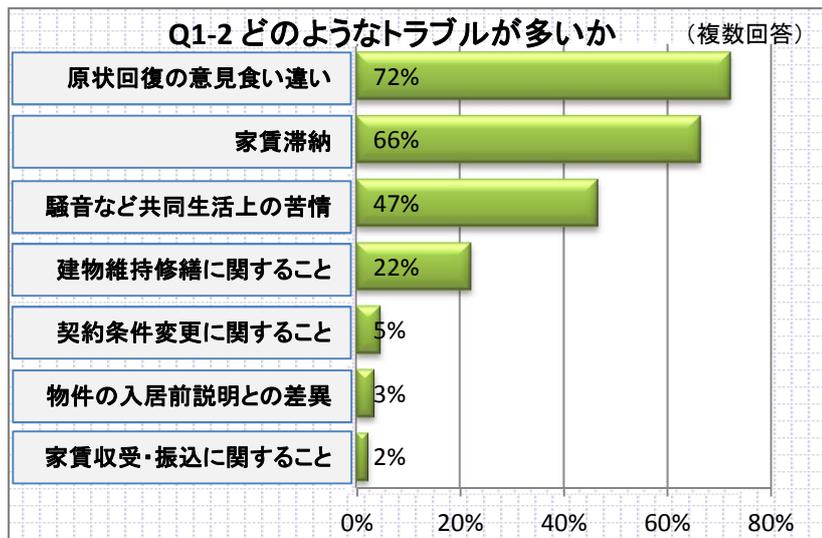


その他の主な回答

契約不履行、明渡しを明確にすべきと思う。

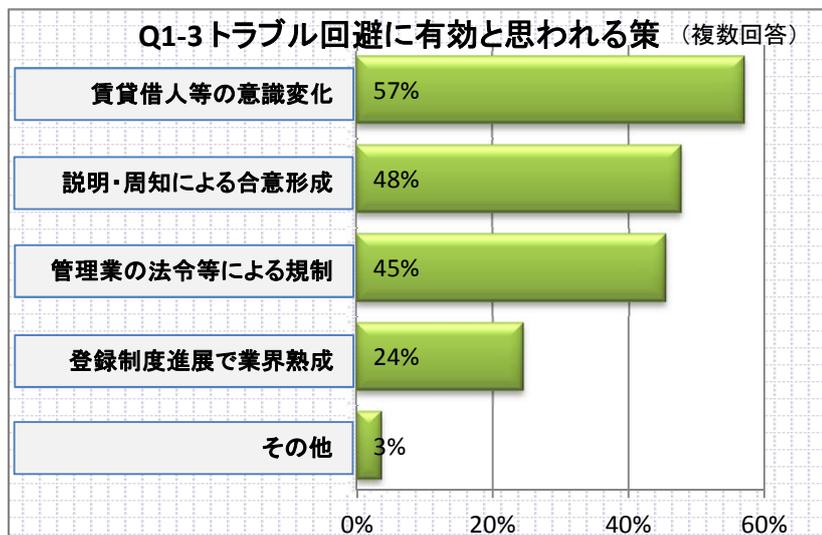
トラブルの原因として「大家及び賃借人の意識」を挙げる割合が高く、しかも同数となっており、貸す側、借りる側の意識の相違により利害が衝突するところにトラブルが生じると考えている管理事業者が多い。

Q1-2 どのようなトラブルが多いですか。



退去時における原状回復をめぐるトラブルが最も多数となった。次いで家賃滞納が続き、賃貸借人が相対するケースでのトラブルが多いという結果となっており、Q1-1での回答結果が反映されている。一方、家賃等の收受に関することなど、賃貸借人の利害の絡まない項目では、比較的トラブルは少ない。

Q1-3 トラブル回避のためには、どのような策が有効と思われますか。



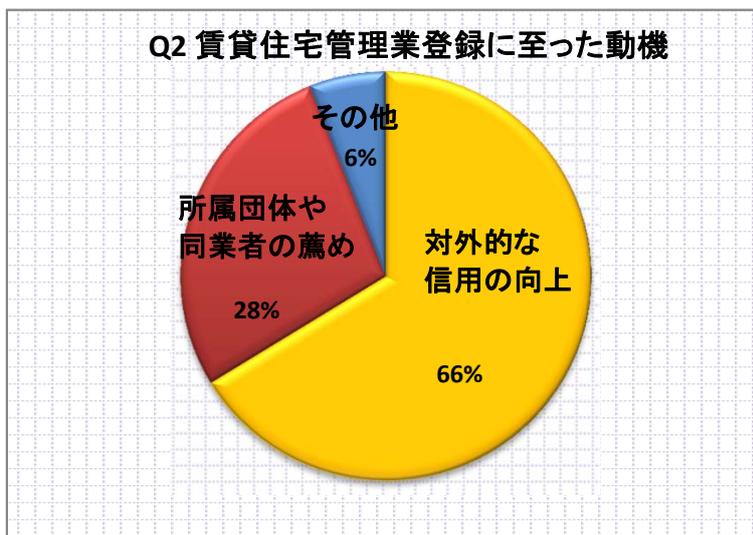
その他の主な回答

賃借人への定期的な訪問。

悪質な賃貸業者の取締。

トラブルの主原因としても選択されていた賃貸借人等の意識について、その変化の必要性を挙げる割合が高い。その次に事業者の説明・周知による合意形成が挙げられている。また、法令等による規制を挙げる事業者も次いで多く、何かしらの共通のルールが必要との意識が伺える。

Q2 賃貸住宅管理業者登録に至った動機をお聞かせ下さい。



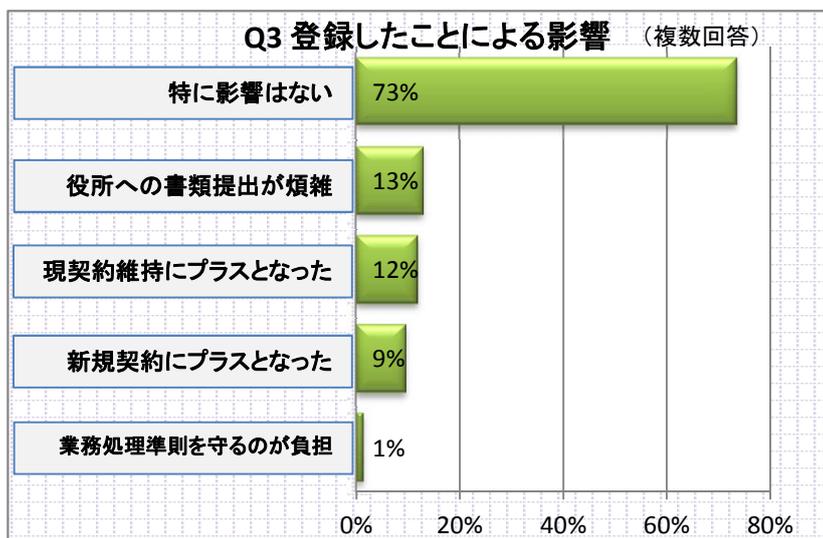
その他の主な回答

大手チェーン店による客流出の防止

業務に必要と感じたから

約3分の2の事業者が「対外的な信用の向上」を動機として賃貸住宅管理業者登録を行っている。

Q3 登録したことでのどのような影響があったかお聞かせ下さい。



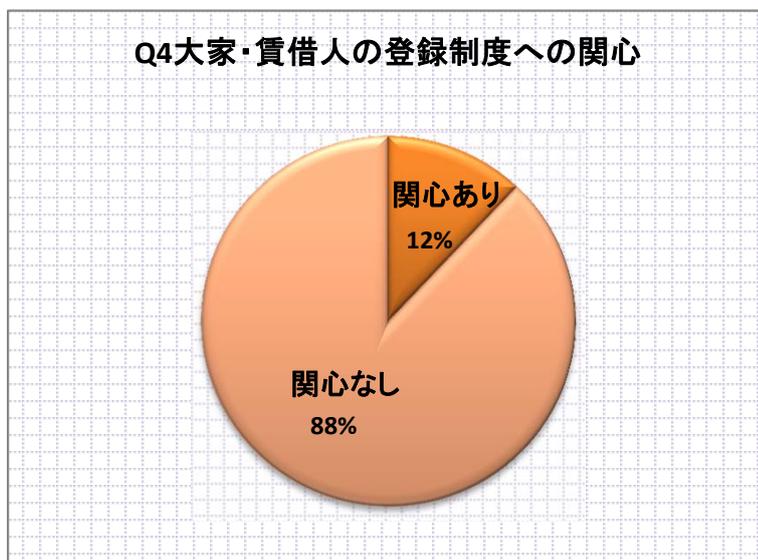
制度開始より間もないことから「特に影響はない」を選択した事業者が目立つ。一方、登録事業者に義務付けられる賃貸管理事務におけるルールである「業務処理準則」を守るのが負担であるとした事業者は非常に僅かであり、登録事業者が平素より一定水準以上の業務を履行している状況が分かる。

Q3-2 Q3に関し、具体的な状況があればお書き下さい。

主な回答

|  |
|--|
| 管理物件入居者、契約者に管理業の説明を行う(書類提出)ことで、お互いの信頼がアップしてきた。 |
| 制度の説明と登録していることを説明すると、信頼していただける感じを持った。          |
| 一般消費者の認知度が無いため、あまり影響力はない。                      |
| 現在特に影響は無いが、将来新規契約などの際にプラスになると思う。               |

Q4 登録制度について大家・賃借人などは関心を持っていますか。



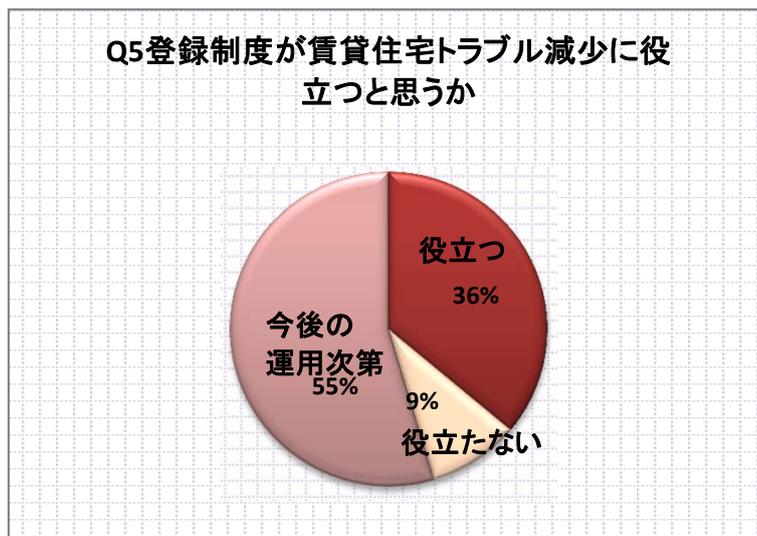
Q4-2 Q4に関し、具体的な状況があればお聞かせ下さい。

主な意見

|   |
|---|
| 不動産業界関係者には登録制度が多少認知されているが、一般ユーザー(大家・賃借人)には広く認知されていないため認知度が低い。 |
| 大家・賃借人は知らない方がほとんどです。  |
| 関心がないと言うより、制度自体知らない。  |
| この先制度がメジャーになって来れば関心のわく可能性が有る。                                 |

賃貸住宅管理業者登録制度に対する一般の認知度は大変低いという結果となった。個別意見では現在はマイナーな制度であるがメジャーな制度となれば関心を持ってもらえるようになるとの記載があった。

Q5 本登録制度は賃貸住宅トラブルの減少に資すると思われますか。



#### 主な理由

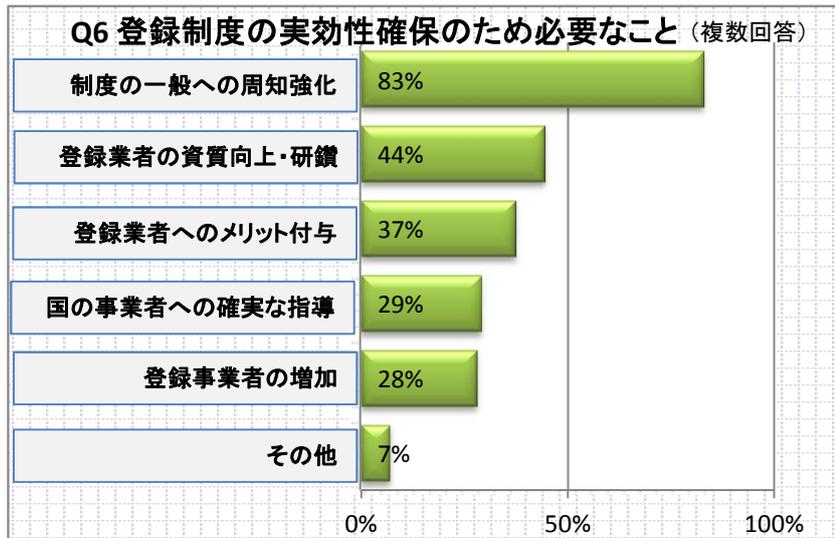
|   |
|---|
| トラブルがあった時に罰則等で処罰されるのであれば管理業者の信頼も上がって行くと思う。  |
| 認知度が低すぎる。まだ登録している事のメリット、もしくは差別化がなっていない。   |
| 登録業者の資質向上と情報の共有により、登録制度が高まり、トラブルの減少につながる。   |
| 知名度が低いので、高くなれば賃貸住宅を扱う業者が良くなっていくと思う。   |
| 書面にて表示するので「言った言わない」「聞いた聞かない」が防止可。   |
| 管理業者の意識の向上につながる。  |
| 登録制度の内容が一般ユーザーに認知され、登録業者の取り扱っている指針が一般的なルールという形で見られればトラブルを減少させる手法となりえるが、現状では何とも言えない。 |

制度への認知度がまだ低い状況から、現状では有効性の判断が難しい状況となっている。一方で制度が事業者に課している書面での通知義務などの一定のルールが根付くことでトラブル減少につながるという積極的な評価がされている。

結果、9割以上の事業者が条件さえ整えばトラブル減少に役立つとの回答となっている。

また、Q3においては登録後の影響として「特に影響はない」との回答が最も多かったが、意識の向上につながるなどの、対外的には顕在化されない効果が評価されている。

Q6 本登録制度を実効あるものとしていくために、どのようなことが必要と思われますか。



その他の主な回答

登録業者の質の向上。

登録業者の除名公示等制度をしっかりと決めておく。

制度の一般の人への認知度を高め、周知を強化していくことが制度の実効性を高めるために必要であるとの意見が多い。

また、事業者にとっては本来歓迎し難い「国による指導の履行」や「登録取消要件の策定」などが挙げられており、事業者自らが制度の規律を厳しく保持する必要性を示している。

Q7 管理業界が健全に発達していくために今後推進すべき取り組みについてのご意見、また当制度に関しご意見がありましたら、お聞かせ下さい。

主な意見

一般の人への周知が必要、業者としての知識等日頃の勉強が必要と思う。

登録管理業者に問題があった場合には登録取消や期間を決めた登録停止等を行い、登録管理業者が健全な業者であることを貸主、借主に意識をもってもらうように情報周知する。

管理業者登録を規律正しいものとし、違反業者に対しての罰則も広く知らしめることで、登録業者の地位向上を行うと共に、そうした登録制度があることを一般ユーザーに認識させることで、登録業者に重みを持つようにして頂きたい。

賃貸媒介と管理業務の手数料等をもっと明確にする。現在は管理業務の手数料は受領出来ないような状態である。賃貸人は媒介手数料で押し切る人がいる。

家主に賃貸についての研修をうけてもらったかどうか……。世間の情勢とともに意識改革も必要ではないか。

一般の人は仲介業務と管理業務の区別は全くついていない。知らないので無理がある。もっと広く浸透させないと管理業は発達しない。

## まとめ

件数が多いと言われる賃貸住宅トラブルですが、本アンケートを見る限り、従来明確なルールが無い中、賃貸人、賃借人相互の利害が衝突し不可避免的に生じているものであるともいえます(Q1-1、Q1-2)。

利害の調整を請け負う管理会社がトラブル回避策として、「関係者の意識変化」に次いで「説明・周知による合意形成」・「法令等による規制」を挙げたのも(Q1-3)、明確なルールの下でしっかり合意形成を図った上で賃貸関係者の調整にあたりたい、と願う事業者の声ともいえましよう。

その点、賃貸住宅管理業者登録制度において登録業者は、書面による事前説明の徹底を中心とした「業務処理準則」という一定のルールを遵守することとなっており、この制度が広がりを見せれば相応のトラブル抑止力を持つであろうことは、調査結果(Q5)のとおりです。そのためには指摘された「認知度の低さ」(Q4)を克服し、登録業者数を増やし、登録制度をより広く一般的なものにする(Q6)ことが求められます。

本アンケートを受け、当整備局では賃貸トラブルの減少を目指すべく、本登録制度の普及に一層の力を注いでいきます。

また、制度の規律維持が制度の信頼を高めるとの声を受け、更なる適正運営にも心がけてまいります。