

# 賃貸住宅管理業について

---

国土交通省

不動産・建設経済局 不動産業課

不動産管理業適正化推進室

- 0 賃貸住宅の管理業務について
- 1 賃貸住宅管理業法の概要
- 2 賃貸住宅管理業法の運用  
(消費者トラブルの現状や監督処分等の現状等)
- 3 賃貸住宅管理業法のKPIやロジックモデルの設定と達成状況
- 4 有識者会議の取りまとめの概要(特に消費者の利益保護に資する施策)
- 5 有識者会議取りまとめを踏まえた今後の施策の見通し  
(業界団体が行う施策への国の関与も含む)

## 0 賃貸住宅の管理業務について

### 1 賃貸住宅管理業法の概要

### 2 賃貸住宅管理業法の運用

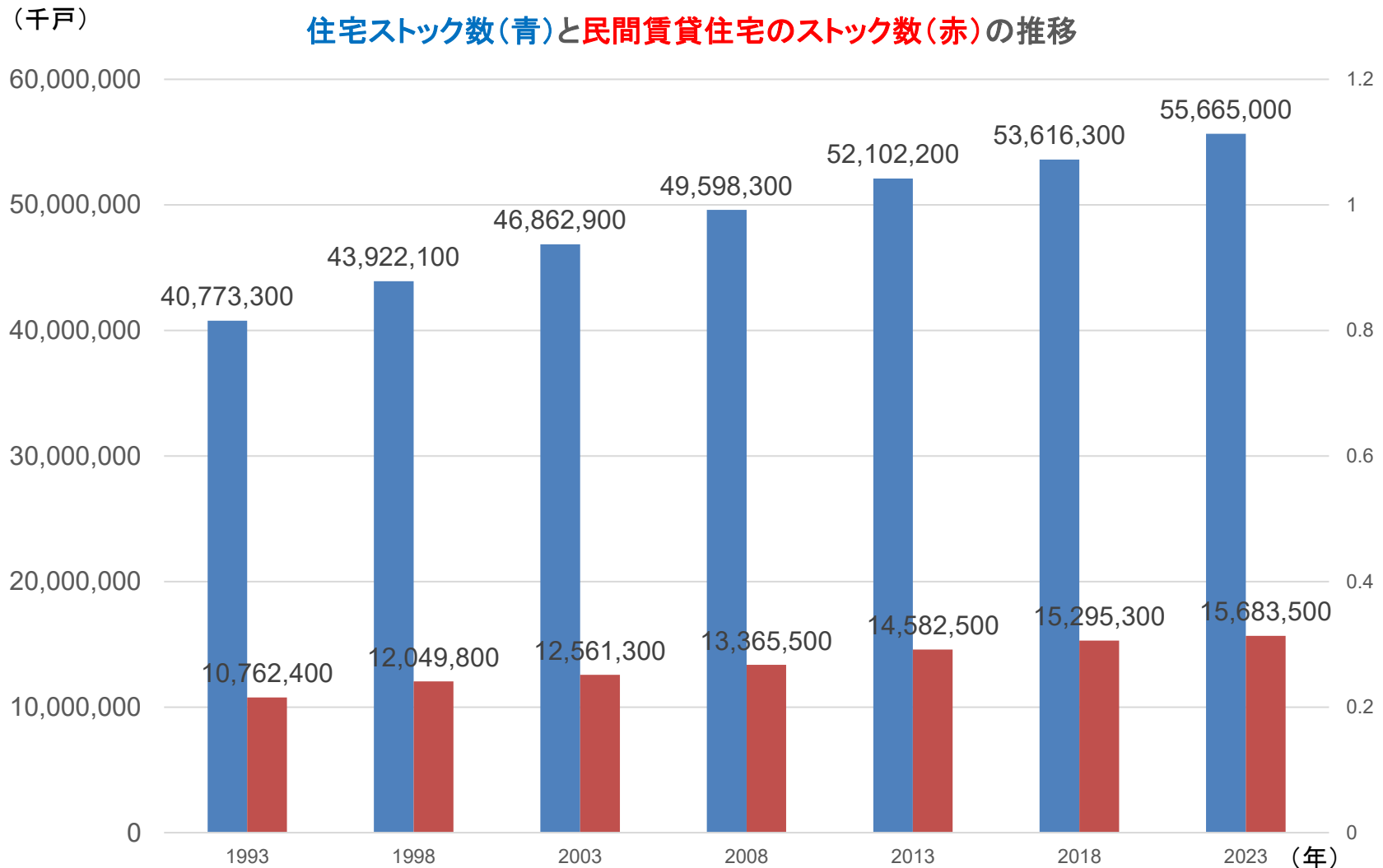
(消費者トラブルの現状や監督処分等の現状等)

### 3 賃貸住宅管理業法のKPIやロジックモデルの設定と達成状況

### 4 有識者会議の取りまとめの概要(特に消費者の利益保護に資する施策)

### 5 有識者会議取りまとめを踏まえた今後の施策の見通し (業界団体が行う施策への国の関与も含む)

民間賃貸住宅のストック数は増加傾向にあり(30年間で約46%、15年間で約17%増)、令和5年時点では、住宅ストック約5,570万戸の4分の1強(28.2%)を占める。



# 賃貸住宅における管理業務の例(イメージ図①)

## 主な管理メニュー一覧①

家賃集金・送金



クレーム対応



精算(退去立会い)



家賃滞納督促・立替(4ヶ月)



契約更新業務・契約書管理



工事発注・管理



鍵管理



入居前点検チェック



共用清掃

週1回の共用清掃



建物定期巡回

(月1回の目視確認)



エレベータ点検



建物点検・報告

(年に1回の報告書作成・報告)



# 賃貸住宅における管理業務の例(イメージ図②)

## 主な管理メニュー一覧②

### 排水管洗淨

特殊高圧洗淨機で洗淨



### 貯水槽清掃



### 検針代行

水道・ガス・電気など検針



### 消防点検報告

(3年に1回)



### 消防定期点検費用

(3年に1回を越える場合)



### 法定点検立会い業務

各種法定点検立会い代行



### 警備(24時間緊急対応)



### ゴミ処理(不法投棄)



### 情報保守管理

データ保守・セキュリティ強化



### 町費収納代行(回収・支払)



### 入居者サポート(入居者からの要望受付・証明書発行等)

外国人相談等  
安否・在宅確認  
生活相談



### 管理状況報告



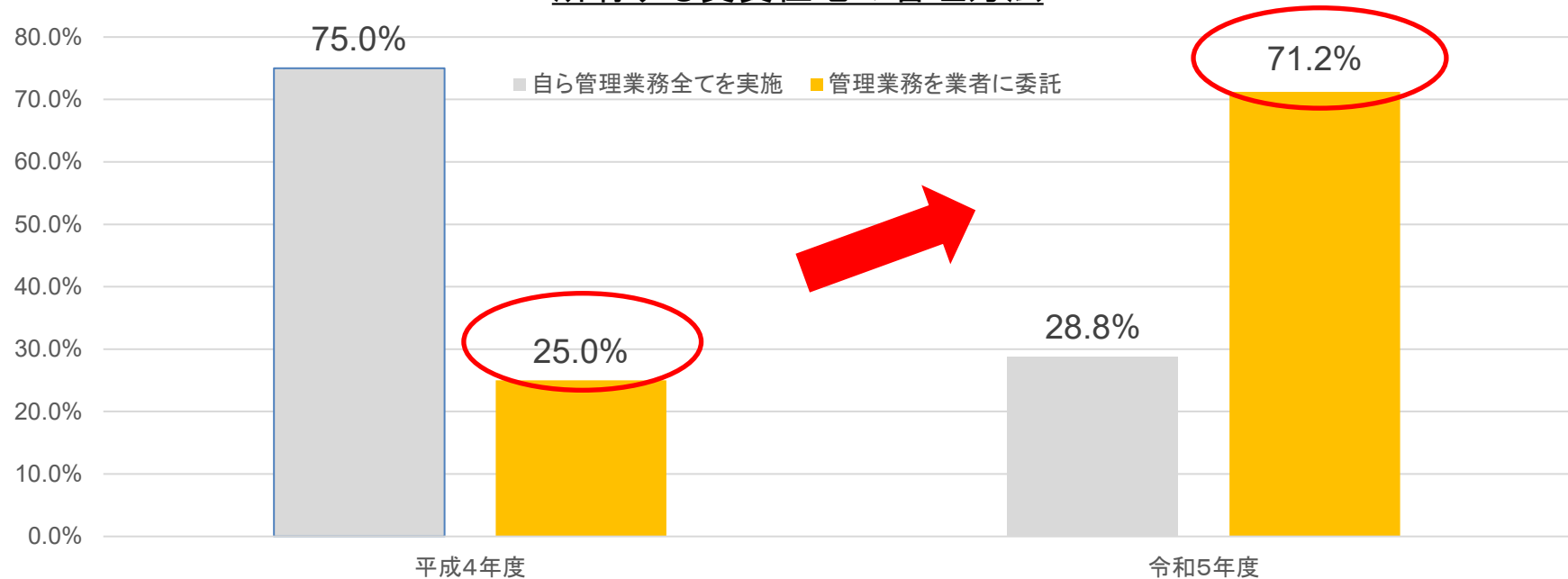
# 賃貸住宅における管理業務の例

## 賃貸住宅管理業務の主な流れ

1. 家賃集金	家賃・共益費等の請求、集金業務
2. 設備管理	①共用部分の照明器具の点検及び交換 ②給排水設備の点検及び交換 ③建物内外の施設及び設備の点検 ④共用部分の清掃業務 ⑤共用の備品等の管理 ⑥非常、緊急時の対応 ⑦消防設備の法定点検保守及び報告書の消防署への提出 ⑧鍵の管理 ⑨物件清掃 ⑩その他
3. クレーム処理	クレームへの早急な対応、警備保障会社との提携、宿直での即時対応
4. 送 金	毎月、家主の指定口座への振込(滞納家賃立て替え含む)
5. 契約更新手続き	賃貸借契約、家財(火災)保険の更新
6. 退去手続き	退去受付及び退去時の入居者立会いによる検査
7. 敷金精算	賃貸借契約に基づく敷金精算
8. 改修工事	次回の入居者募集への準備

- 管理業務を自ら全て実施する者が大きく減少。  
75.0%(平成4年度)→28.8%(令和5年度)
- 管理業務を業者に委託するオーナーが大きく増加。  
25.0%(平成4年度)→71.2%(令和5年度)

## 所有する賃貸住宅の管理方法



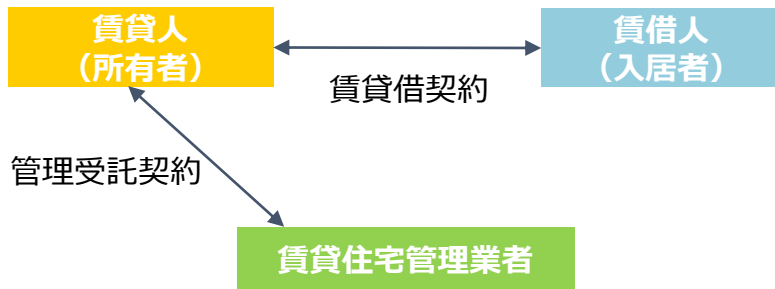
<出典>

- ・平成4年度貸家市場実態調査(住宅金融公庫(当時))より国土交通省において作成
- ・国土交通省令和5年度賃貸住宅管理業務等に関するアンケート調査

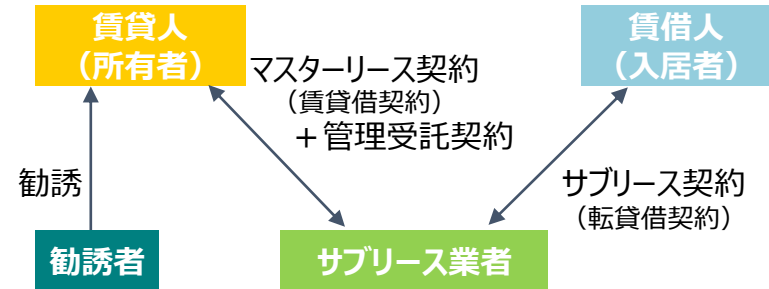
# 賃貸住宅管理業の形態

賃貸住宅管理業には、①管理会社が貸主から委託を受けて賃貸住宅の管理を行う『受託管理方式』と、②管理会社が転貸を前提に貸主から賃貸住宅を借り受け、入居者に転貸する『サブリース方式』が存在。

## ①受託管理方式

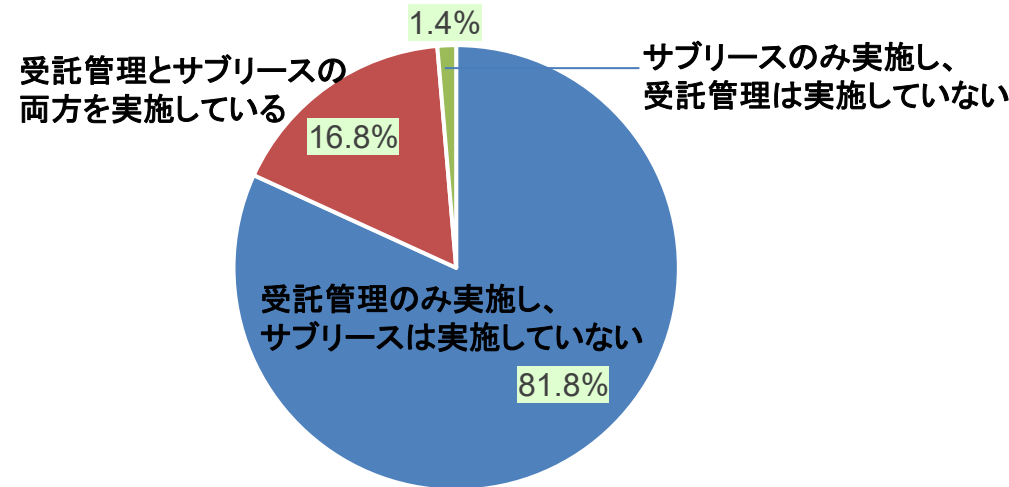


## ②サブリース方式



## 【賃貸住宅管理業者の業務形態】

- 賃貸住宅管理業者のうち、
  - ・ほとんどの業者が受託管理方式での管理を実施。
  - ・約18%がサブリース方式での管理を実施。



出典：賃貸住宅管理業務に関するアンケート調査(業者) [2025年]  
※ 有効回答数=886社

- 0 賃貸住宅の管理業務について
- 1 賃貸住宅管理業法の概要**
- 2 賃貸住宅管理業法の運用  
(消費者トラブルの現状や監督処分等の現状等)
- 3 賃貸住宅管理業法のKPIやロジックモデルの設定と達成状況
- 4 有識者会議の取りまとめの概要(特に消費者の利益保護に資する施策)
- 5 有識者会議取りまとめを踏まえた今後の施策の見通し  
(業界団体が行う施策への国の関与も含む)

- 住宅ストックの1/4以上を占める賃貸住宅の適切な維持管理のためには、**管理に携わる事業者の業務が適正になされることが重要。**
- これまでも、国土交通省や事業者団体等により、賃貸住宅管理業の適正化に係る制度の検討・改善がなされてきたが、**今般、賃貸住宅管理業を巡る現状・課題やこれまでの経緯等を踏まえ、賃貸住宅管理業者登録制度の法制化について提言をとりまとめ。**

## 現状 ・ 課題

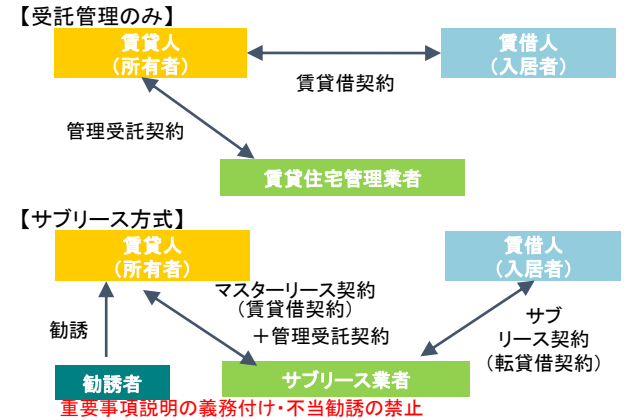
- 家主の高齢化や空き家の増加等を背景に、家主による自主管理が難しくなり、**専門家による管理の必要性が高まっている。**
- **賃貸住宅管理業者登録制度**の運用開始（平成23年）以降、制度改善を図っているが、**賃貸住宅管理業者と賃貸人・賃借人とのトラブル**（賃料送金・敷金返金のトラブル、修繕状況の報告がなされない等）が依然として発生。今後、管理戸数の増加に伴い、さらに**苦情・相談が増える懸念。**
- また、シェアハウス投資問題など、**サブリース業者と家主のトラブル**（家賃保証を強調して賃貸住宅を新築させた後に賃料の減額・解約を迫る、サブリース契約解約時の行き過ぎた違約金等）が発生。**非登録サブリース業者の破産事例も発生。**
- 家主が賃貸住宅経営のリスクに対する理解が不十分なままその経営に携わるという状況も見受けられ、**家主として、事業リスクはもとより、賃貸住宅のローン返済や長期的な維持管理のための計画的な修繕工事費用などへの理解が必要。**
- 賃貸住宅管理業を巡るトラブルは、家主だけの被害に留まらず、**入居者の居住の安定に深刻な影響。**
- 適正な業務の遂行についてさらに徹底を図ることが課題である一方で、**小規模な管理業者については、**地域における属人的な信頼関係で行われているものが中心であることから比較的トラブルは少なく、預かり金や報酬等取り扱う金額も少額であるため、**一定の配慮が必要。**
- 顧客からの信頼向上、金融機関・建設業者などの関連事業者との適切な連携のため、**賃貸不動産経営管理士に対する社会的役割の明確化も課題。**

## 賃貸住宅管理業の 適正化に向けた 今後の取組

- 一般的な受託管理とサブリースの各々の課題を踏まえ、関係省庁との連携を図りながら、**賃貸住宅管理業の枠組みについて、より実効性のある形で制度の構築・改善を図っていくことが必要。**
- 賃貸住宅管理の専門家による適切な説明など、**賃貸住宅管理業者の守るべきルール**の明確化を図り、**その実施の実効性を担保して、適正な賃貸住宅管理の確保を推進していくため、小規模事業者への一定の配慮など現行制度に必要な改善を加えつつ、賃貸住宅管理業の登録制度について、法制化に向けた検討を進めるべき。**

## 背景・必要性

- 賃貸住宅は、賃貸住宅志向の高まりや単身世帯、外国人居住者の増加等を背景に、今後も我が国の生活の基盤としての重要性は一層増大。
- 一方、賃貸住宅の管理は、従前、自ら管理を実施するオーナーが中心であったが、近年、オーナーの高齢化や相続等に伴う兼業化の進展、管理内容の高度化等により、管理業者に管理を委託等するオーナーが増加。
- さらに、賃貸経営を管理業者にいわば一任できる“サブリース方式”も増加。
- しかし、管理業者の介在が増加する中、オーナーあるいは入居者とのトラブルが増加。特に、サブリース方式では、家賃保証等の契約条件の誤認を原因とするトラブルが多発し、社会問題化。



## 1. サブリース業者と所有者との間の賃貸借契約の適正化に係る措置

- **トラブルを未然に防止するため、全てのサブリース業者の勧誘時や契約締結時に一定の規制を導入**
- **サブリース業者と組んで勧誘を行う者(勧誘者)も、勧誘の適正化のため規制の対象とする**
- **違反者に対しては、業務停止命令や罰金等の措置により、実効性を担保**

### (1) 不当な勧誘行為の禁止

サブリース業者・勧誘者による特定賃貸借契約(マスターリース契約)勧誘時に、家賃の減額リスクなど相手方の判断に影響を及ぼす事項について故意に事実を告げず、又は不実を告げる行為の禁止

### (2) 特定賃貸借契約締結前の重要事項説明

マスターリース契約の締結前に、家賃、契約期間等を記載した書面を交付して説明

## 2. 賃貸住宅管理業に係る登録制度の創設

- **賃貸住宅における良好な居住環境の確保を図るとともに、不良業者を排除し、業界の健全な発展・育成を図るため、賃貸住宅管理業者の登録制度を創設**

### (1) 賃貸住宅管理業の登録

委託を受けて賃貸住宅管理業務(賃貸住宅の維持保全、金銭の管理)を行う事業を営もうとする者について、国土交通大臣の登録を義務付け ※管理戸数が一定規模未満の者は対象外

### (2) 賃貸住宅管理業者の業務における義務付け

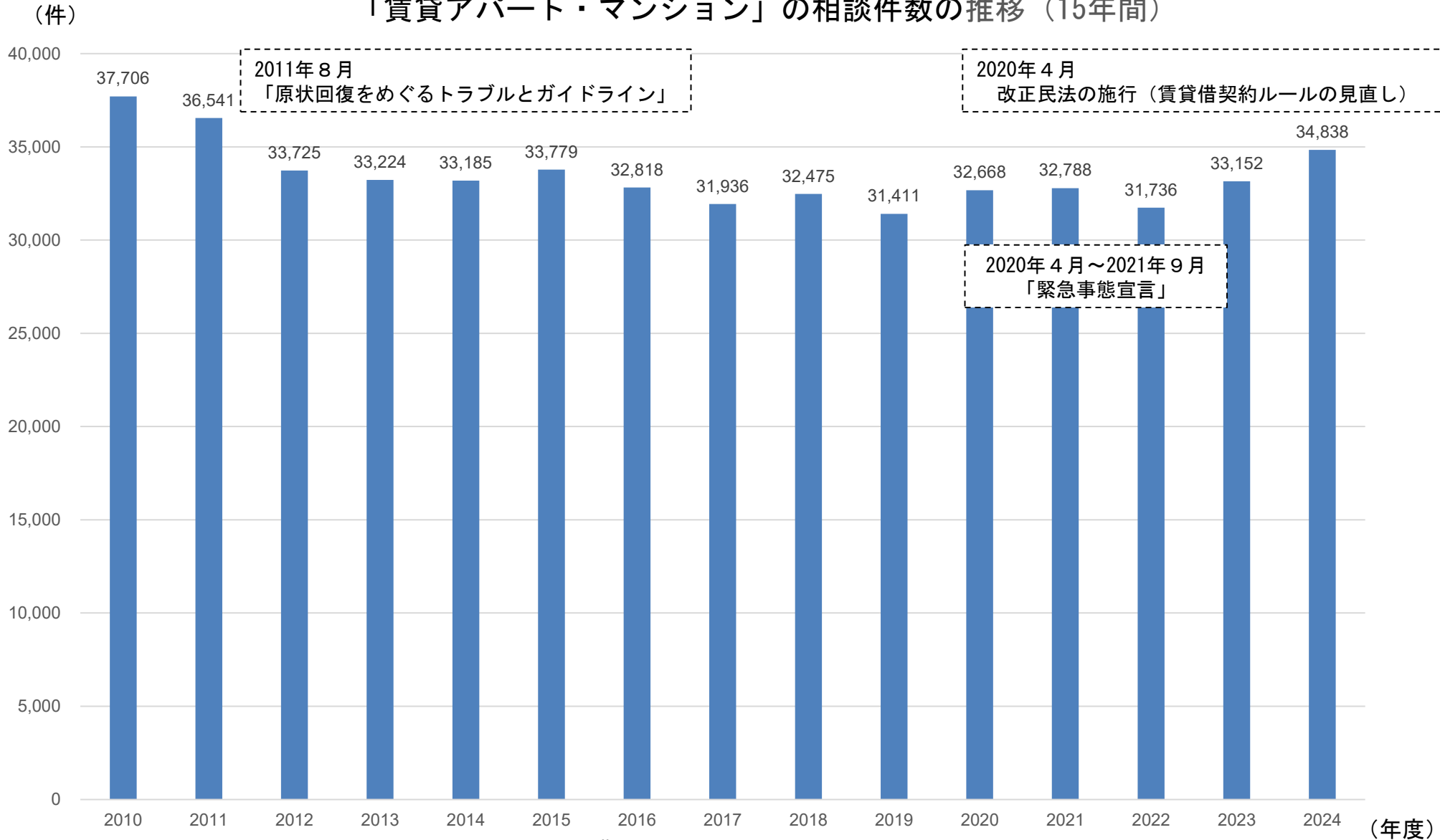
- ① **業務管理者の配置**  
事務所毎に、賃貸住宅管理の知識・経験等を有する者を配置
- ② **管理受託契約締結前の重要事項の説明**  
具体的な管理業務の内容・実施方法等について書面を交付して説明
- ③ **財産の分別管理**  
管理する家賃等について、自己の固有の財産等と分別して管理
- ④ **定期報告**  
業務の実施状況等について、管理受託契約の相手方に対して定期的に報告

## 施行期日

1. サブリース業者と所有者との間の賃貸借契約の適正化に係る措置: 令和2年12月15日
2. 賃貸住宅管理業に係る登録制度の創設: 令和3年6月15日

- 0 賃貸住宅の管理業務の例とその形態
- 1 賃貸住宅管理業法の概要
- 2 賃貸住宅管理業法の運用  
(消費者トラブルの現状や監督処分等の現状等)**
- 3 賃貸住宅管理業法のKPIやロジックモデルの設定と達成状況
- 4 有識者会議の取りまとめの概要(特に消費者の利益保護に資する施策)
- 5 有識者会議取りまとめを踏まえた今後の施策の見通し  
(業界団体が行う施策への国の関与も含む)

## 「賃貸アパート・マンション」の相談件数の推移（15年間）



<出典>

・独立行政法人国民生活センター作成「PIO-NETにみる消費生活相談の概要」をもとに国土交通省作成。14

**PIO-**NET**データを用いた消費生活相談の地域傾向分析結果(抄)** ※令和6年5月公表分には、賃貸アパート、マンションに関する言及なし。

令和6年11月公表(対象:令和5年10月~12月のデータ)

退去時の原状回復費用の問題

全国共通で多かった相談事例(代表)

⇒賃貸アパートから退去する際、高額な原状回復費を管理会社から請求された。入居時の説明と異なる部分もあり、納得できない。

20~39歳の者が契約当事者となる相談については、..(中略)賃貸アパートからの退去時に高額な原状回復費を請求されたことによる相談が全国的に多くみられました。

令和7年3月公表(対象:令和6年1月~3月のデータ)

修繕費用、敷金返還の問題

全国共通で多かった相談事例(代表)

⇒賃貸アパートの退去時に、管理会社から壁の傷を指摘されクロス一面の張り替え費用とクリーニング費用を請求され、敷金は戻らなかったが、クロスは張り替えではなく、傷の箇所だけ補修してあることが分かった。管理会社に返金を求めたい。

20~39歳の者が契約当事者となる相談については、..(中略)季節的な要因として、転居に関する賃貸契約に関する相談もみられました。

令和7年7月公表(対象:令和6年4月~6月のデータ)

修繕費用の問題

全国共通で多かった相談事例(代表)

⇒賃貸アパートに入居したが、風呂が故障したので管理会社に連絡し、業者が修理に来たが、修理代金の請求が高額であり、どのようにすれば良いか。

20~39歳の者が契約当事者となる相談については、..(中略)季節的な要因として、賃貸住宅入居後の修繕に関する相談もみられました。

# 消費者トラブルの現状③ 「安心ちんたいコールセンター」

(公社)全国賃貸住宅経営者協会連合会は、家主・入居者を対象とした賃貸住宅に関する様々なお悩み相談や、住宅確保要配慮者からの転居相談等に対応するため、「安心ちんたいコールセンター」を開設。

2025年度の総相談件数は2,730件(前年度比+2.5%)

相談者属性は入居者が75.9%(2,071件)、家主が18.9%(517件)。

入居者の相談トップ3は、①修繕(508件・24.5%)、②賃貸商慣行アドバイス(363件・17.5%)、③原状回復・敷金返還(330件・15.9%)。

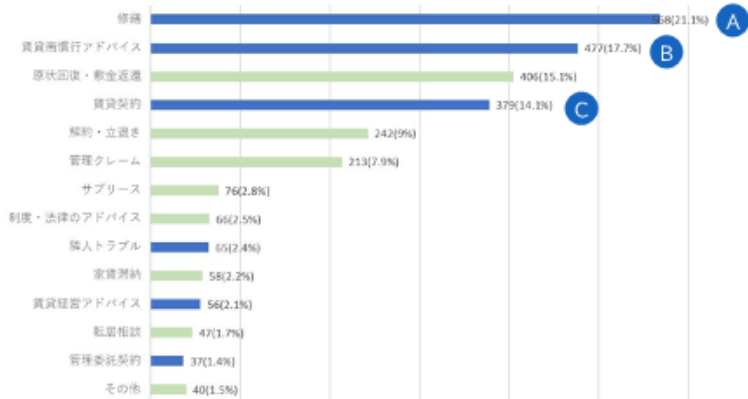
家主の相談トップ3は、①賃貸商慣行アドバイス(79件・15.3%)、②サブリース(74件・14.3%)、③原状回復・敷金返還(56件・10.8%)。

入居者による賃貸契約に関する相談(319件)のうち、家賃増減額請求が135件(42.3%)と突出。

## 相談内容

・「修繕」「賃貸商慣行」「原状回復・敷金返還」の3大トラブルで全体の過半数(約53%)を占める。

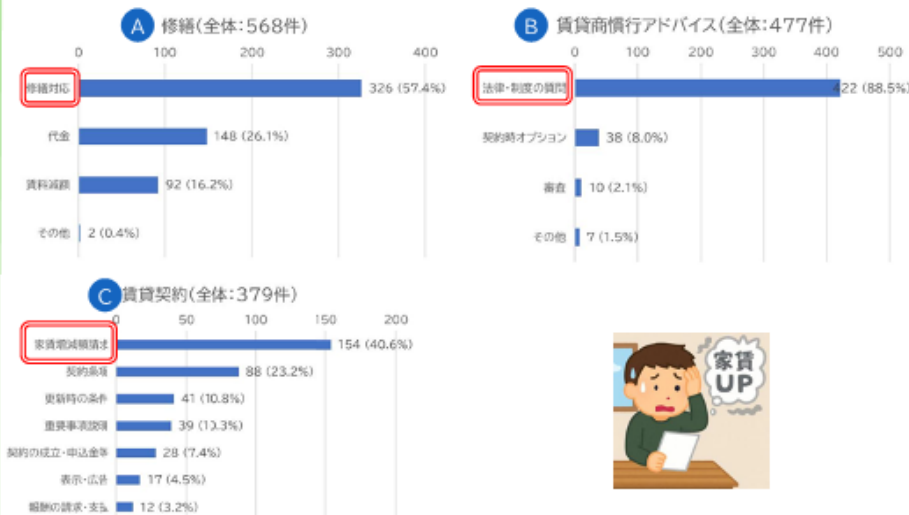
相談内容(全体:269c件)



青色で示した相談内容(A~F)については、詳細な内訳を次頁以降に掲載

## 相談内容

(詳細:修繕・賃貸商慣行アドバイス・賃貸契約)

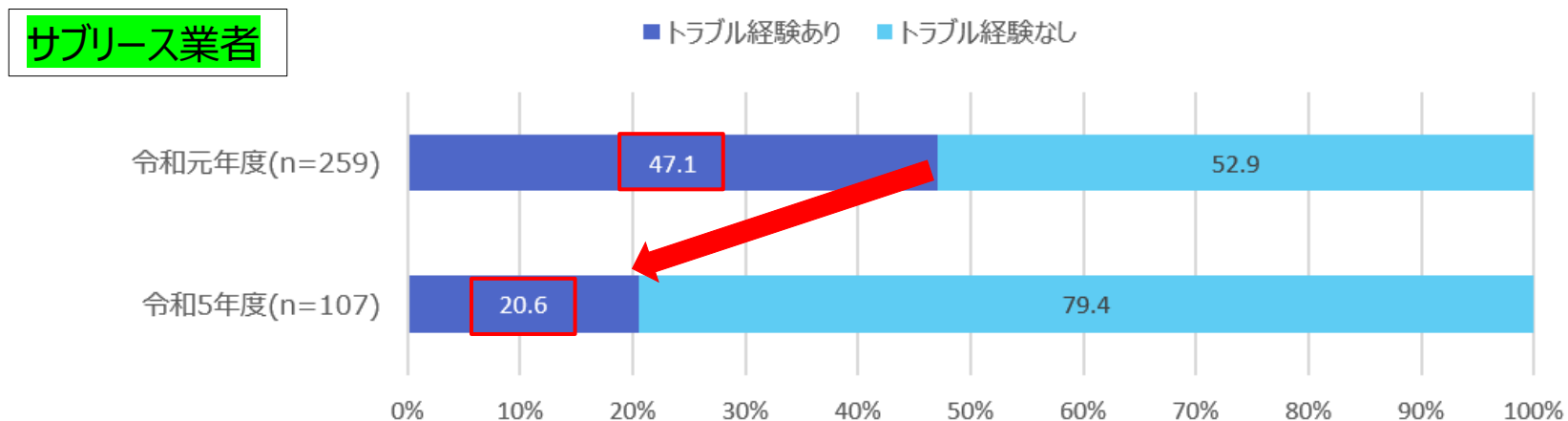
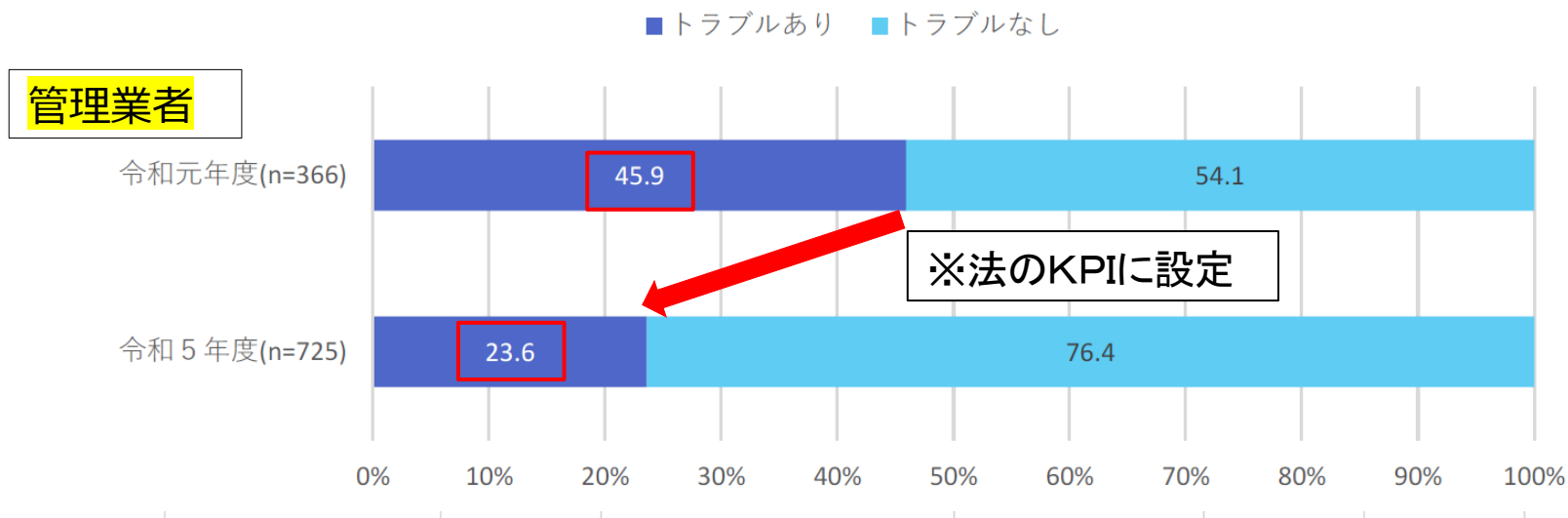


# トラブルの現状① 業界アンケート調査(1)

賃貸住宅管理業団体の会員で賃貸住宅経営者対象のアンケート調査では、①、②はいずれも減少。

① **管理業者**との間で、管理受託契約に関するトラブルが発生した経験がある経営者

② **サブリース業者**との間で、所有している賃貸住宅に関するトラブルが発生した経験がある経営者



※ 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

# トラブルの現状② 業界アンケート調査(2)

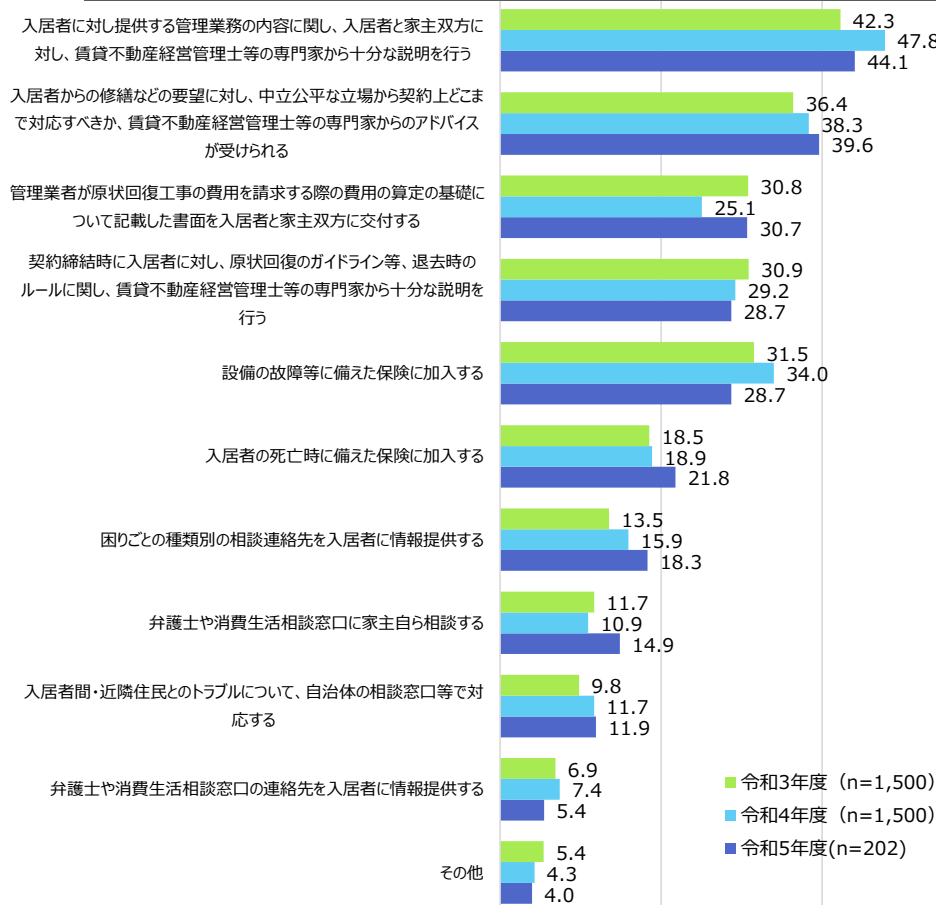
賃貸住宅経営者対象のアンケート調査では、入居者とのトラブル内容について「滞納家賃が発生し、家賃が適切に入金されない」、「入居者からの修繕などの要望対応に手間やお金がかかる」が高くなっている。

### 入居者とのトラブルの内容



有効と思われる対策として、専門家の説明・アドバイス、原状回復のガイドライン等の説明等が挙げられている。

### 入居者とのトラブルに関して有効と思われる防止策



※ 国土交通省令和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

# トラブルの現状③ 業界アンケート調査(3)

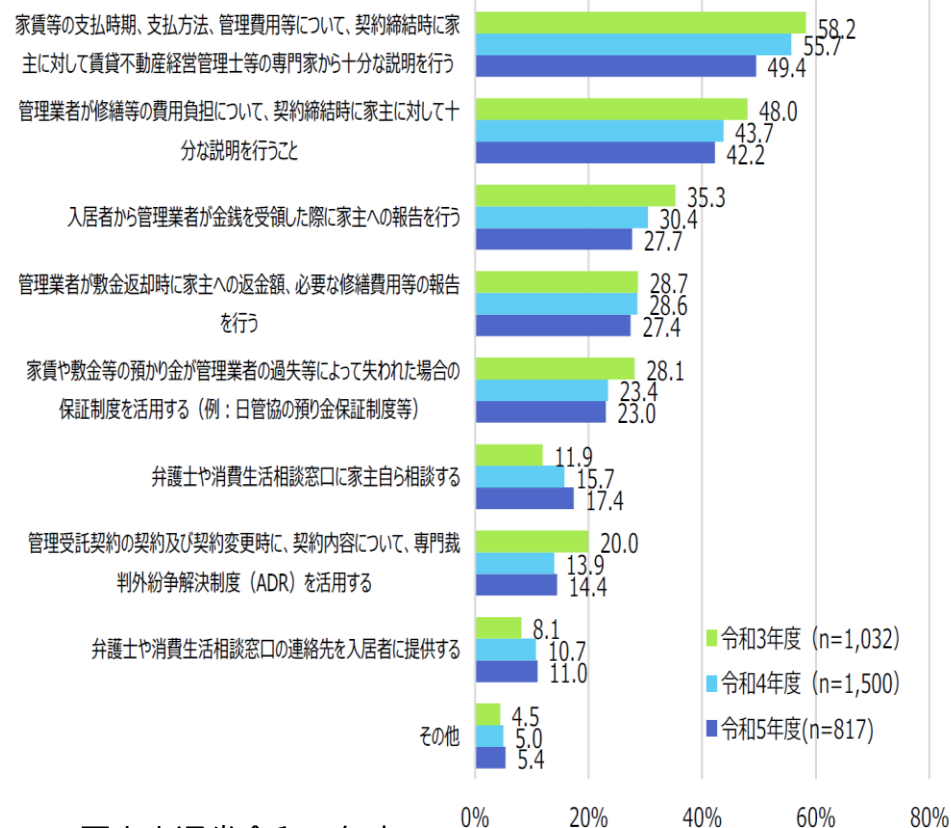
賃貸住宅経営者対象のアンケート調査では、「管理業者が、どこまで対応してくれるのかよくわからない」、「契約更新時に、管理業者が入居者の説明や入居者との交渉をうまくやってくれない。」が高くなっている。

管理業者とのトラブルの内容



有効と思われる対策として、専門家の説明・アドバイス、家主への金銭受領、敷金返還時の修繕費用の報告等が挙げられている。

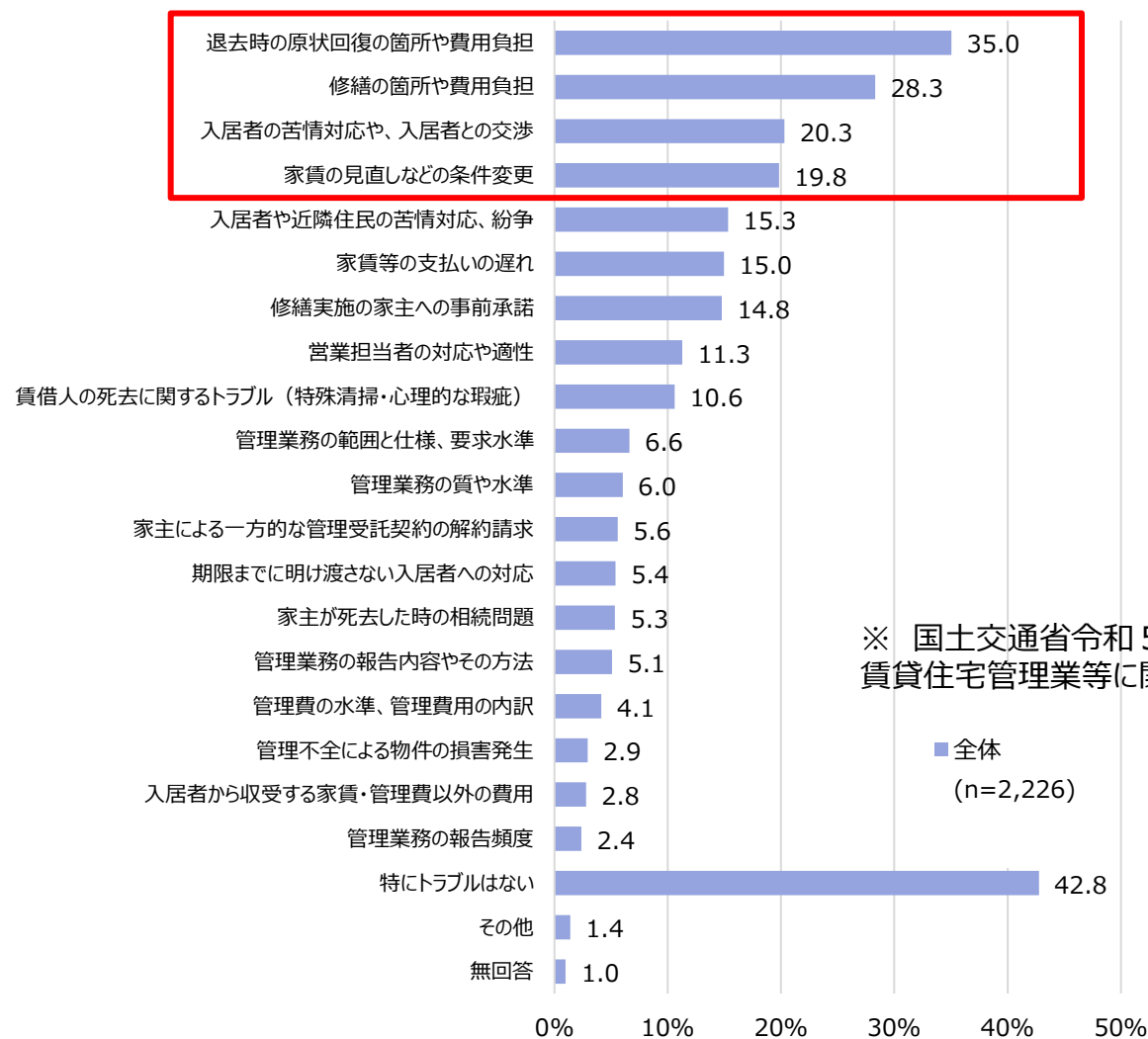
管理業者とのトラブルに関して有効と思われる防止策



※ 国土交通省令和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

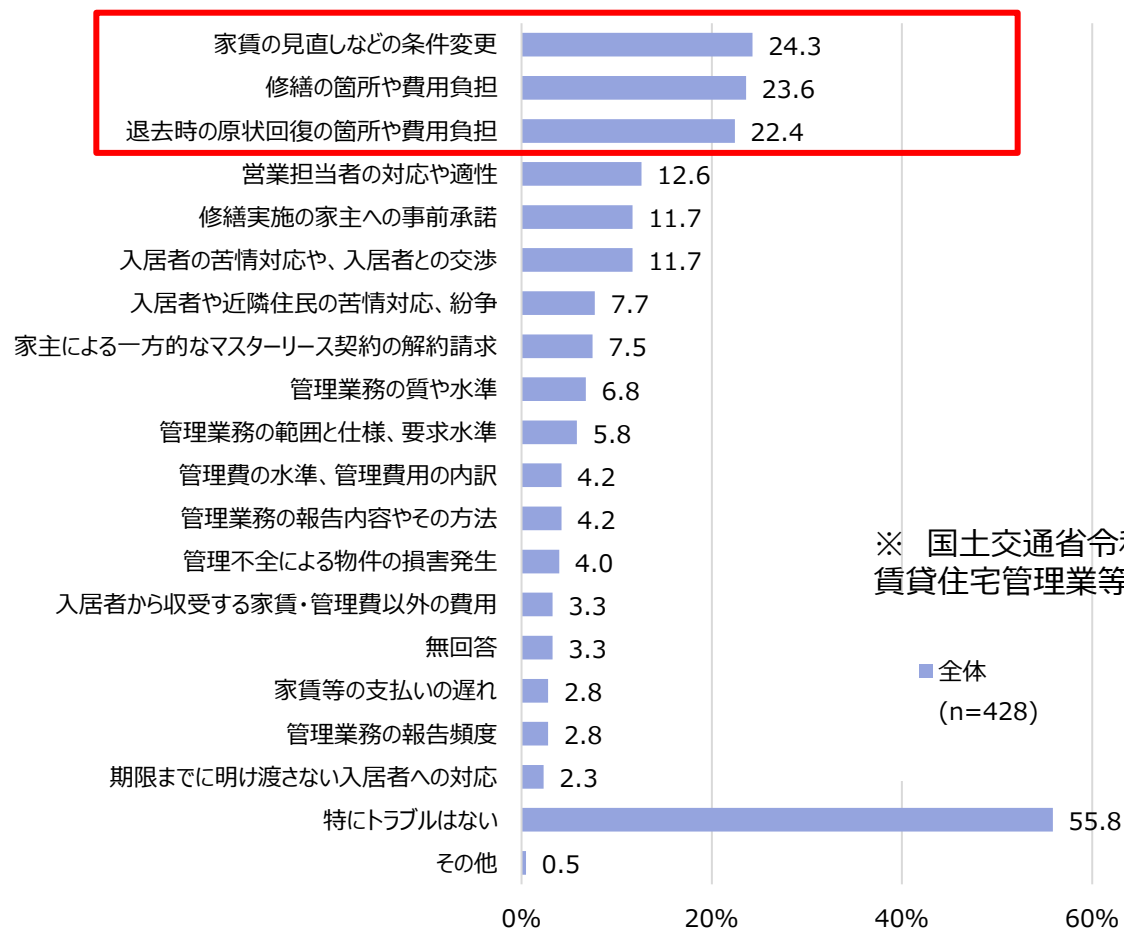
# トラブルの現状④ 業界アンケート調査(4)

賃貸住宅管理業団体の会員(管理業者)に対するアンケート調査では、**受託管理**している賃貸住宅で、**家主**との間で発生したトラブルは、「退去時の**原状回復**の箇所や費用負担」、「**修繕**の箇所や費用負担」、「入居者の**苦情対応**や、入居者との交渉」、「**家賃の見直し**などの条件変更」が高くなっている。



# トラブルの現状⑤ 業界アンケート調査(5)

賃貸住宅管理業団体の**会員(管理業者)**に対するアンケート調査では、**サブリース**する賃貸住宅で、**家主**との間で発生したトラブルは、「**家賃の見直し**などの条件変更」、「**修繕**の箇所や費用負担」、「**退去時の原状回復**の箇所や費用負担」が高くなっている。



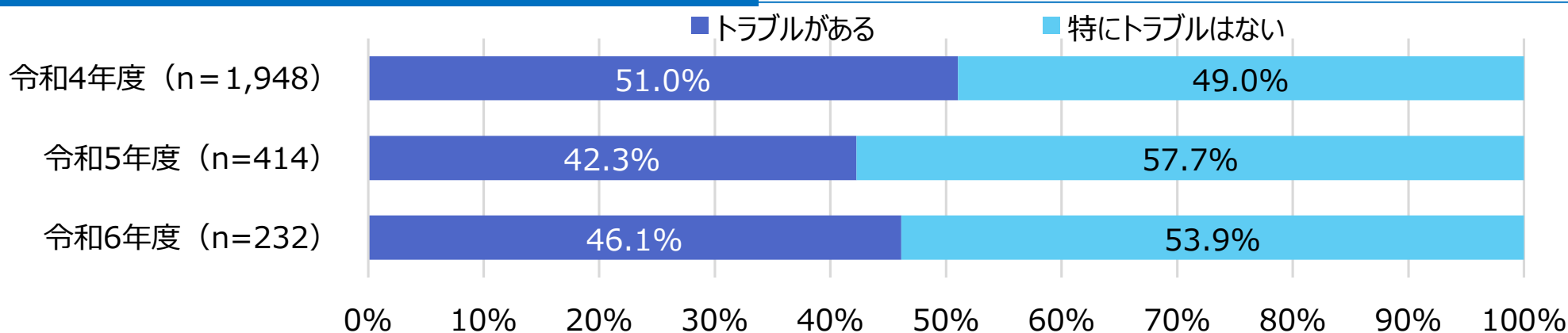
## トラブルの現状⑥ 業界アンケート調査(6)

## サブリース事業者と賃貸人とのトラブルの有無

サブリース事業者に対して、賃貸人とのトラブルの有無について調査した結果は、以下のとおりであった。

- 今回の最新の調査では、「特にトラブルは発生していない」と回答した割合は、53.9%であった。
- 令和4年度以降、データには若干の変動が見られるが、概ね半数以上がトラブルを経験していない状況が続いている。

## 賃貸人とのトラブルの有無（過年度調査結果との比較）



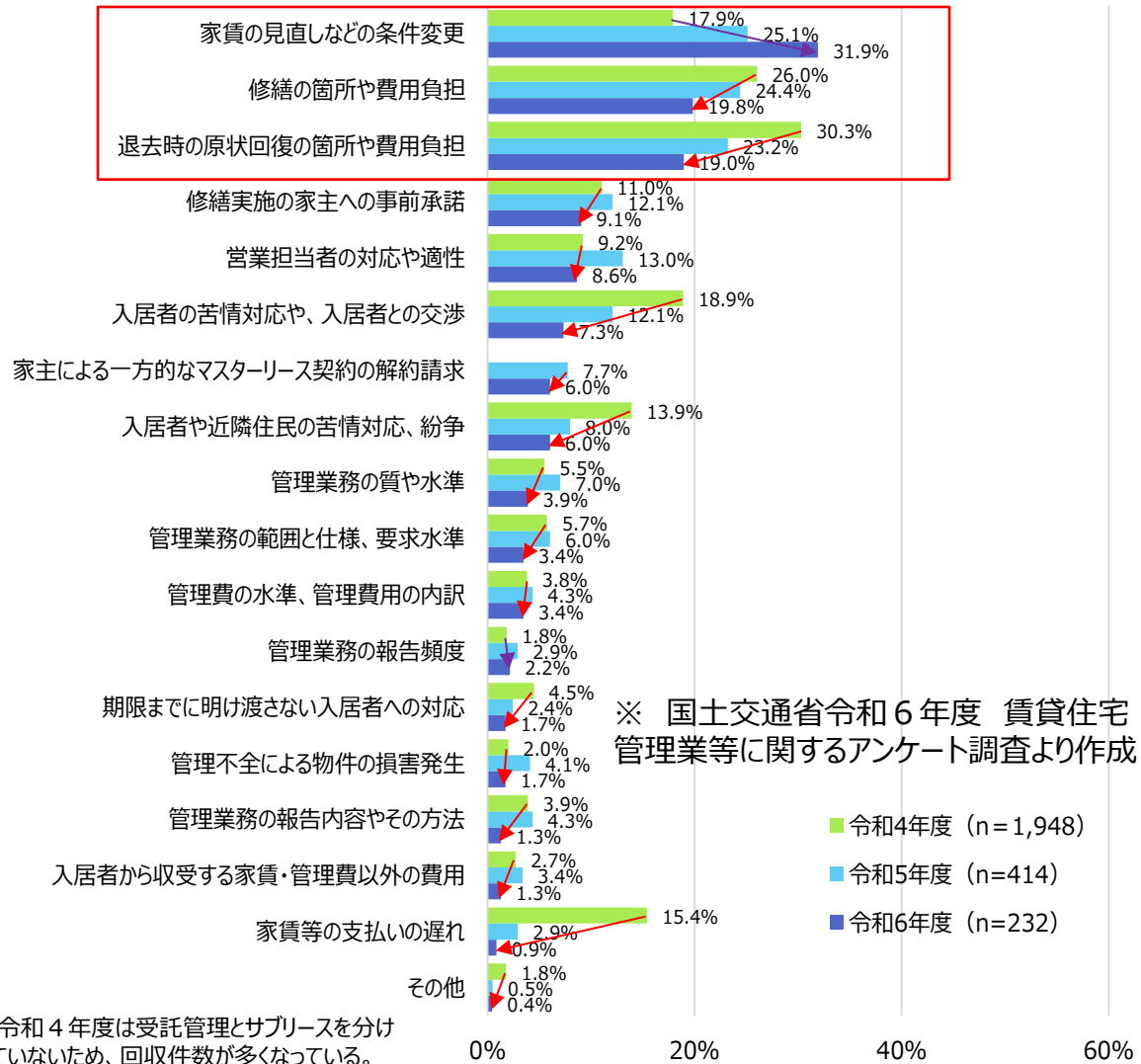
※ 国土交通省令和6年度  
賃貸住宅管理業等に関するアンケート調査より作成

## サブリース事業者と賃貸人とのトラブルの内容について

賃貸人とのトラブルの内容について調査した結果は、令和4年度以降の調査と比較して以下の傾向が確認された。

- 「家賃の見直しなどの条件変更」に関するトラブルは上昇傾向にある。
- 「修繕の箇所や費用負担」「退去時の原状回復の箇所や費用負担」「修繕実施の家主への事前承諾」など、費用負担や修繕に関連するトラブルは全体的に低下傾向にある。

### 賃貸人とのトラブルの内容（過年度調査結果との比較）



※令和4年度は受託管理とサブリースを分けていないため、回収件数が多くなっている。

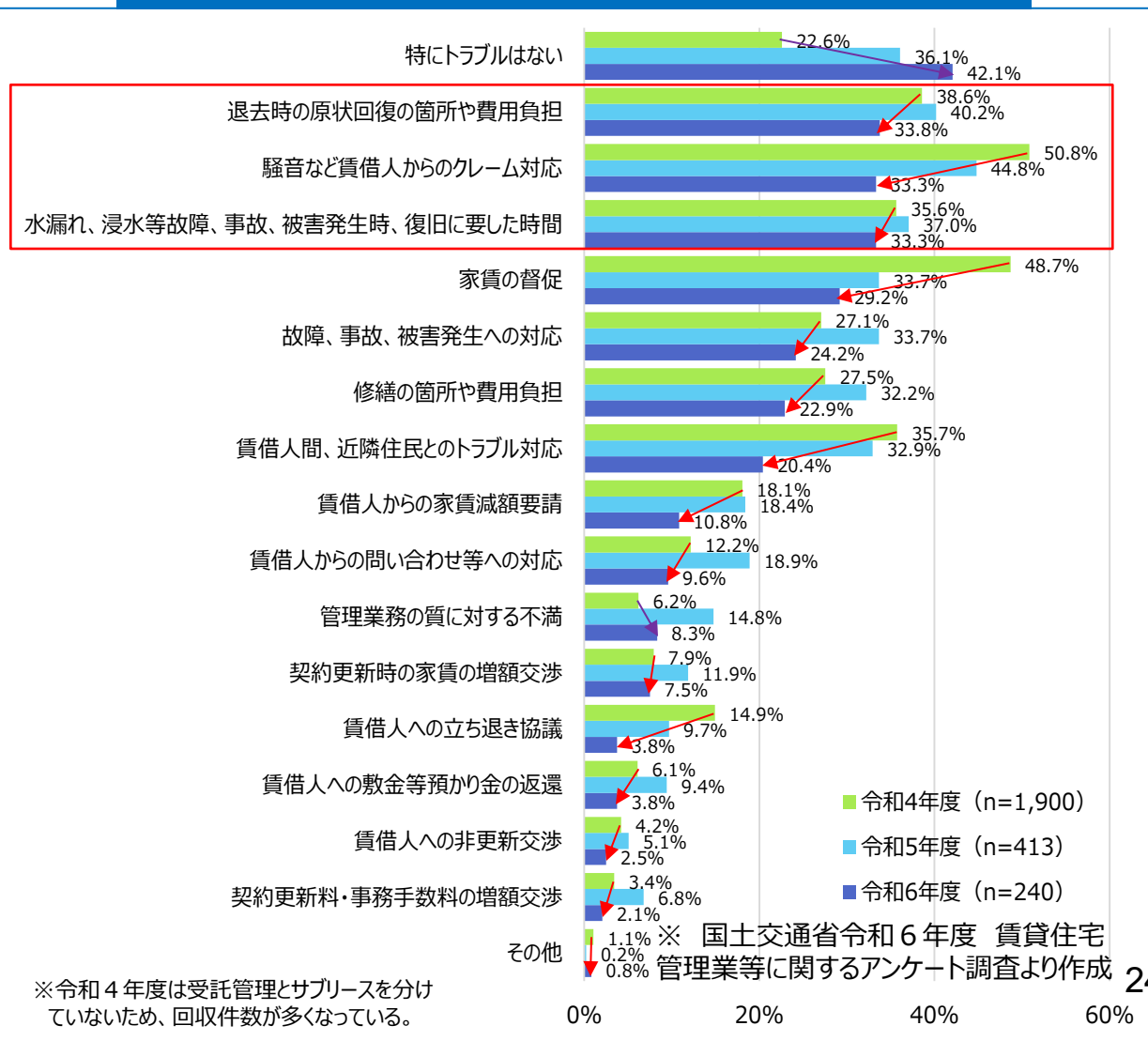
# トラブルの現状⑧ 業界アンケート調査(8)

## サブリース事業者と入居者とのトラブルの内容について

入居者とのトラブルの内容について調査した結果は、令和4年度以降の調査と比較して以下の傾向が確認された。

- 「特にトラブルはない」と回答した割合が年々増加しており、令和4年度の22.6%から令和5年度は36.1%、今回の調査では42.1%に達している。
- 「退去時の原状回復の箇所や費用負担」、「騒音など賃借人からのクレーム対応」「水漏れ、浸水事故、事故、被害発生時、復旧に要した時間」などに関するトラブルは令和4年度以降やや減少しているものの、依然として3割を超える状況が続いている。

### 入居者とのトラブルの内容（過年度調査結果との比較）



※令和4年度は受託管理とサブリースを分けていないため、回収件数が多くなっている。

R4.6の公益通報により調査を進めたところ、法令違反が確認されたことから、R5.3.10に関東地方整備局において監督処分を実施。

処分内容：賃貸住宅管理業者としての業務停止、業務改善命令及び勧告、特定転貸事業者としての業務停止、指示処分

令和5年3月10日

国土交通省関東地方整備局

建政部

## 賃貸住宅管理業者及び特定転貸事業者に対する処分について

関東地方整備局は、賃貸住宅管理業者及び特定転貸事業者である、株式会社 big ones（ビッグワンス）に対し、賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律に基づく監督処分を行いました。

Blaze社に対する法令違反の通報があり、事実確認を行い、R5.3.22に関東地方整備局において監督処分を実施。

処分内容: 特定転貸事業者としての業務停止、指示処分

令和5年3月22日

国土交通省関東地方整備局

建政部

### 特定転貸事業者に対する処分について

関東地方整備局は、特定転貸事業者である、BLAZE（ブレイズ）株式会社に対し、賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律に基づく監督処分を行いました。



令和 8 年 6 月 5 日

不動産・建設経済局不動産課

賃貸住宅管理業者及び特定転貸事業者への  
全国立入検査結果(令和7年度)について  
～法令遵守の徹底に向けて実施した立入検査の結果を公表します～

国土交通省では、令和7年度に、全国168の賃貸住宅管理業者及び特定転貸事業者へ立入検査を実施し、うち118社に是正指導を行いました。  
引き続き、立入検査等を通じて賃貸住宅の管理業務等の適正化に向けた指導等を行ってまいります。

2. 立入検査結果

令和7年度において、各地方整備局等において賃貸住宅管理業者等の事務所等へ立ち入り、法令の遵守状況について検査を行い、必要に応じて是正指導等を実施しました。全国168社(令和6年度187社)に対して立入検査を行った結果、法令違反の認められた118社(令和6年度127社)に対して是正指導を行い、118社すべてにおいて是正等がなされたことを確認しています。

是正指導事項別の指導件数は、「管理受託契約の締結時の書面の交付義務違反」が最も多く、次いで「管理受託契約重要事項説明義務違反」、「帳簿の備付け義務違反」が多くなっています(参考1参照)。

条項・内容	件数 括弧内は令和6年度の件数
(法第13条関係) 管理受託契約の締結前の書面の交付(重要事項説明)義務違反 法定記載事項の記載不備(賃貸住宅管理業者の登録年月日及び登録番号、入居者に対する管理業務の内容及び実施方法の周知に関する事項等)、管理受託契約における重要事項説明の未実施など	43 (35)
(法第14条関係) 管理受託契約の締結時の書面の交付義務違反 法定記載事項の記載不備(法第20条の規定による委託者への報告に関する事項、賃貸住宅の入居者に対する管理業務の実施方法の周知に関する事項、管理受託契約を締結する賃貸住宅管理業者の登録年月日及び登録番号)など	62 (60)
(法第16条関係) 賃貸住宅管理業者の財産の分別管理義務違反 管理業務において受領する家賃等の金銭を管理するための口座と自己の固有財産を管理するための口座と明確に区分していないなど	7 (7)
(法第17条関係) 賃貸住宅管理業者の従業者証明書の携帯等義務違反 従業者証明書の未作成、不携帯	22 (42)
(法第18条関係) 賃貸住宅管理業者の帳簿の備付け等義務違反 帳簿における契約年月日の未記載、法定帳簿の作成・整理方法の不備など	32 (41)
(法第19条関係) 賃貸住宅管理業者の標識の掲示義務違反 標識未作成、登録年月日の誤記など	15 (22)
(法第20条関係) 賃貸住宅管理業者の委託者への定期報告義務違反 定期報告書の一部未作成(報告事項(苦情・修繕等)の無いオーナーに対する報告省略)、定期報告の未実施など	17 (20)
(法第28条関係) 特定転貸事業者等の誇大広告等の禁止義務違反 特定賃貸借契約の解除に関する事項(契約期間、契約の更新時期及び借地借家法第二十八条に基づく更新拒絶等の要件)の記載不備	4 (6)
(法第30条関係) 特定賃貸借契約の締結前の書面の交付(重要事項説明)義務違反 変更契約の締結前に、重要事項説明書を交付して説明していないなど	4 (13)

○ 全国168社に対して立入検査を実施(令和6年度187社)、うち118社に是正指導を行った。

※立入検査を実施した事業者のうち、賃貸住宅管理業のみを行っている事業者は110社、賃貸住宅管理業を行い、かつ特定転貸事業者(サブリース業者)でもある事業者は57社、賃貸住宅管理業を行っていない特定転貸事業者は1社。

## 是正指導事項の例 (17件以上確認されたものを抜粋)

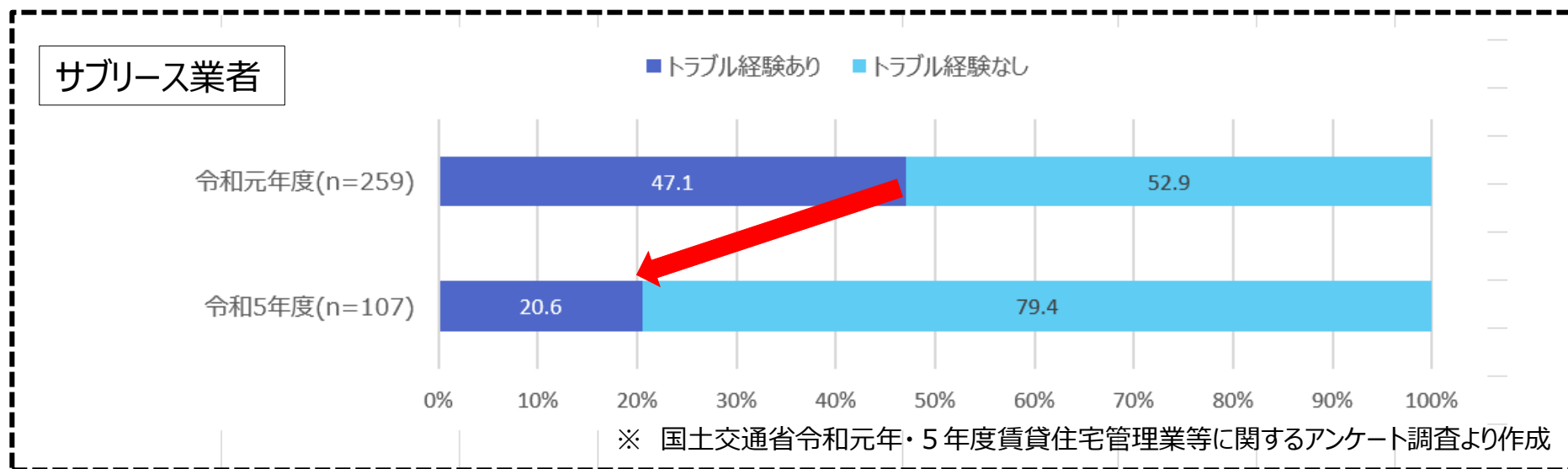
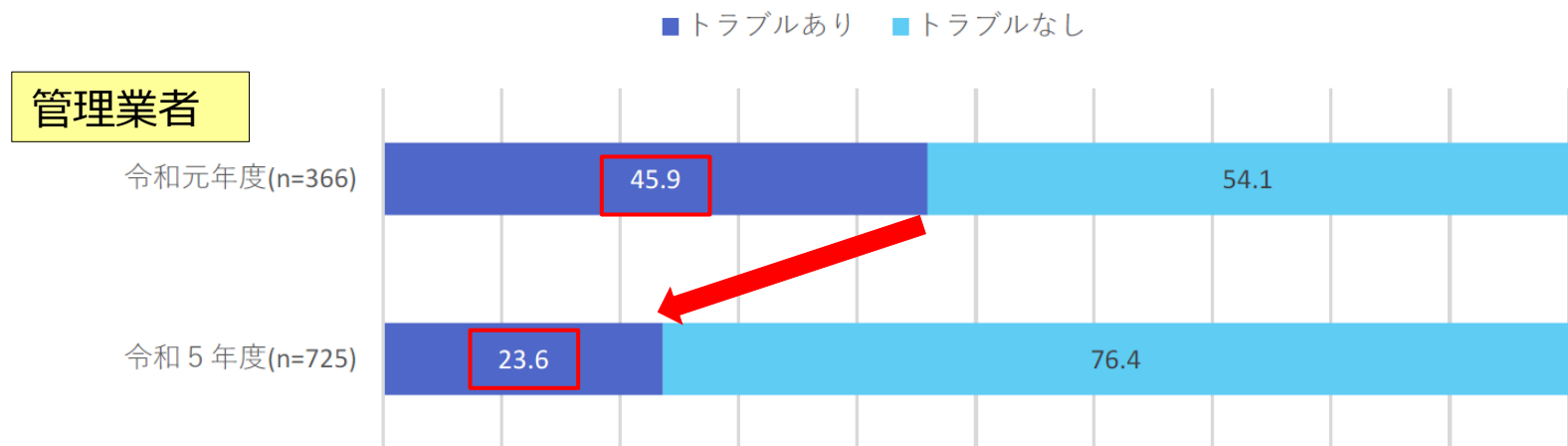
- 1. 管理受託契約の締結時の書面の交付義務違反(法第14条関係) 62件**  
⇒法定記載事項の記載不備(法第20条の規定による委託者への報告に関する事項、賃貸住宅の入居者に対する管理業務の実施方法の周知に関する事項、管理受託契約を締結する賃貸住宅管理業者の登録年月日及び登録番号)など
- 2. 管理受託契約の締結前の書面の交付(重要事項説明)義務違反(法第13条関係) 43件**  
⇒法定記載事項の記載不備(賃貸住宅管理業者の登録年月日及び登録番号、入居者に対する管理業務の内容及び実施方法の周知に関する事項等)、管理受託契約における重要事項説明の未実施など
- 3. 賃貸住宅管理業者の帳簿の備付け等義務違反(法第18条関係) 32件**  
⇒帳簿における契約年月日の未記載、法定帳簿の作成・整理方法の不備など
- 4. 特定転貸事業者の書類の閲覧義務違反(法第32条関係) 23件**  
⇒業務状況調書の未作成など
- 5. 賃貸住宅管理業者の従業者証明書の携帯等義務違反(法第17条関係) 22件**  
⇒従業者証明書の未作成、不携帯
- 6. 賃貸住宅管理業者の委託者への定期報告義務違反(法第20条関係) 17件**  
⇒定期報告書の一部未作成(報告事項(苦情・修繕等)の無いオーナーに対する報告省略)、定期報告の未実施など

- 1 賃貸住宅管理業法の概要について
- 2 賃貸住宅管理業法の運用について  
(消費者トラブルの現状や監督処分等)
- 3 賃貸住宅管理業法のKPI、ロジックモデルの設定  
と達成状況**
- 4 有識者会議の取りまとめの概要(特に消費者の利益保護に資  
する施策)について
- 5 有識者会議取りまとめを踏まえた今後の施策の見通しについて  
(業界団体が行う施策への国の関与も含む)

# 賃貸住宅管理業法のKPIについて

【目標・効果】賃貸住宅管理におけるサブリース業者を含む管理業者とのトラブル防止  
 (KPI) アンケートにおいて、管理業者との間でトラブルが発生したと回答したオーナーの割合  
 約46% (令和元年度※) → 15% (約1/3) (令和11年度)

※国土交通省「賃貸住宅管理業務に関するアンケート調査(借主)」(令和元年度)



# ロジックモデルの設定と達成状況

## ロジックモデルの設定

※短期アウトカム及び中期アウトカムの設定なし

### アクティビティ

賃貸住宅管理業者等及び賃貸住宅経営者、居住者を対象として、**アンケート調査の実施**や**賃貸住宅管理業者登録制度の周知・普及**を行う。

### アウトプット

- ・賃貸住宅管理業者登録制度における**ルール強化及び未登録業者の登録促進**。
- ・業者及び借主・貸主等における**制度の認知度向上**。

### 長期アウトカム

- ・令和7年度を目標として、賃貸アパート、マンションに関する相談件数を30,700件まで減少させる。

## 達成状況

### アクティビティ

- **アンケート調査の実施**
  - ・毎年度実施。
- **登録制度の周知・普及**
  - ・公式ポータルサイト
  - ・制度概要ハンドブック
  - ・解釈・運用の考え方
  - ・サブリースガイドライン

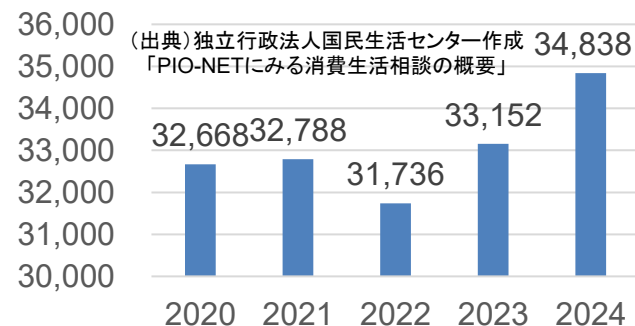
等

### アウトプット

- **ルール強化及び未登録業者の登録促進**
  - ・解釈・運用の考え方の改正（重要事項説明等の義務の明確化等）や、任意登録の推奨。
- **業者及び借主・貸主等における制度の認知度向上**
  - ・左記の周知・普及の取組

### 長期アウトカム

- **相談件数**  
令和6年度：34,838件



# 登録制度の周知・普及の取組概要

## 公式ポータルサイト

賃貸住宅管理業 従事者・事業者の方へ

業務管理者 (業務内容・各種講習・賃貸不動産経営管理士について)

管理業者の業務 (業務内容・標準契約書等)

賃貸住宅管理業登録の方法

特定賃貸借契約 (マスターリース契約) 事業者の方へ

適正化のための措置 (規約の内容・標準契約書等)

特定賃貸借契約 (マスターリース契約) の違反行為を発見された方へ

申出制度

賃貸住宅経営 (サブリース方式) をお考えの方へ

注意喚起リーフレット

サブリース住宅の入居者の方へ

注意喚起リーフレット

各種ツール

制度概要ハンドブック

制度解説 (法令リンク・制度概要)

よくある質問

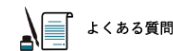
## 制度概要ハンドブック



## 賃貸住宅管理法 制度概要ハンドブック

「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律」

## よくある質問 (FAQ)



こんにちは！  
お問合せ内容をお選びください。  
ご質問や単語を入力することも可能です (複数単語でも検索できます・入力された内容に最も近い項目が最大10個まで表示されます)。  
画面を開くには右上の検索マークまたはVマークを押してください。

定義関連

登録関連 (申請システムの操作など)

事業関連 (受託管理)

事業関連 (サブリース)

行政処分・罰則関連

質問を入力してください

## 制度解説 (ガイドライン等)



賃貸住宅管理業務等の適正化に関する法律

本文・政令等・告示等

(国土交通省ホームページ)

賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律

PDF

賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律施行規則

施行規則

(e-Gov法令検索)

(令和5年3月31日改正)

賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律の解釈・運用の考え方

PDF

(令和5年3月31日改正)

サブリース事業に係る適正な業務のためのガイドライン

PDF

## 注意喚起リーフレット

「不動産投資」「老後の年金・相続税対策」  
「土地有効活用」などについて  
お考えのみなさまへ

賃貸住宅経営 (サブリース方式) に関する契約を締結する前に

賃貸経営の専門家であるサブリース業者・管理会社が、オーナーの複数の物件を借り上げ、より安定した賃貸経営が思込めるとされる「マスターリース契約」に入居者に係る借付貸付業務を、全てサブリース業者に委託する

賃貸住宅に入居される  
みなさまへ

賃主が建物の所有者でない場合には必ずご確認ください。

賃貸住宅の需要が増大し、良好な居住環境を備えた賃貸住宅の安定的な確保を図るため、令和2年12月15日に、「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律」が施行されます。  
サブリース住宅とは、賃主 (サブリース業者) が、建物の所有者 (オーナー) から借りた物件を入居者に貸している、いわゆる「転借借」されている住宅のことです。サブリース住宅の入居者は、建物の所有者と賃主間の賃貸借契約終了等により、不利益を受ける場合があるため、注意点について知っておきましょう。



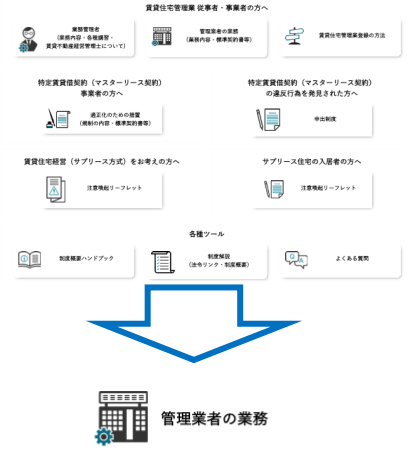
## 任意登録の推奨

【参考】賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律の解釈・運用の考え方  
第3条第1項関係

1 (前略) 管理戸数が200戸を超えない小規模な賃貸住宅管理業者であっても、法に沿ったルールを遵守することが、管理業者とオーナーとの間のトラブルの未然防止に繋がるため、賃貸住宅管理業の登録を受けることを推奨する。(中略) 登録を受けることにより、社会的信用の向上につながるが見込まれる。

# 公式ポータルサイト(ハブ機能)を通じた制度の周知

従事者・事業者、入居者等に対して、契約類型ごとに制度概要、ハンドブック、標準契約書、リーフレット、問合せ対応(チャットボット機能付き)など情報提供のハブとして機能しており、「新着情報 NEW!」や「よく見られているページ」なども紹介。



## 賃貸住宅管理業者の主な業務



## 賃貸住宅管理業の登録

賃貸住宅管理業(※)を営む管理戸数200戸以上の事業者に対し、国土交通大臣への登録を義務付けています。  
 ※(賃貸住宅管理業)とは、賃貸住宅の賃貸人から委託を受けて管理業務(「賃貸住宅の維持保全を行う業務」又は「賃貸住宅の維持保全を行う業務」及び「家賃、敷金、共益費その他の金銭の管理を行う業務」を併せて実施する業務)を行う事業のことをいいますが、「家賃、敷金、共益費その他の金銭の管理を行う業務」のみを実施する事業は本法の「賃貸住宅管理業」に該当しません。



## 業務管理者の配置

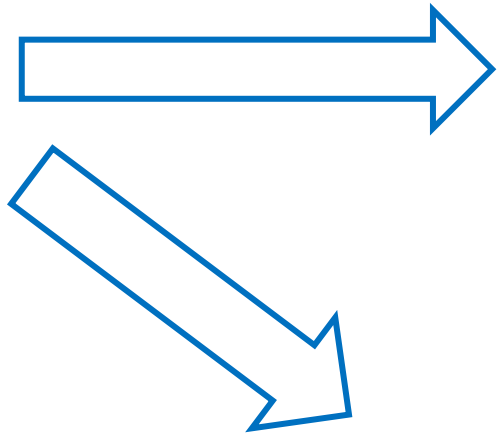
営業所又は事務所ごとに、賃貸住宅管理の知識・経験を有する業務管理者を1名以上配置する必要があります。  
 業務管理者の要件については[こちら](#)



## 管理受託契約締結前の重要事項説明

契約締結前に解題及び具体的な管理業務の内容・実施方法等について書面を交付して説明しなければなりません。(オンライン重要事項説明・電子書面交付の活用も可能。)

[※管理受託契約重要事項説明書は以下参照](#)



## 適正化のための措置 (規制の内容・標準契約書等)

### 趣旨

少子高齢化や單身世帯の増加などの社会情勢の変化によって、年々国民の生活基盤としての賃貸住宅の重要性は増しています。一方で、相対をきっかけに事業を始め等、事業継続の強い賃貸人(オーナー)が増加しており、委託管理やサブリースを利用する比率も高まっています。

このような中、サブリース業者がオーナーにならうとする方に対して、家賃の見直しやマスターリース契約の解除の条件など、サブリース方式での賃貸経営に係る法的リスク・デメリットの説明を十分にに行っていないケースが多く、契約内容を誤読したままマスターリース契約を締結してしまうことによるトラブルが多発しています。こうしたサブリース業者とオーナーとのトラブルを防止するため、賃貸住宅管理法が施行され、罰則規定も含めて法第28条-法第36条において、サブリース業に対する規制が設けられています。

- 誇大広告の禁止 (法第28条)
- 不当な勧誘の禁止 (法第29条)
- 契約締結前における契約内容の説明及び書面交付 (法第30条)
- 契約締結前における書面交付 (法第31条)
- 書類の閲覧 (法第32条)

### サブリースの仕組み解説

賃貸経営の専門家であるサブリース会社・管理会社が、マスターリース契約を結びオーナーの物件を借り上げ、借り上げた物件を入居者に転貸することを言います。サブリース契約とマスターリース契約はしばしば同じような意味合いで使われることがありますが、実際は契約対象も内容も異なります。



## 制度解説

### 賃貸住宅管理業務等の適正化に関する法律

本文・政省令・告示等  
(国土交通省ホームページ)

### 賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律

PDF

### 賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律施行規則

施行規則  
(e-Gov法令検索)

(令和5年3月31日改正)

### 賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律の解釈・運用の考え方

PDF

(令和5年3月31日改正)

### サブリース事業に係る適正な業務のためのガイドライン

PDF

## よくある質問

こんにちは！  
 お問い合わせ内容をお選びください。  
 ご質問や単語を入力することも可能です(複数単語でも検索できます・入力された内容に最も近い項目が最大10個まで表示されます)。  
 画面を閉じるには右上のマークまたはVマークを押してください。

- 定義関連
- 登録関連 (申請システムの操作など)
- 事業関連 (受託管理)
- 事業関連 (サブリース)
- 行政処分・罰則関連

質問を入力してください

# 賃貸住宅管理業法「解釈・運用の考え方」の改正①(令和4年6月施行)

## 改正の背景

- ◆ 従来、**契約変更に伴う重要事項説明・契約締結時書面交付**については、法文上明確でないものの、「法令に準じた取扱いをするべきもの」と説明してきたところ
- ◆ 一方、特定賃貸借契約を中心に、賃料減額を伴う契約変更時に事業者からの説明がない、といったトラブルが発生し、法令上の義務を明確化する必要が生じた

## 契約変更時の取扱い

		色塗り箇所が令和4年6月の改正に係る部分			
		①法施行後に締結された契約 (全部重説済の法施行前契約*を含む)		②法施行前に締結された契約 (全部重説済の法施行前契約*を除く)	
		重要事項説明	契約締結時書面交付	重要事項説明	契約締結時書面交付
内容変更**を伴う契約変更		要 (変更部分のみ) ※法令上の義務であることを明確化		要 (全部) ※法令上の義務であることを明確化	
更新契約 (内容変更**がないもの)		不要		不要	
更新契約 (内容変更**があるもの)		要 (全部→変更部分のみ)		要 (全部)	

1週間程度の十分な期間をおくことが望ましい  
 →契約変更時の重要事項説明は、説明を受けようとする者が承諾した場合に限り、説明から契約締結まで期間をおかないこととして差し支えない。

## 改正の背景

- ◆ メールやアプリ等の I T の活用の進展
- ◆ コロナ禍の要請等を踏まえた説明手法の選択肢の追加
- ◆ オーナーチェンジ時の重要事項説明に対する規制の合理化

## 改正ポイント

### (1) 定期報告の説明方法の見直し

I T を活用した説明を含め、説明の方法は問わないことを明確化、併せて賃貸人が内容を理解していることの確認要件を追加

### (2) 重要事項の説明方法の見直し

変更契約について、①～④の条件が満たされる場合には電話による重要事項説明が可能

- ① 事前に重要事項説明書を送付
- ② オーナーから電話での説明依頼
- ③ 説明時にオーナーの手元に重要事項説明書があることを確認
- ④ 説明内容を理解できたことを説明後に確認

### (3) オーナーチェンジがあった場合の新オーナーへの対応方法の合理化

民法の地位承継の考え方に合わせて合理化を図る一方で、オーナーに不利にならないよう、新オーナーに対して契約内容がわかる書類を交付することが望ましいものとする 等

- 賃貸住宅管理業のさらなる質の向上に向けては、より良いサービスを提供する質の高い管理業者が賃貸住宅市場で選ばれる環境を整備していくことが重要。
- 賃貸住宅管理業法に基づき登録された管理業者は、業務管理者の選任、オーナーへの重要事項説明・契約書面の交付・定期報告、財産の分別管理などの義務が発生。
- また、国土交通省が立入検査等により法令の遵守状況の確認、必要に応じて行政指導や改善報告を求めている。  
 ⇒登録された管理業者が提供するサービスは国の指導監督のもと一定の質が確保されることになるので、賃貸住宅市場における登録業者の活用をより一層推進していくことが重要。

## 【参考】賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律の解釈・運用の考え方

### 第3条第1項関係

#### 1 「国土交通省令で定める規模」について（規則第3条関係）

登録が義務付けられる規模は規則第3条において200戸と定めており、管理戸数が一時的にでも200戸を超えた場合、その時点で登録を受けていなければ賃貸住宅管理業を営むことはできないことから、一時的にでも200戸を超える見込みがあれば、登録を受けることが適当である。この点、管理戸数が200戸を超えない小規模な賃貸住宅管理業者であっても、法に沿ったルールを遵守することが、管理業者とオーナーとの間のトラブルの未然防止に繋がるため、賃貸住宅管理業の登録を受けることを推奨する。なお、賃貸住宅管理業の登録を受けた場合は、管理戸数が200戸を超えない場合であっても、他の登録業者と同様に、法第2章の賃貸住宅管理業に関する規制に服することとなり、これに違反した場合、業務停止等の監督処分や罰則の対象になるが、一方で、登録を受けることにより、社会的信用の向上につながるが見込まれる。

## 目的

サブリース事業に係る規制の実効性を確保し、サブリース業者等とオーナーとのトラブルを防止するため、法の規制対象や法違反となり得る具体的な事例を明確化し、これらの規制の内容を関係者に分かりやすく示す

## 概要

## ◆ 規制の対象となる勧誘者の明確化

賃貸住宅の建設請負や土地等の売買の際にマスターリース契約の締結を勧める建設業者や不動産業者、特定のサブリース業者から勧誘の依頼を受けたオーナーが「勧誘者」に該当することを明確化

## ◆ 禁止される誇大広告・不当勧誘の明確化

誇大広告・不当勧誘として禁止される具体例を明確化

**[誇大広告の例]** 「家賃保証」「空室保証」などの文言に隣接する箇所に、定期的な家賃の見直しがある場合にその旨及び借地借家法第32条の規定により減額されることがあることが表示されていない

**[不当勧誘の例]** 家賃減額リスクや、契約期間中のサブリース業者からの契約解除の可能性、借地借家法第28条の規定によりオーナーからの解約には正当事由が必要であることについて伝えず、サブリース事業のメリットのみを伝える

## ◆ オーナーに説明すべき家賃減額リスク等の内容の明確化

契約締結前に書面に記載して説明しなければならないリスク事項を明確化

[記載して説明すべきリスク事項]

## ○家賃が減額される場合があること

- ・ 家賃の定期的な見直しがあり、見直しにより家賃が減額する場合があること
- ・ 契約条件にかかわらず借地借家法第32条第1項に基づきサブリース業者が減額請求を行うことができること  
(ただし、家賃が、経済事情の変動により不相当となったとき等借地借家法上の要件を満たさない限り、減額請求はできないこと)
- ・ オーナーは必ずその請求を受け入れなくてはならないわけではなく、変更前の家賃決定の要素とした事情を総合的に考慮した上で、協議により相当家賃額が決定されること。

## ○契約期間中に解約となる場合があること

- ・ 契約期間中でも、サブリース業者から解約される場合があること
- ・ 借地借家法第28条に基づきオーナーからの解約には正当事由が必要であること

サブリースの二大トラブルへの対応



- 1 賃貸住宅管理業法の概要について
- 2 賃貸住宅管理業法の運用について  
(消費者トラブルの現状や監督処分等)
- 3 賃貸住宅管理業法のKPI、ロジックモデルの設定  
と達成状況
- 4 **有識者会議の取りまとめの概要(特に消費者の利益保護に資  
する施策)について**
- 5 有識者会議取りまとめを踏まえた今後の施策の見通しについて  
(業界団体が行う施策への国の関与も含む)

- 令和2年6月に新たに「賃貸住宅管理業法」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

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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 家主や入居者にとってサービス範囲や内容が不明確。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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"> <li>① 賃貸不動産経営管理士+実務経験</li> <li>② 宅建士+指定講習+実務経験</li> </ul> </li> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>

対応

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 標準管理業務ガイドラインの策定</li> <li>○ <b>管理評価制度の創設の検討</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 統一ロゴマーク作成</li> <li>◎ 登録業者を選ぶメリットの周知</li> <li>○ 任意登録促進のための登録インセンティブの設計</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ <b>業務管理者の実態把握及びあり方の継続検討</b></li> <li>○ 指定講習及び試験問題の充実等</li> <li>○ 賃貸不動産経営管理士資格の広報・周知、受験促進</li> <li>○ リスキリングの充実</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事業主体間のマッチングやモデル事業への支援</li> <li>● 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</li> <li>○ 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</li> <li>◎ <b>災害対応環境の整備</b></li> <li>● DX等を通じた業務効率化の支援措置の検討</li> </ul>
--	---	---	---

- ◎ 国・業界団体に連携
- 業界団体主導(国も支援)
- 国主導

- 1 賃貸住宅管理業法の概要について
- 2 賃貸住宅管理業法の運用について  
(消費者トラブルの現状や監督処分等)
- 3 賃貸住宅管理業法のKPI、ロジックモデルの設定  
と達成状況
- 4 有識者会議の取りまとめの概要(特に消費者の利益保護に資  
する施策)について
- 5 有識者会議取りまとめを踏まえた今後の施策の見通しについて  
(業界団体が行う施策への国の関与も含む)

## 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にくい。
  - 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目指すのか

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

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"> <li>・ 業務内容の明示（実施する／しない業務）</li> <li>・ 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</li> <li>・ 業務内容の公開・比較可能性</li> <li>・ 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）</li> <li>・ 建物性能・設備点検等の管理状況（耐震・省エネ等）</li> <li>・ 防災対応（平時の備え／災害時初動）</li> <li>・ 入居者対応（相談・トラブル対応、管理業者の顔の見える化）</li> <li>・ 地域貢献（見守り、コミュニティ形成等）</li> <li>・ 管理の改善提案・品質向上の取組</li> <li>・ 賃貸住宅管理業の登録の有無、有資格者数</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 初回評価</li> <li>・ 3～5年に一度</li> <li>・ 毎年度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自己評価</li> <li>・ 第三者評価</li> <li>・ 自己評価と第三者評価の併存</li> <li>・ 入居者評価</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 任意参加</li> <li>・ 全員参加</li> </ul> <p><b>評価方式</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 星の数</li> <li>・ ランク</li> <li>・ 標準,優良</li> <li>・ 表彰</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 物件検索サイト等での表示</li> <li>・ 評価ロゴマークの店頭表示</li> <li>・ 業界全体による共同PR</li> </ul>



## 課題

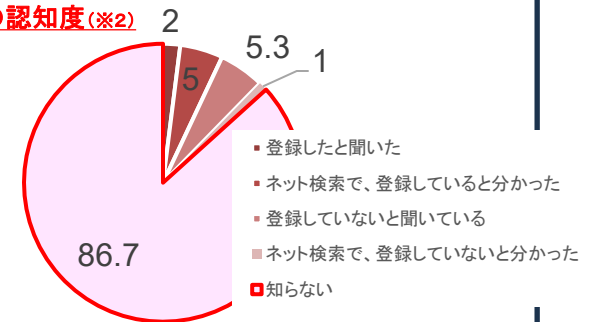
### 賃貸住宅管理業の任意登録<sup>(※1)</sup>の促進

- 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<sup>(※2)</sup>



#### 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。