

賃貸住宅管理業法と消費者（賃借人）

(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

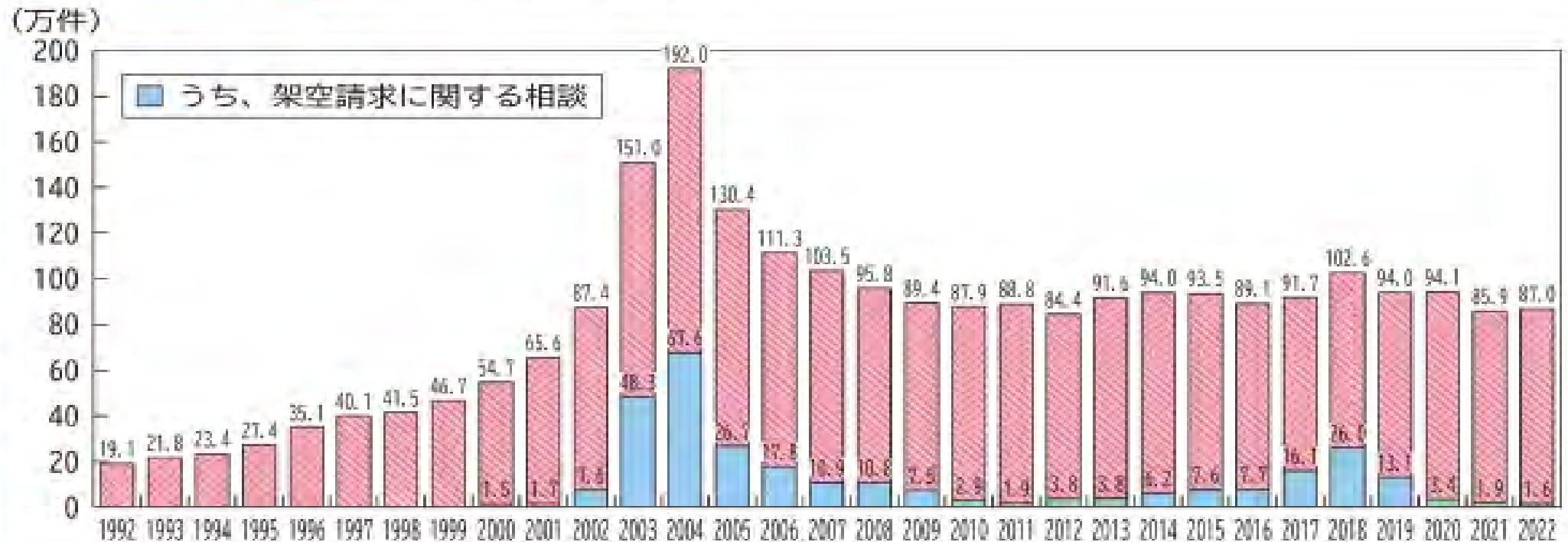
消費生活コンサルタント

土田 あつ子

消費者相談件数

出：2024年消費者白書

図表 1-1-3-1 消費生活相談件数の推移



「年度」データを集計 ← → 「年」データを集計

- (備考)
1. P10-NETに登録された消費生活相談情報（2023年3月31日までの登録分）。
 2. 2007年から2022年は「年」データを集計。なお、1992年度から2006年度は、国民生活センター「消費生活年報2022」による「年度」データを集計。
 3. 「架空請求」とは、身に覚えのない代金の請求に関するもの。2000年度から集計。
 4. 2007年以降は経由相談のうち「相談窓口」を除いた相談件数を集計。

商品・役務等別相談件数（2024年度上位10位）

2024年度の相談件数は910,181件でした。

| 順位 | 商品・役務等 | 件数 | 割合 (%) |
|----|--------------|---------|--------|
| 1 | 商品一般 ※ | 103,737 | 11.4 |
| 2 | 化粧品 | 60,346 | 6.6 |
| 3 | 健康食品 | 41,306 | 4.5 |
| 4 | 賃貸アパート・マンション | 34,838 | 3.8 |
| 5 | 他の役務サービス ※ | 28,434 | 3.1 |
| 6 | 移動通信サービス | 22,787 | 2.5 |
| 7 | インターネット接続回線 | 20,536 | 2.3 |
| 8 | フリーローン・サラ金 | 20,512 | 2.3 |
| 9 | 修理サービス | 17,339 | 1.9 |
| 10 | 医療サービス | 15,648 | 1.7 |

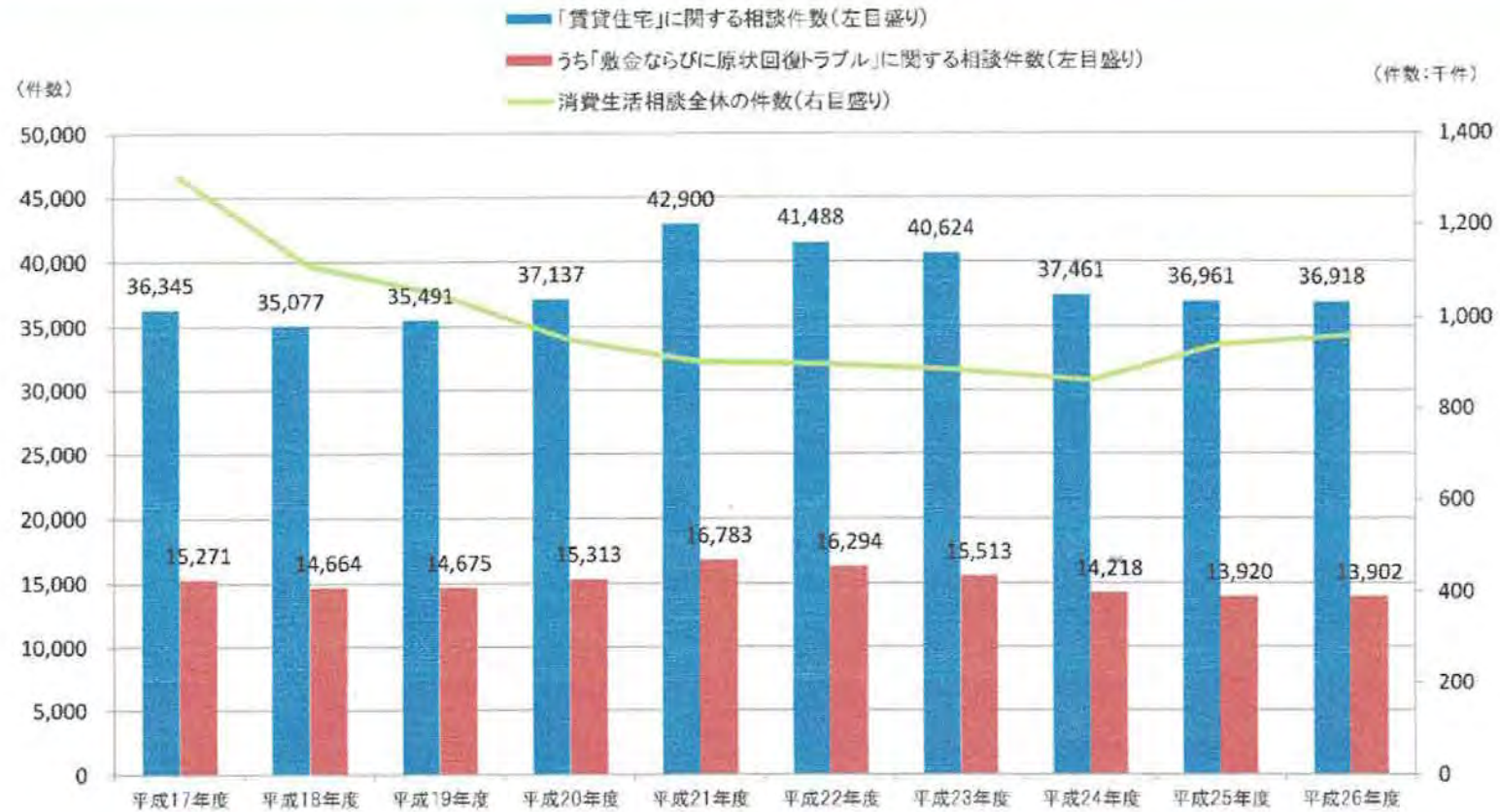
出典：2024 国民生活センター

(注1) 対象データは、2025年5月末日までにPIO-NETに登録された苦情相談

(注2) 表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値

賃貸住宅相談数の推移

■ 賃貸住宅に関する相談件数は、近年は減少傾向にあるが、依然として高水準にある。



※「消費生活相談件数」は、全国の消費生活センター等で受け付けた相談の総件数
※「賃貸住宅」は、「賃貸アパート・マンション」、「借家」、「間借り」に関する相談を合計したもの

出典:独立行政法人国民生活センター資料(平成27年8月31日までのPIO-NET登録分)を基に、国土交通省において作成。

出:国土交通省作成

東京都における賃貸借契約の電話相談内訳 (平成23年度)

賃貸借契約についての相談の内容(平成23年度)



国土交通省・地方整備局に寄せられた相談件数

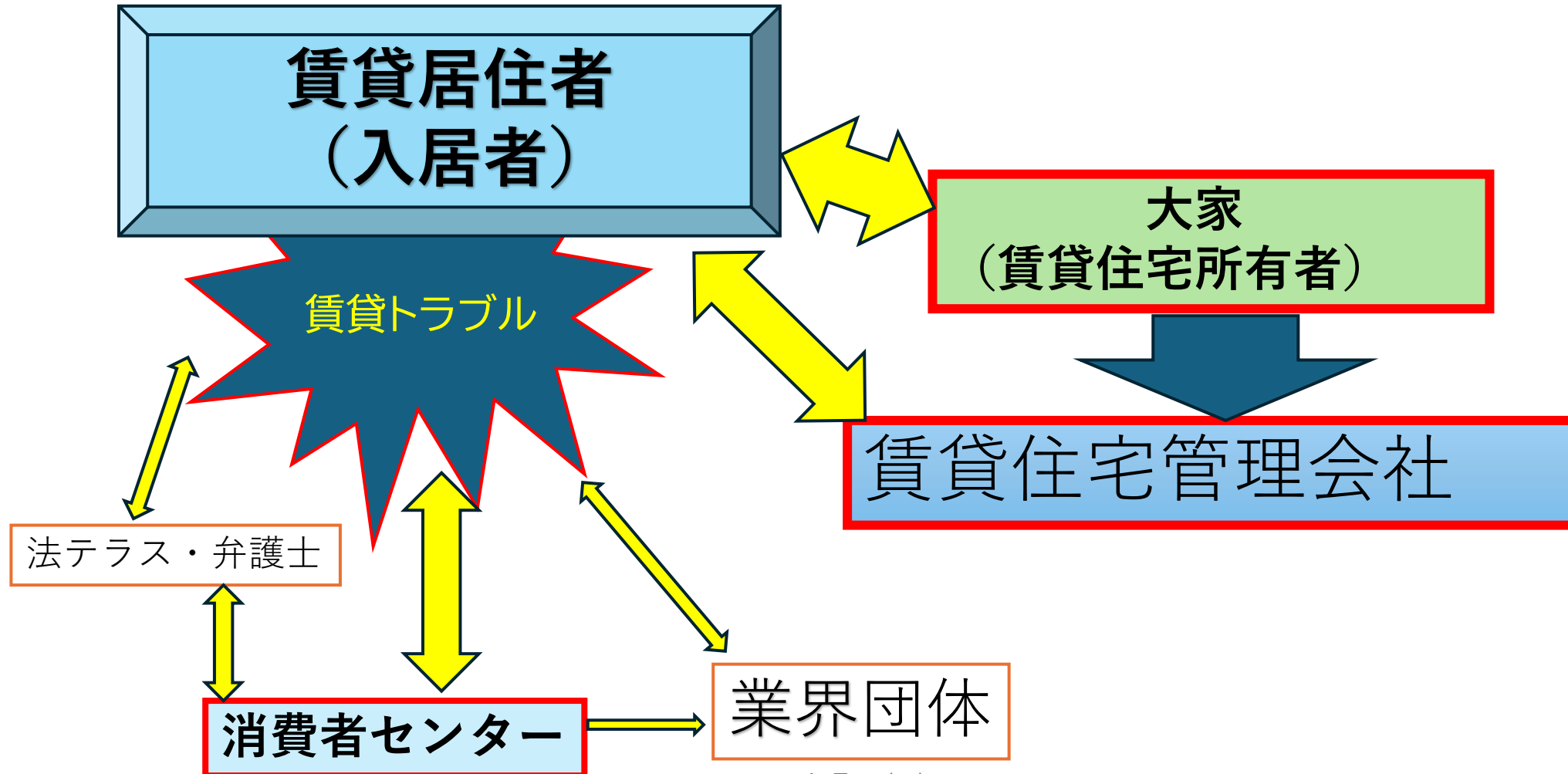
| 平成26年度苦情・相談件数 | | | | | | | | | |
|--------------------|-----|-----------------------------|-----|------|-----------------------------|-----|-----------------------------|-----|-----------------------------|
| 内容 | 賃貸人 | | 借借人 | 管理業者 | | その他 | | 計 | |
| | | うち サブリース 原契約に 係る相談 | | | うち サブリース 原契約に 係る相談 | | うち サブリース 原契約に 係る相談 | | うち サブリース 原契約に 係る相談 |
| 重要事項説明（管理委託契約） | | | 1 | | | 1 | | 2 | |
| 管理委託契約の内容に関する相談 | 9 | 1 | 16 | | | 4 | 1 | 29 | 2 |
| 建物の維持・修繕に関する相談 | 4 | | 46 | 1 | | 2 | | 53 | |
| 契約の更新（賃貸借契約） | | | 3 | | | | | 3 | |
| 契約の更新（管理委託契約） | 5 | 4 | | | | | | 5 | 4 |
| 家賃・敷金等の受領・保管に関する事務 | 6 | | 12 | 1 | | 4 | | 23 | |
| 原状回復および敷金の精算 | 5 | 1 | 28 | | | 4 | | 37 | 1 |
| 契約の終了（賃貸借契約） | 1 | | 8 | | | 2 | | 11 | |
| 契約の終了（管理委託契約） | 9 | 3 | | 1 | 1 | 1 | | 11 | 4 |
| その他 | 2 | 1 | 20 | 2 | | 3 | | 27 | 1 |
| 計 | 41 | 10 | 134 | 5 | 1 | 21 | 1 | 201 | 12 |

出典：平成27年9月末日データより国土交通省作成。

賃借人（入居者）から見た賃貸住宅の 管理トラブル例

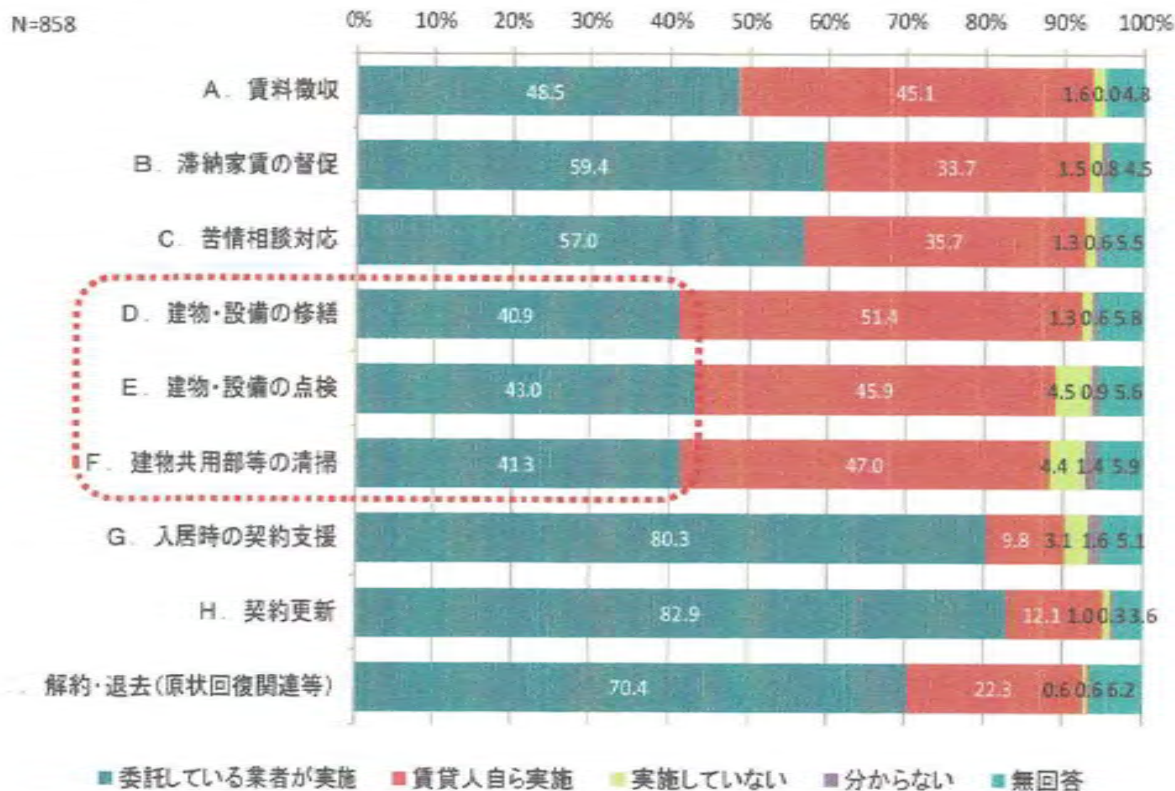
1. 住設機器の不具合（風呂釜、クーラー・給湯設備等）
2. 水漏れ・排水の不具合
3. 窓・扉・網戸・鍵の開閉
4. 近隣の騒音
5. 近隣において
6. 共有部の清掃・ゴミ問題
7. 苦情の申し出先が不明確
8. 苦情の対応が遅い
9. 家賃の値上げ
10. 解約時の対応
- 11. 原状回復問題（どこまで入居者が負担すべきか）**
12. その他（入居中の不具合等）

賃借人の相談流れ



賃貸住宅管理業の管理実施内容と賃借人の管理に係る不満内容

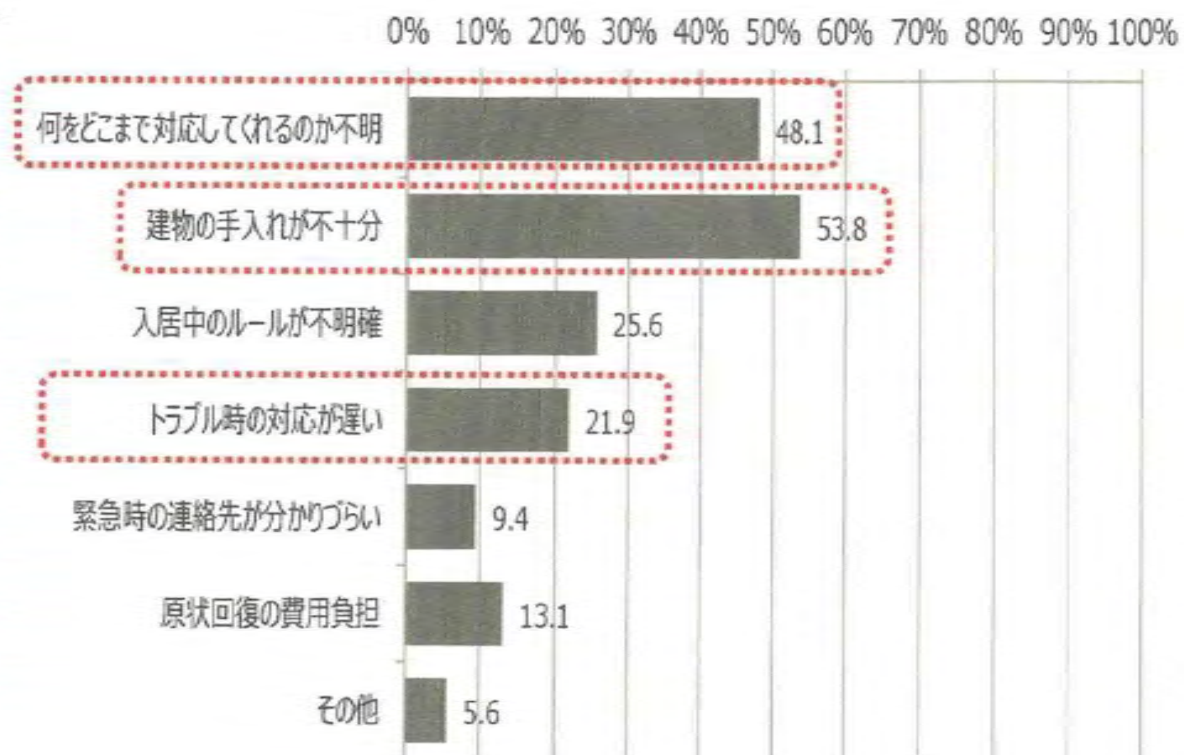
【賃貸住宅の管理に係るアンケート(日管協)】
管理業務別の実施主体



出所) (公財) 日本賃貸住宅管理協会
「新たな賃貸住宅管理業に関する有り方勉強会とりまとめ」

【賃貸住宅管理に係る借主アンケート(国交省)】
不満の内容(不満がある方のみ)

(N=160)



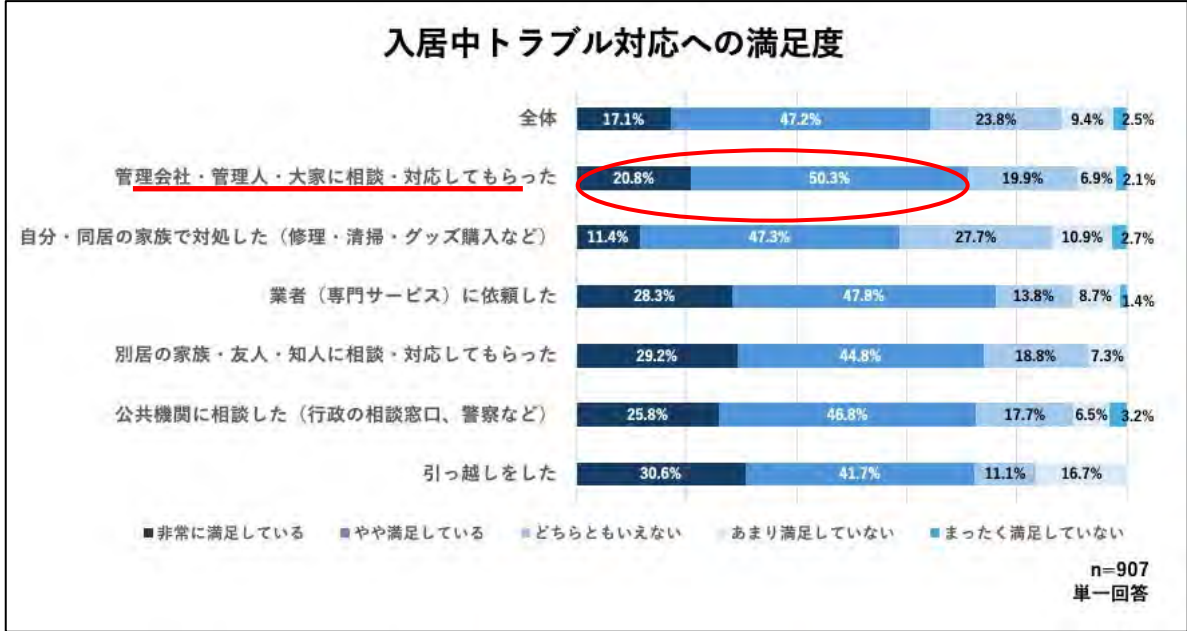
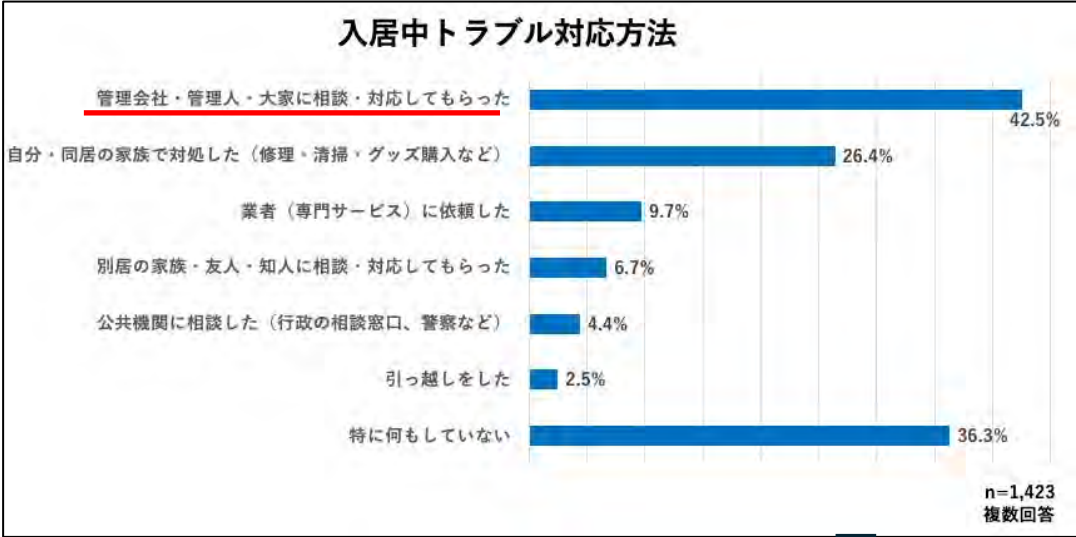
出所) 賃貸住宅管理に係るアンケート(借主向けアンケート調査)

(参考資料) 日本賃貸住宅管理協会による入居者の苦情と対応・評価

夏に発生した入居中トラブルランキング

| 順位 | 項目 | 得票数 | 年間ランキングとの順位差 |
|----|-------------------------------|-----|--------------|
| 1位 | 害虫・害獣の発生 (蚊・ハチ・ゴキブリなど) | 361 | 0 |
| 2位 | 不快なおいの発生 | 193 | +3 |
| 3位 | 水回りのトラブル (カビ・排水のにおい・詰まりなど) | 192 | -1 |
| 4位 | エアコンの故障・不調 | 152 | +4 |
| 5位 | 騒音の発生 | 126 | -1 |

n=1,423
複数回答

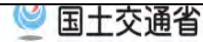


対応方法別のうち、回答割合が最も多かった「管理会社・管理人・大家に相談・対応してもらった」の満足度が計 **71.1%**

出：日菅協2025年発表

賃貸住宅管理業のあり方の検討会に係る有識者会議におけるとりまとめ概要（4つの柱）

実現のための4つの柱(案)



- 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市場の実現のため、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 サービスの 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

2 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

3 業務管理者等 の質の向上

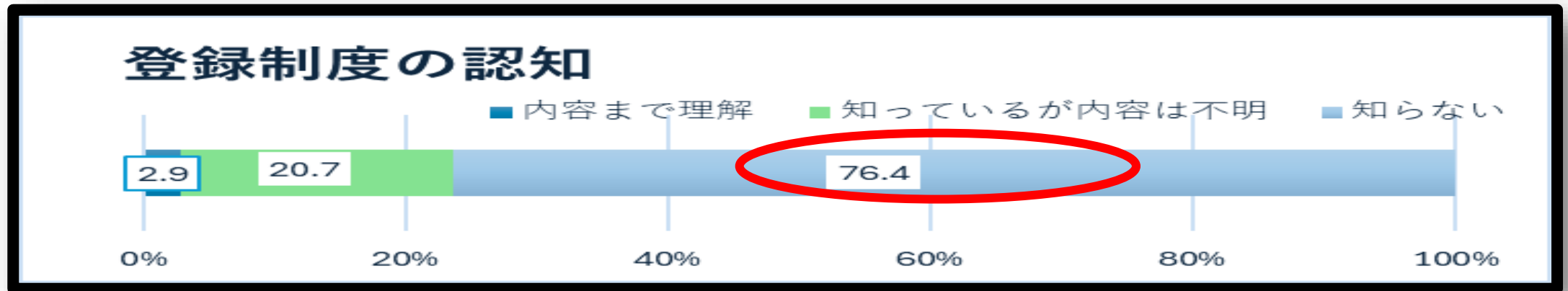
専門知識を持つ質の高い業務管理者が全事業所に配置され、家主・入居者へのサービス品質を高い水準で維持され、家主・入居者が満足している状態を目指す

4 管理業の 地域貢献

管理業者による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組みやすい環境を目指す

1. 管理業者が提供するサービスの内容の透明性
標準管理業務ガイドライン策定
管理の評価制度の創設
2. 賃貸管理業の登録制度の実効性
登録業者を選ぶメリット
登録業者の促進
3. 業務管理者の質の向上
賃貸不動産経営管理士と宅地建物取引士
従業員への指導監督充実
4. 賃貸管理業の地域貢献
高齢者・障害者・子育て世帯 外国人等の
住宅確保要配慮者の住宅確保
空き家の活性化

貸貸契約管理者登録制度の認知



出：国土交通省

約8割が管理業者の登録制度の認知低・無
契約期間に管理問題なければ管理業者に無関心

本会議の報告書から見える消費者への影響と期待

消費者（借入人）の期待

- ☆入居した住宅に安心・快適に暮らすために適切な管理は不可欠
- ☆入居者は管理会社を選択できない
- ☆賃貸トラブルの減少か？ ⇒ 現状回復問題への対応は？

管理内容が明確になる（対応範囲が明確化）

- ・住宅確保要配慮者（高齢者・障害者・子育て世帯・外国人）への賃貸住宅確保の推進期待
- ・空き家の管理による地域の活性化が期待される
- ・災害時の住宅確保（サブリース利用）

消費者の評価が可能

- ・迅速・丁寧な対応する事業者を評価ができる

消費者の評価による登録制度への影響

- ・評価することにより登録制度の実効性が高まる

ご清聴ありがとうございました。