

# 賃貸不動産管理に関する制度の検討

---

平成21年7月2日  
国土交通省総合政策局  
不動産業課

## 1. 民間賃貸住宅において解決が求められているトラブル

1200万戸超の民間賃貸住宅は、住宅ストック全体の4分の1以上を占め、国民の住生活にとって不可欠な存在であるが、賃貸住宅をめぐるトラブルは増加傾向にあり(賃貸アパート・マンションに関する相談件数は年間3万件超。国民生活センター資料)、それらの多くは退去時の原状回復や家賃など賃貸住宅の管理業務に関するものである。

具体的なトラブルとしては、以下のようなものがある。

### 借主側

- A 1) 家賃滞納時における無理な追い出しなどの行き過ぎた督促を行う事業者により、居住の安定や日常生活が脅かされる事例が発生し、滞納処理に関するトラブルが社会問題化。
- A 2) 原状回復に関するトラブルが多発。
- A 3) 事業者の倒産等により、敷金等が返還されないトラブルが発生。

### 貸主側

- B 1) 悪質な家賃滞納を行う借主が存在し、明渡しを故意に引き延ばすなどトラブル解決に多大なコストを要する事例がある。
- B 2) 原状回復に関するトラブルが多発。
- B 3) 事業者の倒産や受領家賃の不適正な流用等により、賃料等を受領できないトラブルが発生。



これらのトラブルは、借主の居住の安定や平穏な生活を脅かすものであること、貸主が賃貸事業の安定的な経営を行う上で重大な障害となりかねないことから、その**解決が必要**。

## 2. 管理業務の適正化の必要性

既に、7割以上の賃貸住宅において管理委託が行われている実態があり、

- ・ 1. のトラブルの原因に管理業者の不適切な行為があること(A1, A3, B3)
- ・ 1. のトラブルの迅速・適確な処理に管理業者の専門的な役割が期待されていること(A2, B1, B2)

を踏まえると、賃貸不動産管理業務に関わる事業者の業務を適正化することで、貸主や借主の賃貸住宅を巡るトラブルの解決・予防を図ることが求められている。

特に、昨今社会問題化しているいわゆる追い出し行為などを行う事業者の存在が認められることから、その対応は喫緊の課題である。

これらのトラブルは、貸主、借主の民民間で解決すべきとの意見もある。

しかし、賃貸不動産管理業者の適正化を図ることは、借主が一般消費者であり、賃貸業を営む貸主も十分な知識やノウハウを有していない個人(高齢・零細)であって、借主及び貸主のみで上記課題の解決が困難であることから、必要な取組である。

### 3.トラブル解決の方策

#### 1.のトラブル

A 1

- ・事業者による行き過ぎた行為を禁止。  
(過剰な取立て・明渡し行為から、借主を保護)
- ・事業者による督促に関する適正なルール確立とその遵守を徹底  
(管理会社の管理業務として、実施可能な範囲を明確にし、弁護士が行う事件(非弁活動)との役割分担を明らかにすることにより、管理事業者による適正な対応を確保し、借主・貸主間のトラブルを早期に解決する)

B 1

- ・事業者による督促に関する適正なルール確立とその遵守を徹底  
(管理会社の管理業務として、実施可能な範囲を明確にし、弁護士が行う事件(非弁活動)との役割分担を明らかにすることにより、管理事業者による適正かつ早期のトラブル処理により、滞納処理に関するコストを低減)
- ・居住の安定の観点から、住宅セーフティネット(公営住宅、生活保護による扶助など)による受け皿等の整備
- ・守秘義務の下で、悪質な借主に関する家賃滞納情報などの管理と活用

A 2・B 2

原状回復に関する費用負担等のルール確立とその遵守の徹底

A 3・B 3

預り金に関し、事業者による分別管理又は保全措置に関するルール確立とその遵守の徹底



賃貸住宅を巡るトラブルの解決のためには、管理業務に関する適正な処理ルールの確立をベースとして、不動産管理業の業務の明確化及び適正な業務の実施の担保のために、不動産管理業を法令上位置付け、必要最小限の行為規制を行うことが有効。

(これとは別に、居住の安定の観点から、住宅セーフティネット(公営住宅、生活保護による扶助等)の施策との連携についても、別途検討が必要。)

## 4. 新制度のイメージ

対象業務は、賃貸住宅の管理において中核的な業務であり、主なトラブルに関連する業務である「契約管理業務」( = 賃料等の徴収業務、運営・調整業務、契約更新業務、解約業務)

「契約管理業務」に関し、一定のルールを定める。

- ・ 事業者が遵守すべき最小限の事項に限り、法令に基づいた行為規制。
- ・ 契約者間の意思や地域の商慣習などに委ねることが望ましい事項などは、事業者による自主的ルールや標準契約書による明確化などを活用。

### 行為規制のイメージ

- ・ 取立て行為規制
- ・ 預り金の分別管理
- ・ 重要事項説明
- ・ 契約時の書面交付

等

「契約管理業務」を実施する事業者は、登録を行う。

- ・ 登録については、違法な行為を行う事業者の排除を目的に、最小限のルールの実効性を担保するため、義務化が適当。

登録事業者が のルールに違反した場合には、登録の取消などを行い、一定期間は、管理業に参入できないよう規制する。

## 5. 新制度導入により期待される効果

- ア) 借主及び貸主の利益の保護
- イ) 専門的な賃貸管理業者に管理業務を委託することにより、トラブル処理を適正化かつ迅速化
- ウ) 適正に管理された賃貸不動産による賃貸不動産市場の活性化、賃貸不動産管理業における業務処理基準が明確化すること等により、賃貸不動産管理業の発展、従業員の資質の向上

## 6. その他の業種等の取扱い

- ・ 1. ~ 5. の検討は、賃貸住宅の管理に関する事業を営んでいる者を対象としたもの。
- ・ 管理業以外の業種 (収納代行業、家賃保証業、賃貸業、サブリース業など) 及び 賃貸住宅以外の用途 (オフィス賃貸ビルなど) については、上記の検討内容を基本にそれぞれの実態と必要性や効果について、具体の事例を踏まえて検討。
- ・ 例えば、
  - ア) サブリース業により自ら賃貸及び管理を行う事業者に対しても、管理業者と同様に、行き過ぎた行為や業務として実施可能な範囲を明らかにするための仕組みが必要ではないか。
  - イ) オフィスビル管理について、賃貸住宅管理と同様に事業者に遵守させる事項を設け、違法な行為を行う事業者を排除する方策が必要か。
  - ウ) 管理業者に委託した者(貸主)や管理業者から委託を受けた者(家賃収納代行業)の取扱う業務処理基準などについて検討を行う。