
第2回賃貸住宅管理業者登録制度に 係る検討委員会 説明資料

平成28年1月13日

公益社団法人 全国賃貸住宅経営者協会連合会

はじめに… 管理業務の課題の整理

ポイント① そもそも管理業務とは何か？

⇒「管理業務の定義の明確化」が必要！

ポイント② 多様化する管理業務と家主が求める内容の乖離

⇒「管理業務委託のあるべき形」が必要！

ポイント③ 費用内訳等、不透明な管理業務の実態

⇒「家主に対する管理業務の見える化」が必要！

ポイント④ 資産価値の維持・向上ができていない現状

⇒「賃貸住宅の更なる管理促進」が必要！

ポイント⑤ 表面化する新たな問題

⇒「賃貸借契約ルールの一統化や説明責任」が必要！

～上記について、次ページより説明いたします～

1. 管理業務の定義の明確化①

賃貸住宅管理業務の主な流れ

1. 入居者募集	店頭広告、情報誌掲載、WEB広告等
2. 入居審査	信販会社との提携及び、顧問調査士による調査
3. 賃貸借契約	賃貸借契約締結の代行（賃貸借契約書の作成、重要事項説明等）
4. 家賃集金	家賃・共益費等の請求、集金業務を行い、データベース化
5. 入居者教育	近隣住民との共生をはかり、マナーを守って住んで頂くための教育
6. 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
7. 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と正社員宿直での即時直接対応による24時間体制
8. 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）
9. 契約更新手続き	賃貸借契約、家財(火災)保険の更新
10. 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
11. 敷金精算	賃貸借契約に基づく敷金精算
12. 改修工事	次回の入居者募集への準備

1. 管理業務の定義の明確化②

主な管理メニュー一覧①

入居者募集



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)



新規契約業務



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)



〔(株)明和不動産管理の管理業務内容から引用〕

1. 管理業務の定義の明確化③

主な管理メニュー一覧②

排水管洗浄

特殊高圧洗浄機で洗浄



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



〔(株)明和不動産管理の管理業務内容から引用〕

2. 管理業務委託のあるべき形

家主によって必要な管理業務が異なる

管理業務を完全基準化すると管理費の値上がりにつながる

最低限の標準的な管理業務を定め
別途必要なものを選択してカスタマイズする方式



3. 家主に対する管理業務の見える化

管理費

【現状】

PM業務(ソフト面)とBM業務(ハード面)のコストの詳細が不明瞭となっている。
また、管理状況の報告が徹底されていないことも多い。

【改善点】

- ① PM業務の定期報告
(入居者募集状況、家賃集金状況、滞納督促、クレーム対応等)
- ② BM業務の定期報告
(日常清掃、設備の管理・点検、防災消防管理、植栽管理等)

広告費

【現状】

宅建業法で定められている「仲介手数料は、貸主・借主双方からの合計で賃料の1ヶ月分」に対し、借主から仲介手数料として1ヶ月分、貸主には広告料として1ヶ月分もらう慣例が多い。

【改善点】

- ① 情報誌掲載・WEB広告等の媒体ごとの経費の説明
- ② 反響履歴の開示
(費用対効果の検証)
- ③ 広告費上限の設定

メール・パソコン管理画面等によるオンラインレポート

管理業務が明確になることで、管理会社を選ぶ際の判断基準にもなり、管理業界の発展に繋がる

4. 管理業務の見える化の事例〔株式会社明和不動産管理『オーナーポータル』の事例〕



家主の所有物件についての管理情報をパソコンやテレビ画面で映し出し、不動産管理の内側にある情報を開示することで、管理業務についてスムーズな情報共有を行い家主との信頼関係を構築する。

メニュー													
■ 家賃送金明細													
■ 点検清掃													
■ 年間収支													
■ 管理契約													
■ 入居状況													
■ 入居率推移													
■ 入居者対応													
■ 管理会社情報													
■ 相談履歴													
■ オーナー様情報													

年間収支													
建物	最終表示年月 2015 年 12 月 管理契約												
	2015年01月 ~ 2015年12月												
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
収入													
家賃・駐車場	0	0	0	1,339,416	1,339,416	1,339,416	1,334,997	1,270,934	1,309,385	1,281,934	1,281,934	0	10,497,432
共益費	0	0	0	16,000	16,000	16,000	16,000	16,000	20,451	15,000	15,000	0	130,451
礼金・更新料	0	0	0	20,000	0	40,000	20,000	0	78,000	0	0	0	158,000
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	108,000	0	0	108,000
消費税	0	0	0	5,264	5,264	5,264	5,231	4,746	5,576	5,306	5,306	0	41,957
小計(A)	0	0	0	1,380,680	1,360,680	1,400,680	1,376,228	1,291,680	1,413,412	1,410,240	1,302,240	0	10,935,840
費用													
管理料	0	0	0	40,662	40,662	40,662	40,529	38,608	39,895	38,908	38,908	0	318,834
振込手数料	0	0	0	500	500	500	500	500	500	500	500	0	4,000
修繕費	0	0	0	0	30,000	1,700	0	0	138,500	0	30,000	0	200,200
建物管理費など(月額固定請求)	0	0	0	100,928	101,138	101,138	101,138	101,138	101,138	101,138	101,138	0	808,894
管理推進費など(契約時請求)	0	0	0	0	0	0	0	0	58,000	0	0	0	58,000
更新料	0	0	0	18,519	0	37,038	18,519	0	18,519	0	0	0	92,595
その他	0	0	0	2,000	0	0	0	0	0	0	0	0	2,000
消費税	0	0	0	12,847	13,782	14,480	12,853	11,218	28,522	11,242	13,642	0	118,588
小計(B)	0	0	0	175,456	186,082	195,518	173,539	151,464	365,074	151,788	184,188	0	1,603,109
収益(A)-(B)	0	0	0	1,205,224	1,174,598	1,205,162	1,202,689	1,140,216	1,028,338	1,258,452	1,118,052	0	9,332,731
敷金													
敷金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

2015年12月 末日時点	
敷金預り金残高	510,000

5. 住宅の管理促進による効果

賃貸住宅の更なる管理促進の必要性

定期的な
住宅診断

修繕履歴
設備履歴
の蓄積

長期修繕計画
の作成

効果

①住宅の長寿命化 ⇒ ②資産価値の向上 ⇒ ③市場流通の促進
⇒ ④空き家・空き室の増加防止 ⇒ ⑤ストックの有効活用

我が国の住宅政策における課題解決の一助となる！

6. 今後の課題

1. 賃貸借契約のルールの一斉化

地方移住者や外国人等にも分かりやすいよう、地域ごとの商習慣により異なる賃貸借契約のルールを統一することで、入居者との契約トラブル減少にもつながる

【ルール統一の具体例】

- ・ 敷金、礼金、保証金等は無し（家賃に含める）
- ・ 退去時の原状回復費用は全て家主負担とする
⇒ 部屋探しの際、費用負担の比較が容易になる

【現在の取組み例】



(公財)日本賃貸住宅管理協会では、全国一律に同じ基準で計算された賃料等の金額を表示する「めやす賃料表示」を用い、消費者への適切な情報提供を推奨

2. 不動産投資のリスクに対する説明責任

昨今、問題となっている一括借上げによる長期家賃保証などは、所有者に対してデメリットやリスクも正しく説明するといったルールの整備が必要

【契約時の説明不足によるトラブル事例】

- ・ 契約期間中に、強引な賃料減額を要求された
- ・ 長期一括借上げのはずが、一方的に中途解約された
- ・ 外壁補修や防水工事等の高額な修繕費を請求された

【現在の取組み例】



国民生活センターではトラブル増加を受けて特集記事を掲載