

賃貸住宅管理業者登録制度について



I.登録制度の課題についての認識と、 各課題に対する対応策や登録制度が目指すべき方向性についての提案

①管理業者による登録促進のために有効と考えられる方策について

- ・賃貸管理業に関わるフォローアップセミナーの実施。
- ・各団体で実施している賃貸管理に関する講習等で登録制度の概要説明。
- ・現登録業者に会報誌等で有益な賃貸管理業に関する情報提供。
- ・把握できる全国の賃貸管理業者(登録制度を行っていない業者含む)へ登録制度のメリットが詳細に記載されている、パンフレット等の送付。
- ・店舗等に貼る国土交通省指定ステッカーの作成。

②登録制度(賃貸住宅管理業者登録規定及び賃貸住宅管理業務処理準則)の各規定に関し、 見直しが適切と考える内容等について

- ・現段階では特になし。
- ・方向性がある程度定まった段階で見直し。

③方向性に関し、例えば、法制度化(登録義務化)が適切と考える場合には、 その理由及び適切と考える法制度の概要について(義務化の対象範囲(対象事業者、対象業務の範囲))

- ・管理戸数による登録の義務化。
- ・有資格者の取り扱い。
- ・対象事業者の該当要件。

II. 賃貸住宅の管理業務の適正化に向けた課題についての認識と、登録制度における対応策についての提案

①管理業務の適正化(サブリース原契約をめぐるトラブルの防止を含む)や貸主・借主の利益保護の推進のために普及を図るべきルールについて

- ・入居~退去まで、日常管理、日常業務、家賃管理、催促業務を含めて登録業者がやらなくてはならない業務を具体的に示していく。

②登録制度の基幹事務以外の管理事務に関する課題と、当該課題の解決の為に考えられる対応策等について

- ・管理業専門家の必要性。将来的に基幹事務以外の業務も含めて賃貸不動産経営管理士の担う役目は非常に重要。登録制度の法制度化と賃貸不動産経営管理士の法制度化の両立へ。
- ・登録制度認定の契約書、重要事項説明書の推奨。業界団体としても登録制度推奨の契約書、重要事項説明書の統一化を図り、ひな形を法制度化の前に各団体のHPからダウンロードできるようなシステムの構築。

III. 賃貸住宅の管理に関する課題についての認識や、管理業者として求められる役割、業界または団体における取組など

◎管理に関する課題

- ・管理業者の役割。

◎全日での今後、対応できる取組み

- ・月刊不動産(会報誌)での登録制度の案内発送。
- ・団体主催の講習での制度案内配布。
- ・団体主催の講習での制度概要、メリットの説明。

賃貸住宅管理業者登録制度について ＜課題ごとの提案と説明＞

(公社)全日本不動産協会

I.登録制度の課題についての認識と、各課題に対する対応策や登録制度が目指すべき方向性についての提案

①管理業者による登録促進のために有効と考えられる方策について

賃貸管理業に関わるフォローアップセミナーの実施。

昨年、全日で行った賃貸管理に関する講習に参加された方で、管理業を営んでいる方の平均管理戸数は比較的多い数値でした。管理業務のボリュームを多く持っている方々の回答で、より詳しい実務についての講習を希望される意見を多くいただきました。つまり、より詳しい管理業に関する知識を求める声が多いということだと思います。

管理業に関する実務フォローアップを目的とするセミナーを開けば、人は必ず集まると思います。そこで、実務に対する登録制度の有効性（業績促進につながるなど）をプレゼンする内容で、セミナーを行えば、以前の調査結果で約4割以上だった未登録の業者を促す結果につながると思います。

また管理数が小規模の業者は無償で基幹事務作業等を受けたりしているケースもあり、社会全体として管理業に対する認識の甘さがあると思います。管理業者にはしっかりと生業として利益を出せるという認識を持ってもらうための実務フォローアップを行い、有償の正当性やコンプライアンスを示す方法として登録制度は有効であるとセミナーで説明できれば促進につながるのではないのでしょうか。

各団体で実施している賃貸管理に関する講習等で登録制度の概要説明。

今年全日では賃貸に関する講習を14回（基本講習6回、実務講習6回、実務特別編2回）実施する予定です。講習は誰でも受講できます。昨年度の実績で言うと約7割の人が管理業を行い、残りが行っていない会員でした。その講習で、又、スケジュールにも制約はありますが、10～15分程度の時間を設けて説明をすることはできると思います。DVD や無料動画サイトに画像を作成すれば、講習開始までの待ち時間などに登録制度についての広報PRのDVDを流すのも有効だと思います。ほかの講習の待ち時間にながしたり、ホームページ上にアップしたりすることで、広い認知や促進につながると思います。

現登録業者に会報誌等で有益な賃貸管理業に関する情報提供。

把握できる全国の賃貸管理業者(登録制度を行っていない業者含む)へ登録制度のメリットが詳細に記載されている、パンフレット等の送付。

先に述べたように、実際に管理実務を行っている業者は情報を必要としていると思います。また既に登録している業者もただ登録しているだけで、うまく活用できていない状況であるのは以前のアンケート調査結果で出ています。登録制度の有効な活用方法、管理業の現況や法令 Q&A、トラブル実例を盛り込んだ会報誌は必要だと思います。以前の調査で約8割を超える登録業者が継続の意思を示しています。登録制度に否定的な意識や認知不足に対する対策としては、パンフレットなどを作成し、各団体の会報誌に同封したり、講習会で配ることにより改善できると思います。

店舗等に貼る国土交通省指定ステッカーの作成

以前の調査で約8割以上の管理業者が信用度を得る為に登録したものの、実感しているのは約3割でした。これは目印となるものがないことも一つの要因と思われます。現行のシンボルマークをステッカーにしても

よいのですが、消費者（借主・貸主）に対する認知度が低いので、そのシンボルが何を意味しているのかわかりづらいと思います。一般消費者がそのステッカーを見て、この業者は登録している、安心だと分かるように啓蒙活動も必要だと思います。ステッカーには具体的に「賃貸管理業」のほかに「国土交通省登録店」など工夫が必要かと思われます。

消費者（借主・貸主）の認知度が上がれば業者も、登録を行いたいと思うのではないのでしょうか。

②登録制度(賃貸住宅管理業者登録規定及び賃貸住宅管理業務処理準則)の各規定に関し、見直しが適当と考える内容等について

業者は登録制度業務負担の軽減を望むことがあるかもしれませんが、貸主が「管理業者選定の際に国の制度の業務処理準則により管理の質が担保されていると安心感を得る方法の一つ」につながり、業者に対してメリットにもなると思われますので、現段階では見直しを行わず、今のままでよいと思います。

貸主、借主の認知が更に高まれば消費者側はより厳しい規定を設けてもらい、より安心な業者を求めるかもしれません。業者は登録については簡易に登録できるように望むことがあるかもしれません。法制度化も含め方向性が定まった時点においては、更に有効な見直しが必要になるかと思えます。

③方向性に関し、例えば、法制度化（登録義務化）が適当と考える場合には、その理由及び適当と考える法制度の概要について（義務化の対象範囲（対象事業者、対象業務の範囲）

管理戸数による登録の義務化

賃貸管理業を一つの生業として確立するためには、最終的なゴールは管理戸数に関係なく管理事業者は登録をし、しっかりと有償で基幹事務を行う必要があると思えます。

そのためにも管理戸数が多い事業者が模範となって登録をし、ビジネスモデルを形成していくことが必要と思えます。法制度化の場合段階を踏んで〇〇戸以上は登録という様に、移行期間も含めて検討が必要と思えます。

有資格者の取り扱い

以前の調査で借主が賃貸人や管理業者への期待で何をどこまで対応してくれるか明確にしてほしいが約4割、管理に関するトラブル等の連絡先を知りたいという意見が約7割ありました。また約半数の貸主が登録制度を管理業者選定の判断材料にするという意見もありました。これらに対応するため、有資格者の法制度化を進め、専門家を育成していくことで消費者ニーズにこたえ、登録制度でコンプライアンスを守っていくことが必要です。重要事項、管理業務の契約書等の説明だけではなく、日常管理においての諸問題の知識を持った有資格者が対応することが重要です。

対象事業者の該当要件

個人管理で行っている賃貸人を含めると、どこまでを範囲とするか難しい問題もあります。基本的には管理戸数の問題もありますが、賃貸借契約の締結以外に貸主の行う日常業務の一部を依頼され、行っている業者と考えることができます。有償、無償、賃料の受け取り、細かな部分は多々ありますし、難しいこともありますが、最低限この2つの要件に該当するとか、基幹の要件を大所決めておくしかないと思えます。

II. 賃貸住宅の管理業務の適正化に向けた課題についての認識と、登録制度における対応策についての提案

①管理業務の適正化（サブリース原契約をめぐるトラブルの防止を含む）や貸主・借主の利益保護の推進のために普及を図るべきルールについて

入居～退去まで、日常管理、日常業務、家賃管理、催促業務を含めて登録業者がやらなくてはいけない業務を具体的に示していく

借主は不明確な点についてしっかりと知りたいという要望が強くあります。アンケート結果からも現在の賃貸業者がしっかりと説明できていないことが見て取れますし、管理業者側も認識の甘さからうやむやになってしまっている部分もあるのではないかと思います。

そこで業務規定に沿った、しっかりとしたマニュアルを作成し、ルール作りをすることが重要だと思います。さらに有資格者による重説を行い、貸主に対して理解を得られる説明義務をしっかりと果たすことも重要です。特にサブリースでの賃料についてのことや、管理者として賃料の催促、契約解除や立ち退き等重要な部分はきちっとマニュアルに掲載すると共に、有資格者のより高度な知識習得は不可欠です。

②登録制度の基幹事務以外の管理事務に関する課題と、当該課題の解決の為に考えられる対応策等について

管理業専門家の必要性。将来的に基幹事務以外の業務も含めて賃貸不動産経営管理士の担う役目は非常に重要。登録制度の法制度化と賃貸不動産経営管理士の法制度化の両立へ

賃貸管理業者に求める貸主・借主の期待は大きいものの、現状ではそれにすべての管理業者がしっかりと答えられているわけではありません。

消費者のニーズ「管理業者に対する安心」と事業者のメリット「消費者からの信用」を確保するために登録制度と賃貸不動産経営管理士の法制度化は重要不可欠だと考えます。

特に今後民法改正も視野に入れた場合、賃料の減額や保証の限度額、修繕の規定、契約解除の要件等、基幹事務以外の問題も専門的な知識が必要ですし、法制度化による業者の認識は大事な部分です。

登録制度認定の契約書、重要事項説明書の推奨。業界団体としても登録制度推奨の契約書、重要事項説明書の統一化を図り、ひな形を法制度化の前に各団体のHPからダウンロードできるようなシステムの構築

専門家ではない人でも理解しやすいような契約書、重説の一律化は消費者のニーズに合致していると思います。また管理業者も業務負担の軽減につながると思います。業界団体での統一化による書面で、より管理内容の詳細を明確にすることも大事な部分と思われます。

Ⅲ.賃貸住宅の管理に関する課題についての認識や、管理業者として求められる役割、業界または団体における取組など

◎管理に関する課題

管理に関して、サブリース契約も含め貸主と業者のトラブル、貸主と借主のトラブル、その内容は多岐にわたりますが、賃貸の場合、売買と違うのは継続的な契約関係があるということです。

初期段階での貸主に対する重要事項の説明や、そのあとの賃貸借契約での借主への説明も大事ですが、入居してからの難しい案件を処理してゆくことが非常に大切になってきます。この部分がスムーズに進まないといろいろな問題が発生してきます。様々なノウハウが必要なのですが、経験者ばかりでの対応というわけにもなかなかいきません。

一方業者自体も、賃料等の預り金が発生するため、定期的な業務内容のチェック等が重要になってきます。コンプライアンスの問題がとても大事です。

管理業者の役割

将来的に登録制度を法制度化し、事業者の足並みを揃え（管理業務に関して、有償・無償など事業者や物件によって異なるように）管理業の役割を明確にし、事業者だけでなく、貸主・借主にもしっかりと認知してもらうことが重要だと思います。どの上で前述の課題をこなしてゆくことが求められると思います。

◎全日での今後、対応できる取組み

記載した通り、登録制度についての説明や、案内発送のほか、従来通り管理業に関する講習で専門的な知識を深めてもらう。