

賃貸不動産管理をめぐるトラブル等の現状

平成21年7月2日
国土交通省総合政策局
不動産業課

1. 賃貸不動産の管理等をめぐるトラブル

- (1) 賃貸住宅に関する苦情、相談件数の推移・・・・・・・・・・ 3
- (2) 賃貸不動産に関する相談内容別状況・・・・・・・・・・ 5
- (3) 滞納家賃の回収をめぐるトラブルの現状・・・・・・・・・・ 6
- (4) 滞納・明渡しをめぐる最近の提訴例等・・・・・・・・・・ 8
- (5) 滞納・明渡しをめぐる最近の判決例等・・・・・・・・・・ 11
- (6) 滞納発生から明渡しまでの実態・・・・・・・・・・ 12
- (7) 家賃滞納発生に係る調査結果・・・・・・・・・・ 14
- (8) 滞納発生時の契約関係・・・・・・・・・・ 15
- (9) 貸主と管理業者とのトラブル事例（着服）・・・・・・・・ 16
- (10) 賃貸管理業者の破綻事例・・・・・・・・・・ 17
- (11) 貸主と賃貸管理業者とのトラブル相談事例・・・・・・・・ 18

2. 賃料等の收受・保管の状況

- (1) 賃料の徴収方法の例・・・・・・・・・・ 22
- (2) 管理業者による賃料等の集金方法・・・・・・・・・・ 23
- (3) 管理業者による預り金の状況・・・・・・・・・・ 24
- (4) 管理業者による敷金（保証金）の預り状況・・・・・・・・ 25
- (5) マンション管理業者による財産の分別管理の例・・・・ 26

3. 民間賃貸住宅の経営状況等

- (1) 民間賃貸住宅の経営形態、所有戸数・・・・・・・・・・ 28
- (2) 民間賃貸住宅経営の状況・・・・・・・・・・ 29
- (3) 民間賃貸住宅の所有戸数、管理方法・・・・・・・・・・ 30
- (4) 貸主に関わる法令上の規制等・・・・・・・・・・ 31

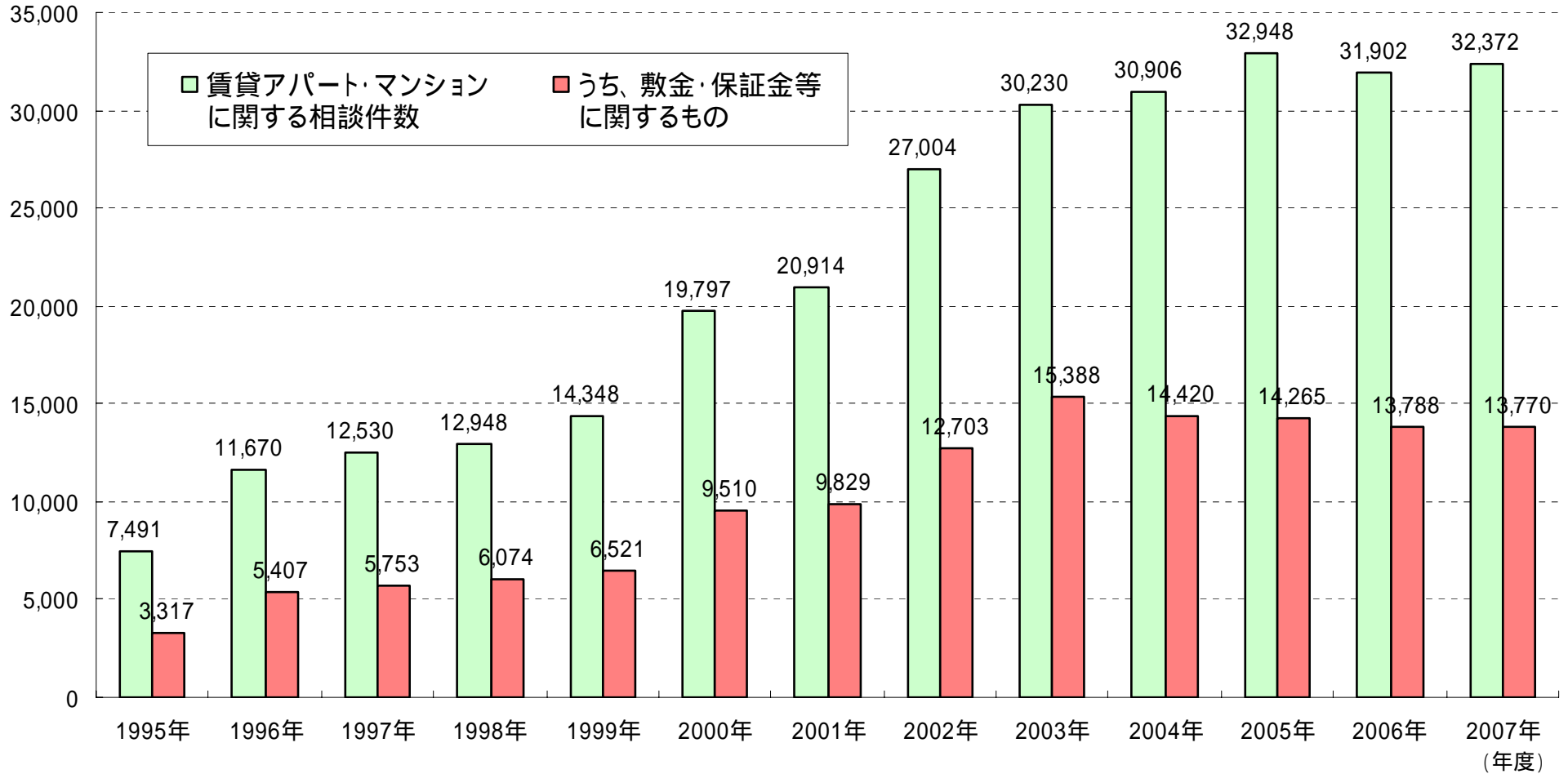
4. 賃貸不動産管理業の状況

- (1) 不動産業の分類・・・・・・・・・・ 33
- (2) 不動産管理業の事業所数、従業者数の推移・・・・・・・・ 34

1. 賃貸不動産の管理等をめぐるトラブル

1. (1) 賃貸住宅に関する苦情、相談件数の推移

賃貸アパート・マンションに関する相談件数(全国)



出典：独立行政法人国民生活センター資料

1. (1) 賃貸住宅に関する苦情、相談件数の推移

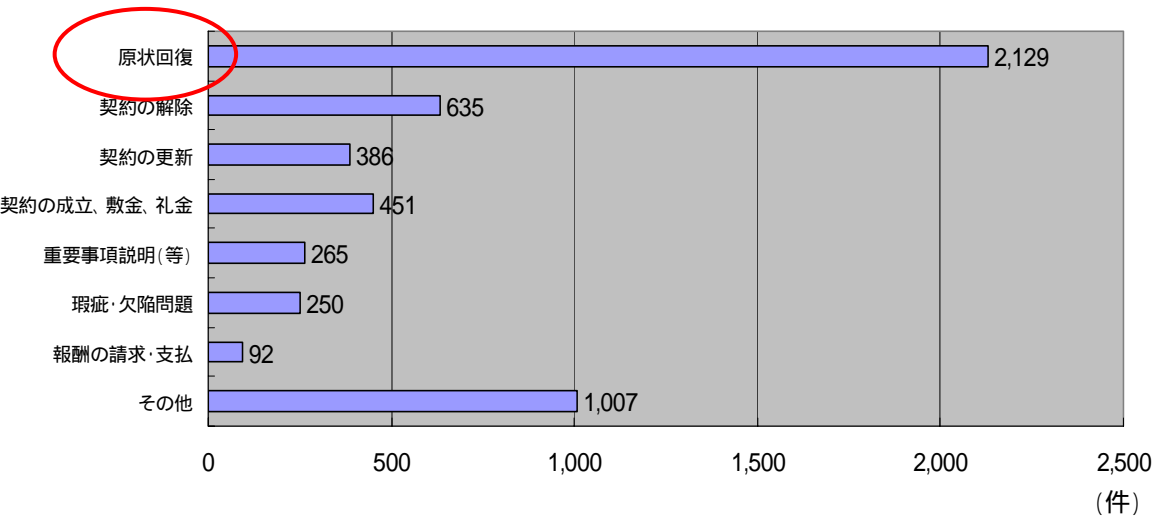
国民生活センター等への相談のうち、賃貸アパート・マンションに関する相談件数は常に上位にある。

国民生活センターと消費生活センターを結ぶ「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET:パイオネット)」によって収集された消費生活相談情報を、具体的な商品・役務について、年度別の推移と、平均契約金額や相談の特徴等を示したものである。

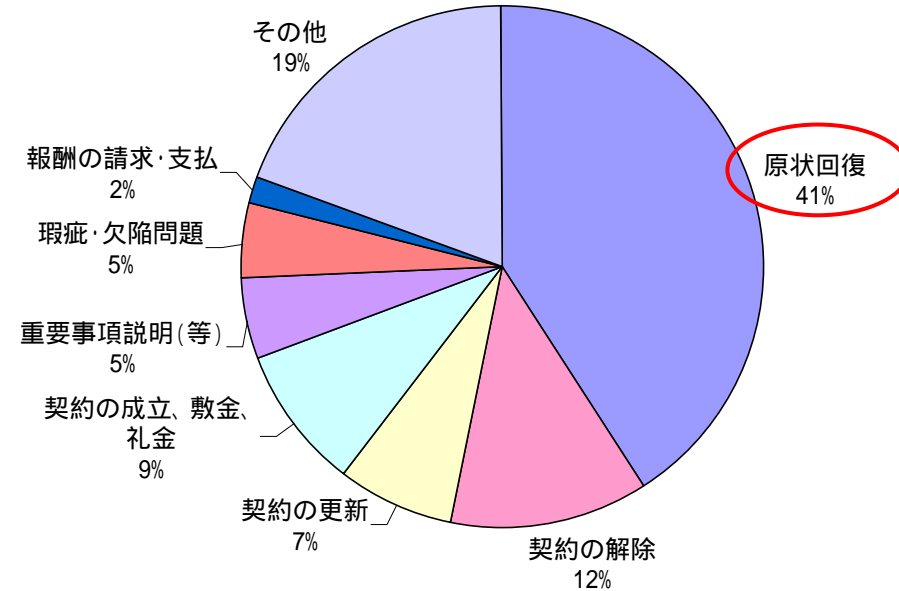
2005年度		件数 割合(%)	2006年度		件数 割合(%)	2007年度		件数 割合(%)	平均契約 金額(円)	相談の特徴等	
順位	商品・役務	全体	1,302,177 (100.0)	順位	商品・役務	全体	1,111,695 (100.0)	順位			商品・役務
1	商品一般	228,417 (17.5)	1	商品一般	131,737 (17.2)	1	電話情報サービス	126,288 (12.1)	156,188	携帯電話など電話機類を利用したアダルトサイトや出会い系サイト、身に覚えのない優良情報サービスなどの利用料に関する相談が多い。	
2	電話情報サービス	175,395 (9.0)	2	サラ金・フリーローン	124,785 (11.2)	2	サラ金・フリーローン	123,660 (11.9)	2,519,726	多重債務に関する相談が多い。身に覚えのない債権の請求や、DM広告で融資を勧誘された相談も目立つ。	
3	サラ金・フリーローン	116,870 (9.0)	3	電話情報サービス	92,965 (8.4)	3	商品一般	85,480 (8.2)	605,203	身に覚えがなく債権の内容も不明な請求に関する相談が多い。	
4	オンライン情報サービス	58,938 (6.6)	4	オンライン情報サービス	75,098 (6.8)	4	オンライン情報サービス	74,318 (7.1)	109,757	パソコンを利用したアダルトサイトや出会い系サイト、身に覚えのない有料情報サービスなどの利用料に関する相談が多い。	
5	賃貸アパート・マンション	32,948 (2.5)	5	賃貸アパート・マンション	31,902 (2.9)	5	賃貸アパート・マンション	32,372 (3.1)	295,637	敷金の返還や原状回復等、退去時のトラブルが目立つ。	
6	オンライン等関連サービス全般	24,327 (1.9)	6	相談その他	15,980 (1.4)	6	外国語・会話教室	18,008 (1.7)	531,622	倒産に関連して解約や返金に関するものが多い。約束不履行や連絡不能などの相談も目立つ。	
7	健康食品	17,956 (1.4)	7	健康食品	15,800 (1.4)	7	相談その他	16,189 (1.6)	-	振り込め詐欺、個人間の金銭トラブルに関する相談が多い。	
8	相談その他	15,922 (1.2)	8	自動車	14,655 (1.3)	8	健康食品	16,038 (1.5)	316,713	マルチ取引やサイドビジネス商法など販売方法に関するトラブルや、効能や効果をうたった相談が目立つ。	
9	自動車	15,595 (1.2)	9	生命保険	13,275 (1.2)	9	生命保険	15,363 (1.5)	4,660,103	保険会社の説明不足や解約、約束不履行などに関する相談が目立つ。	
10	電話関連サービス	14,908 (1.1)	10	ふとん類	12,755 (1.1)	10	エステティックサービス	14,187 (1.4)	411,660	倒産に関して解約や返金に関するものが多い。次々販売や無料商法に関する相談も目立つ。	
11	ふとん類	14,638 (1.1)	11	アクセサリ	11,716 (1.1)	11	自動車	14,026 (1.3)	1,535,468	他の商品に比べて品質・機能に関する相談が多い。	
12	アクセサリ	13,834 (1.1)	12	エステティックサービス	11,666 (1.0)	12	新聞	11,438 (1.1)	42,336	家庭訪問による強引な勧誘などの販売方法に関するトラブルが多い。	
13	新聞	12,064 (0.9)	13	新聞	11,619 (1.0)	13	携帯電話サービス	10,495 (1.0)	132,719	携帯電話サービスの利用料金、説明不足、解約に関するトラブルが多い。	
14	他の金融関連サービス	11,929 (0.9)	14	電話関連サービス	10,940 (1.0)	14	アクセサリ	9,943 (1.0)	888,931	アポイントメントセールス等、販売方法に関するトラブルが多い。契約者が男性のケースも少なくない。	
15	教養娯楽教材	11,749 (0.9)	15	他の金融関連サービス	10,053 (0.9)	15	ふとん類	9,746 (0.9)	552,830	家庭訪問や次々販売、SF商法などにより高価格なふとんを売りつけられたという相談が多い。	
16	生命保険	11,546 (0.9)	16	浄水器	9,583 (0.9)	16	修理サービス	9,375 (0.9)	224,808	建物や設備、自動車などに関する相談が多い。	
17	浄水器	11,368 (0.9)	17	クリーニング	9,531 (0.9)	17	化粧品類	9,077 (0.9)	255,382	マルチ取引やサイドビジネス商法等の販売方法に関する相談が多い。皮膚に障害が生じた等の安全や品質に関する相談もある。	
18	エステティックサービス	11,359 (0.9)	18	化粧品類	9,396 (0.8)	18	クリーニング	8,841 (0.8)	11,663	衣類の紛失や、しみ、変色、伸縮などのクリーニングの品質に関する相談が目立つ。	
19	リースサービス	10,752 (0.8)	19	教養娯楽教材	8,756 (0.8)	19	電話関連サービス	8,601 (0.8)	86,491	固定電話のうち、通話料など電話に関連したサービスに関する相談。電話勧誘や家庭訪問による勧誘、解約や説明不足などに関する相談が目立つ。	
20	クリーニング	10,115 (0.8)	20	修理サービス	8,540 (0.8)	20	損害保険	6,795 (0.7)	1,051,786	保険会社の説明不足や解約、返金などに関する相談が目立つ。	

賃貸不動産に関する相談内容は、原状回復に関するものが最も多い。

賃貸に関する相談件数(平成19年度)



賃貸に関する相談の割合(平成19年度)



(財)不動産適正取引推進機構において受け付けた相談案件

1. (3) 滞納家賃の回収をめぐるトラブルの現状

賃貸住宅における家賃支払いの遅延等に伴う家賃回収方法を巡る相談受付実績調べ (平成20年12月)

相談件数は、平成19年度から多くなっている。相談内容別の件数は、多い順に、執拗な督促、無断で鍵を交換、高額な違約金の請求、無断で借家内に侵入、無断で所有財産を処分、強制的に退去、となっている。

回答機関：全体(関係法人+地方整備局+都道府県宅建業部局(消費者部局))

(単位：件)

相談内容		平成17年度		平成18年度		平成19年度		平成20年度		計	
a	家賃支払いが滞った際に、無断で借家内に侵入された	2		2		5	1	10	2	19	2
			2		2		4	7		15	2
b	家賃支払いが滞った際に、無断で鍵を交換された	2		8		13	2	15	1	38	1
			2		3		11	12	2	28	9
c	家賃支払いが滞った際に、無断で所有財産を処分された	3		1		5		4		13	1
			1		1		5	4		12	2
d	家賃支払いが滞った際に、強制的に退去させられた	1		1		2		4		8	1
			1		1		2	3		7	3
e	家賃支払いが滞った際に、執拗な督促がなされた	20		16		38	2	27	1	101	1
			20		16		36	25	1	97	3
f	家賃支払いが滞った際に、高額な違約金の請求をされた	4		3		8	2	10		25	2
			4		3		6	10		23	4
合計件数(延べ件数)		42	3	53	3	82	7	78	4	255	4
			29		28		64		61		182
合計件数(実件数)		29		29		68		64		190	

調査対象機関
(行政機関)
国土交通省地方整備局宅地建物取引業所管部局
都道府県・宅地建物取引業所管部局(消費者相談窓口)
(関係法人)
(財)不動産適正取引推進機構
(財)日本賃貸住宅管理協会
(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター

本件確認の対象事例は、基本的に宅地建物取引業法の規制対象外における行為態様と認められることから、各地方整備局等及び都道府県の宅建業担当部局においては対応困難な事例であり、対応記録等として残されていないため、本調査に含まれていない事案も存在しているものと思われる。

一部の都道府県において、消費者相談窓口における相談実績を確認、報告いただいた件数も含めているが、全都道府県の消費者相談窓口の状況を把握したものとはなっていない。

凡例

ゼロゼロ物件

ゼロゼロ物件では無い

ゼロゼロ物件であるかは不明

1. (3) 滞納家賃の回収をめぐるトラブルの現状

1. 家賃債務保証をめぐる消費者トラブルに関わる相談件数

(件)

	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	合計
全 国 計	44	60	89	172	428	793
地域別()						
北海道・東北北部	2	1	3	5	33	44
東 北 南 部	1	0	0	1	6	8
北 関 東	1	1	4	4	6	16
南 関 東	29	47	59	88	249	472
甲 信 越	0	0	1	2	4	7
北 陸	0	0	1	3	6	10
東 海	0	0	1	7	19	27
近 畿	2	2	10	27	42	83
山 陰	0	0	0	2	1	3
山 陽	0	1	0	5	16	22
四 国	0	0	1	2	4	7
九 州 北 部	2	1	3	25	34	65
九州南部・沖縄	7	7	6	1	8	29

()地域別

- ・ 北海道・東北北部(北海道・青森・岩手・秋田) ・ 東北南部(宮城・山形・福島) ・ 北関東(茨城・栃木・群馬) ・ 南関東(埼玉・千葉・東京・神奈川)
- ・ 甲信越(新潟・山梨・長野) ・ 北陸(富山・石川・福井) ・ 東海(岐阜・静岡・愛知・三重) ・ 近畿(滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山)
- ・ 山陽(岡山・広島・山口) ・ 山陰(鳥取・島根) ・ 四国(徳島・香川・愛媛・高知) ・ 九州北部(福岡・佐賀・長崎・熊本・大分)
- ・ 九州南部・沖縄(宮崎・鹿児島・沖縄)

2. 平成20年度の月別相談件数

(件)

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	合 計
全 国 計	22	15	21	28	21	47	75	48	35	45	49	22	428

東京都公表資料(平成21年2月16日付、家賃保証をめぐる消費者トラブルの防止について)に基づいて、全国の消費生活センター等に寄せられた相談件数を集計
 平成20年度の相談件数は平成21年4月21日現在の速報値
 全てが家賃債務保証会社の悪質な行為に関する相談ではない

資料:(独)国民生活センター

1.(4) 滞納・明渡しをめぐる最近の提訴例等

報道記事を引用していましたが、著作権に配慮し、公表を差し控えます。

1.(4) 滞納・明渡しをめぐる最近の提訴例等

報道記事を引用していましたが、著作権に配慮し、公表を差し控えます。

1. (4) 滞納・明渡しをめぐる最近の提訴例等

報道記事を引用していましたが、著作権に配慮し、公表を差し控えます。



上記、
、
、
、
の被告

上記、
、
、
、
にある14件の訴訟のうち、被告に関する情報を入手した12件の被告についてみると、管理会社8件、家賃債務保証会社6件、賃貸人9件である。また、ドアロック、家財道具の搬出などを行った者についてみると、管理会社5件、家賃債務保証会社6件、賃貸人1件である。

電話相談における相談者の傾向等

全国追い出し屋対策会議()が、昨年10月以降に実施している「追い出し屋」被害についての電話相談の内容を公表した資料からは、相談者は、

30歳代が最も多く、続いて、20歳代、40歳代が多い。

職業は、無職、派遣、アルバイトなどが多い。

職を失ったことをきっかけとして、家賃を払えなくなったという例が多い。

家賃は、比較的高額な例から低額なものまで様々である。

全国追い出し屋対策会議 = 家賃を滞納した借り主が、家賃債務保証会社などから強引に閉め出される「追い出し屋」被害を食い止めようと、弁護士や司法書士らが平成21年2月15日に大阪で結成。

1.(5) 滞納・明渡しをめぐる最近の判決例等

報道記事を引用していましたが、著作権に配慮し、公表を差し控えます。

1. (6) 滞納発生から明渡しまでの実態

入居者に法的手続きで明渡しを求める一般的な手続

支払の催告



契約解除の通知



建物の明渡しと未払賃料等の支払を求める訴えの提起



判決(確定判決) = 「債務名義」の取得



(次ページへ)

貸主またはその代理人が「内容証明郵便」等で催告する。

貸主またはその代理人が「内容証明郵便」等で解除の意思表示をする。なお、この場合、上記の支払の催告とともに 月日までに支払いがされない場合は当然に解除となるという「条件付解除」の方法をとるのが普通である。

訴えの提起は、通常は代理人である弁護士が、被告の住所地か物件の所在地を管轄する地方裁判所に訴状を提出して行うが(民事訴訟法第4条、第5条、第8条、第133条)、建物の明け渡しを主たる請求の目的となるため、その訴額^(注)(建物の固定資産税評価額の2分の1相当額)が140万円以下の場合(賃貸の目的物が建物の1室というような場合は、全体の床面積に対する当該目的物の床面積の割合で計算する。)には、簡易裁判所に訴えを提起することができ(裁判所法第33条第1項第1号)、司法書士がその手続を代理して行うこともできる(司法書士法第3条第1項第6号)。

(注)具体的な訴額の算定基準は、最高裁判事局長通知「訴訟物の価格の算定について」(昭和31年12月12日民甲第412号、昭和39年6月18日民二第389号)に定められている。

1. (6) 滞納発生から明渡しまでの実態

(前ページより)

明渡しの強制執行の申立(判決正本に「執行文」^(注)を付与してもらい、申立てる(民事執行法第25条)

強制執行

「債務名義」には、確定判決以外に、仮執行の宣言^(注)を付した判決、確定判決と同一の効力を有する和解調書などがあるが(民事執行法第22条、民事訴訟法第267条)、通常その判決が確定しなければ、次の段階の明渡しの強制執行の手続には入れないとされている。^(注)

(注)通常の裁判においては、判決の中で、仮執行の宣言を付した判決が得られれば、その判決の確定を待たずに強制執行の申立ができるのであるが、建物の明渡しのような強制執行については、上訴審で覆えられたときに原状回復が難しいという面もあることから、通常は仮執行宣言は付されない。しかし、本質的に付されないというのではなく、建物の明渡し請求に付された例として、京都地判昭和61年2月4日判時1199号131頁がある。

執行官が一定の期限(1か月)を定め、明渡しの催告を行い、その期限までに明渡しがなされない場合は、執行官が実力で占有者を排除する。もし、その間に、債務者以外の者に占有が移転しても、執行官はその者に対し、強制執行をなすことができる(民事執行法第168条の2第1項、第2項、第6項)。

(注)「執行文」は、その事件の記録を保管する裁判所の書記官が付与する(民事執行法第26条)。

出典:「(財)不動産流通近代化センターのwebsite」

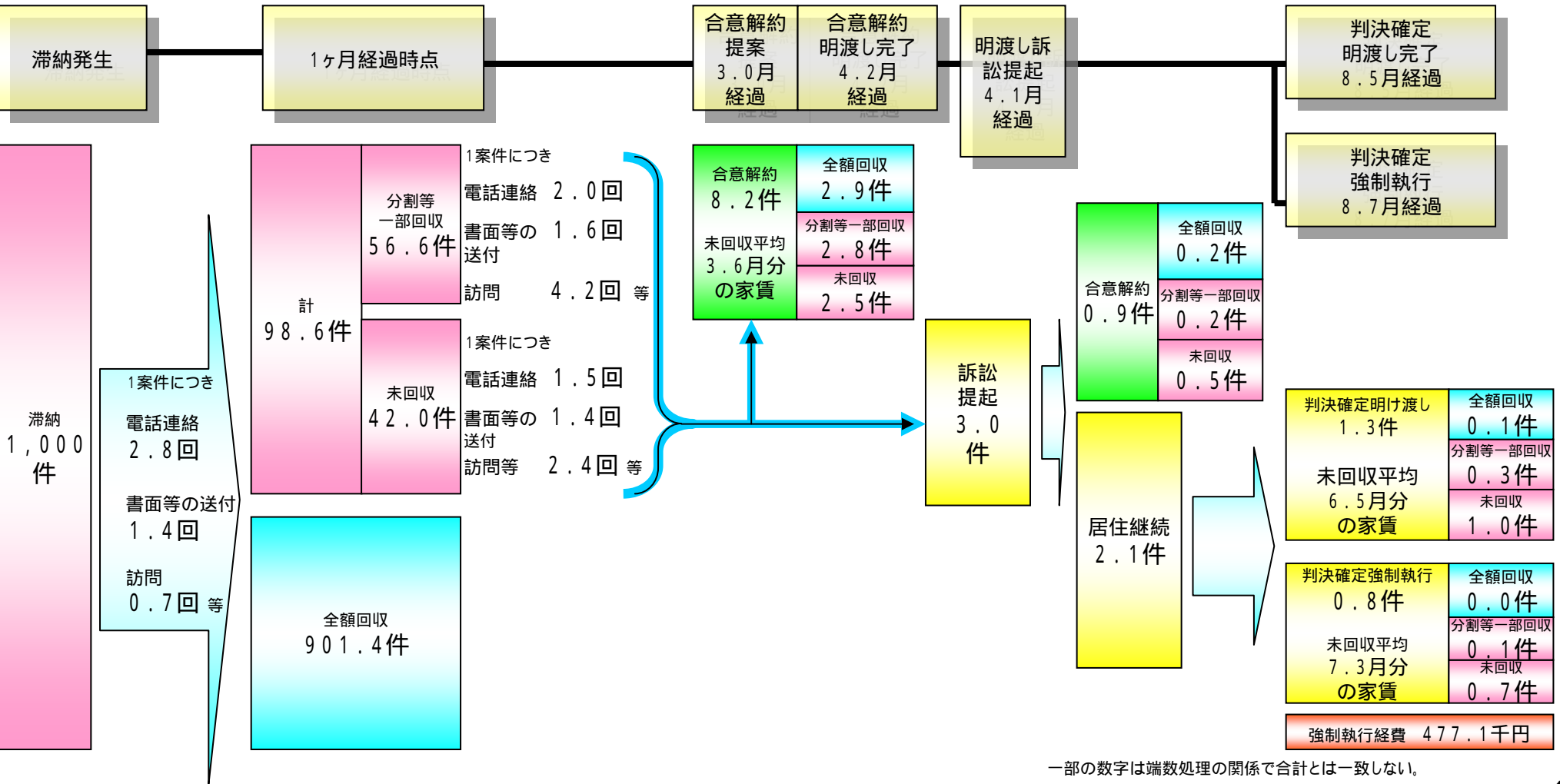
債務名義としては、確定判決以外にも、執行証書(公正証書)があるが、明け渡し請求権について作成された公正証書は、執行証書としての効力を有しない。和解調書であれば、明け渡しの強制執行の債務名義になるため、明け渡しに関しては、即決和解(訴え提起前の和解)が利用されることがあるが、相手方との合意に至らなければ手続は終了する。

1.(7)家賃滞納発生に係る調査結果

家賃滞納が発生した場合の対応状況について、賃貸住宅管理会社に対して実施したアンケート結果の概要は以下のとおりである。

調査期間:平成21年3月～平成21年4月
 調査方法:郵送等によるアンケート票の配布、回収

調査対象:(財)日本賃貸住宅管理協会会員企業のうち、1,000戸以上の管理を行う企業
 アンケートの回収状況:配布件数474社 回収件数231社 有効回答75社
 (有効回答率15.8%)



1. (8) 滞納発生時の契約関係

滞納発生時の賃貸人からの契約解除についての判例

判例は、義務違反があってもそれが当事者相互の信頼関係を破壊するほどのものでない場合には解除は認められないとして、解除の要件を厳格化しつつ、他方で、当事者の一方が相互の信頼関係を裏切って賃貸借の継続を著しく困難ならしめるような不信行為があった場合には催告なしに契約を解除できるとして、解除の要件を緩和している。

最判昭39年7月28日「延滞賃料が少額であり、借家人にも修繕費償還請求権があるなどの事実の下では、借家人に賃貸借の基調である相互の信頼関係を破壊する程度の不誠意は認められず、賃料不払いを理由とする解除権の行使は信義則に反し許されない」

信頼関係が破壊されたか否かは、裁判例においては、賃料不払いの程度、賃料不払いに至る事情、過去の賃料支払い状況、解除の意思表示後の賃借人の対応等を総合的に考慮して判断がなされている。

このうち賃料不払いの程度については、2ヶ月分、4ヶ月分、6ヶ月分、7ヶ月分、9ヶ月分の不払いでは、それぞれ解除を認めた裁判例と認めなかった裁判例がある。

1. (9) 貸主と管理業者とのトラブル事例 (着服)

敷金・礼金・前払家賃の着服

【平成9年1月 東京都】

貸主Xは、その所有するアパートの賃貸借の媒介及び管理を媒介業者Yに依頼したが、Yは、平成6年6月頃から、賃借人Aからの支払った敷金、礼金及び前払家賃を着服し、Xに渡さない。

家賃等100万円の着服

【平成14年3月 栃木県】

マンションの賃貸人であるXは、平成10年6月頃から、業者Yに賃貸マンションの媒介と管理業務を委託していたが、委託後程なく、家賃等がYからXにきちんと交付されなくなってきたと感じたため、独自に調査を行った。

その結果、Yは、行ってもいけないと思われるリフォームをしたと言って、リフォーム代相当をXに渡す家賃から差し引いて、賃借人から受領した賃料の一部をYに渡していないことが判明した。

空室に無断で入居させて家賃・敷金・礼金等を着服

【平成17年7月 東京都】

Xは、賃貸アパートを経営しており、そのアパートの管理を業者Yに委託していた。

しかし、次第に集金代行した家賃がYから送られてこないようになり、その額が多額になったため、家賃の支払をYに催告するとともに、平成17年3月に、借主にも直接会って家賃滞納の調査を行った。

その結果、Yが集金済みの未納付家賃が170万円余りあるとともに、空室であるはずの2室に入居者がいることがわかった。この2室の入居者に確認したところ、Yは平成15年3月に賃借人Aと、平成16年7月に賃借人Bと、Xの了解を得ずに無断で賃貸借契約書を作成し、各物件に賃借人を入居させていたことが判明した。これらの取引について、Yは礼金、敷金等を受領しながらXに渡していなかった。

1. (10) 賃貸管理業者の破綻事例

平成20年9月に民事再生手続きに入ったA社の事例

約2000人のマンションオーナーから賃貸管理業務を受託していたが、賃借人から預かった敷金や賃料のうち約7億5千万円を資金繰りのために流用していた。

(A社の民事再生に関する説明資料より)

平成20年9月に破産手続きに入ったB社の事例

手持ちの資金不足に陥ったB社は、賃貸保証事業(不動産賃貸借契約における賃料債務の連帯保証業務や賃料の収納代行等を行う事業)において、平成20年6月末や同年7月末に管理会社に対して支払うべき代位弁済分の支払の遅延し、その後同年8月末に支払うべき代位弁済分については全額の支払いを行うことができなかった。

また、同年8月初めに収納代行会社に支払うべき代位弁済分の支払いも遅延する等して、同月中旬には一部の収納代行業務委託契約を解除され、収納代行会社からB社に対し、既に不動産賃借人から回収済みの家賃(8月下旬回収分)が送金された。B社は、賃借人又は管理会社に対し、この収納代行業者から送金された家賃を送金する義務を負っているが、その送金が一部出来てない。

結局、B社は、賃貸保証事業に係る債務金5億2453万円が支払不能となった。

(B社の「破産法157条の報告書」より)

1. (11) 貸主と賃貸管理業者とのトラブル相談事例

賃貸管理業者の倒産に伴うトラブル

【平成21年4月6日受付】

アパート管理を任せていた不動産が倒産。借主の更新料や管理料を返金されない。契約書面もない。どうすべきか。

賃貸管理業者の交代に伴うトラブル

【平成21年4月11日受付】

昨年3月に契約。昨年3月に契約。今年2月に貸主より管理会社変更通知。新たな家賃振込先指示あり。一方でそれまでの管理会社からは契約は継続しており振込み先は今まで同様との書面。それ以来両社よりそれぞれの正当性を述べたり相手を誹謗する書面が届き、現所在地裁で審理されてることを知った。家賃未納状態をさけるため、貸主と覚書を結んで3月分から3ヶ月分については、貸主指定の口座に振り込み開始。

原状回復に伴う賃貸管理業者とのトラブル

【平成21年4月1日受付】

訪問販売で投資用アパートを夫が買ってしまった。入居者が入れ替わるたびにたとえ半年でもリフォーム代を請求される。一度腹に据えかね、退室時の様子を見たいと告げ、退去者が出た際にアパートを見に行っていたことがあるが、事前に伝えていたにもかかわらず、壁紙など剥がされリフォームの途中だった。入れ替わるたびにリフォーム代がかかるばかり。礼金などももらったこともない。今後どうしたらいいのか。夫は業者のいいなりだ。

預り金に関するトラブル(1)

【平成20年4月10日受付】

不動産屋が借借人から預かった家賃を自分に振込まない。再三苦情を行っているが、経営がうまく行っていないと言い訳する。都庁に相談したが、マンション管理は宅建業の範疇ではないといわれセンターを紹介された。不払いの家賃は85000円の2か月分17万円。対処は、もし支払わないうちに業者が倒産したらどうなるのか。

1. (11) 貸主と賃貸管理業者とのトラブル相談事例

預り金に関するトラブル(2)

【平成20年4月15日受付】

ずっと以前から、自分の家の敷地内にあるアパート(6部屋)の2部屋分の家賃の集金と振込みを依頼している。昔の事で契約書はない。合計106000円のうち、3000円を手数料として引いて毎月月末に振り込む約束しているが、遅れたりすることが多々ある。3月分もまだ、振り込まれていない。車椅子の生活で、遅延する度に出向いて苦情を言うわけにもいかないので、どうしたらよいだろうか。

賃料補填に関するトラブル

【平成20年5月14日受付】

アパート経営をしている。住宅ローンでアパートを建てその不動産に管理を依頼。当時の営業から空き家になっても賃料の数%を不動産に払えばリスクを補填するといわれた。この10年間空き家が続くことがなかったが、この数ヶ月2戸空いた。ローンも続いており、別の仕事で補填している。以前言われた口約束がどこまで通用するか、相談先を知りたい。

賃貸管理業者のトラブル情報

【平成20年5月14日受付】

入居中の賃貸アパートの管理会社とトラブルになりそうなので、転居を予定している。新たな入居予定先の管理会社が信用できるか心配。苦情がないか調べたい。

管理業務に関するトラブル(1)

【平成20年5月14日受付】

父が所有のアパートで漏水があった。建物の管理委託した会社の怠慢で住民から損害賠償を求められた。管理会社の責任の追求可能か。休日だった為、アパートの管理を任せた管理会社がきちんと対応をしなかった。管理会社は24時間対応すると言っていたのに話が違う。住民からの苦情で大家である父は対応のまずさを知った。このような場合、管理会社の業務の怠慢を追求することは可能か。

1. (11) 貸主と賃貸管理業者とのトラブル相談事例

管理事務に関するトラブル(2)

【平成20年5月16日受付】

アパート経営をしているが、管理会社が、勝手に内装工事を発注したり、駐車場利用料を一部入金しなかったりするので困っている。

管理手数料に関するトラブル

【平成20年5月16日受付】

借主がトイレの鍵を壊してしまい、夜中に閉じ込められた時、管理会社の人々が駆けつけて修理してくれた。その時、鍵代のほかに手数料3千円を管理会社に請求された。家主である自分がそれを負担したが、毎月管理料を6千円余り払っていても、それとは別に手数料を1件依頼することに払わなければならないのか。

個人情報に関するトラブル

【平成20年6月2日受付】

賃貸アパートの共有部分に、チラシが沢山捨ててあったので、不動産管理業者に、もう少し管理をきちんとして欲しいと申し出た。すると、対応した担当者が、何号室の誰々は、高校を中退して水商売をしているとか、何号室の誰々は、うるさくて周囲から苦情が出ているとか個人情報をべらべらしゃべるので、そんなことを言ってもいいのかとたしなめたら、そうですねと言うだけだった。

2. 賃料等の収受・保管の状況

2.(1) 賃料の徴収方法の例

一般的な賃料の徴収方法の例

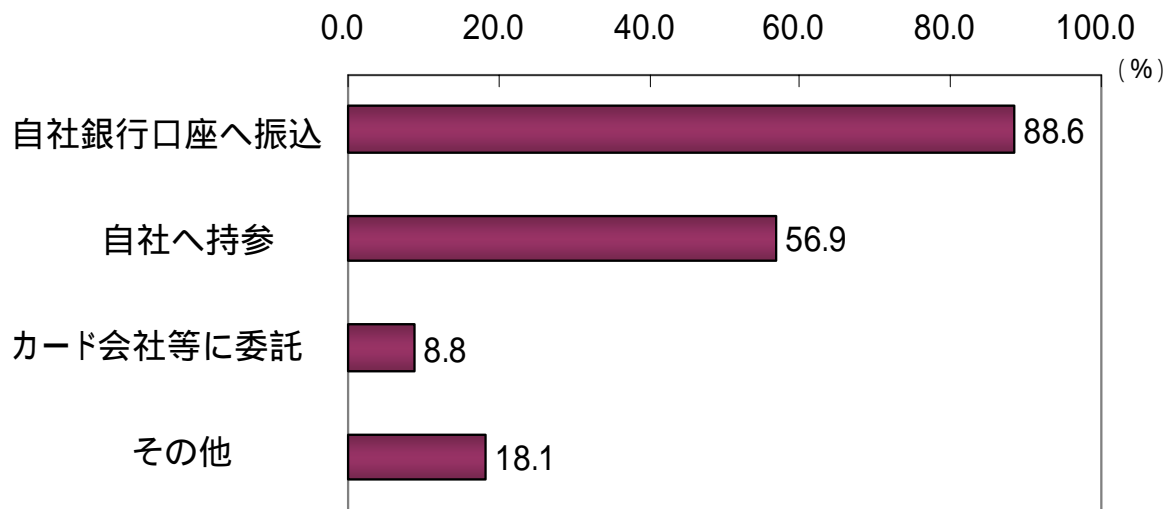
	方法	特徴	管理業者による管理・送金
借主から貸主への直接振込み	貸主の指定する口座へ直接振り込む。	<ul style="list-style-type: none"> 借主の都合にあわせて振り込める。 入金の確認などに手間がかかる。 	不要
借主による持参	管理業者など指定した場所に一定期日までに、借主が賃料を持参して支払う。	<ul style="list-style-type: none"> 賃料を持参した機会を利用して借主の状況把握が可能。 事務作業が複雑、現金管理のトラブルの可能性。 	必要
借主から管理業者への振込み	管理業者の指定する口座へ振り込む	<ul style="list-style-type: none"> 借主の入金状況を確実に把握できる 入居者ごと(物件別)に入金状況を確認できる 	必要
信販会社や銀行など集金代行会社の自動振替による管理業者への入金	第三者機関(信販会社や銀行)を利用した自動引落とし	<ul style="list-style-type: none"> 手数料はかかるが、効率的な賃料徴収が可能。 銀行を利用する場合には、同一支店内に借主も口座を開くことが必要。 	必要

参考資料: 賃貸不動産経営管理士講習テキスト (賃貸不動産経営管理士協会)

賃料の受領を管理業者に委託する貸主の割合 68.5%
敷金・一時金の收受保管を委託する貸主の割合 52.4%

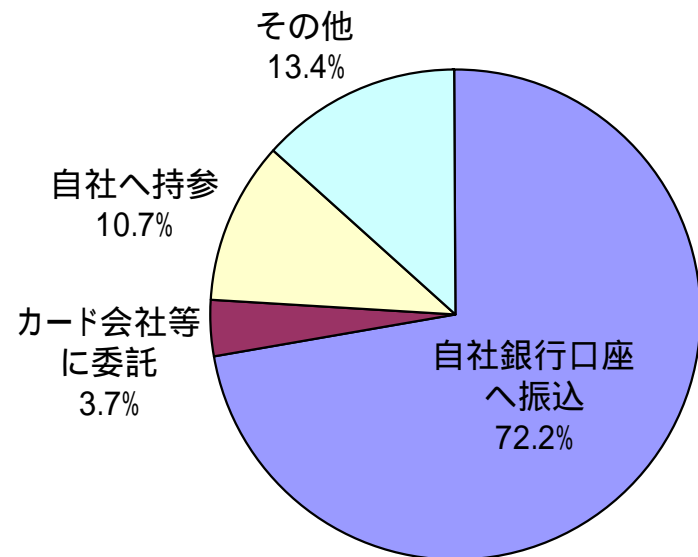
2.(2) 管理業者による賃料等の集金方法

賃料等の集金方法



複数回答、「無回答」を除くn=924

最も多い賃料等の集金方法



「無回答」を除くn=619

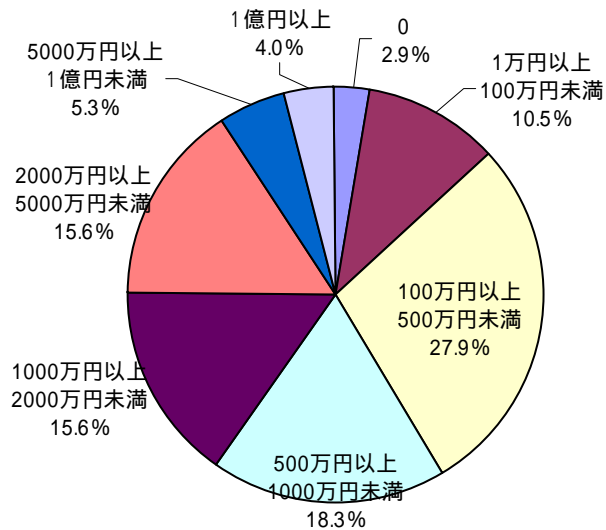
出典：賃貸不動産管理業務等に関するアンケート調査[平成17年 (社)全国宅地建物取引業協会連合会]
 調査対象：賃貸不動産管理業協会会員
 有効発送数3,611件、有効回答数1,112件、有効回答率30.8%

2. (3) 管理業者による預り金の状況

分別管理を行っている事業者が多いものの、一定程度の金額を一定の期間、分別管理せずに保管している例がみられる。

直近月の賃料等集金合計額

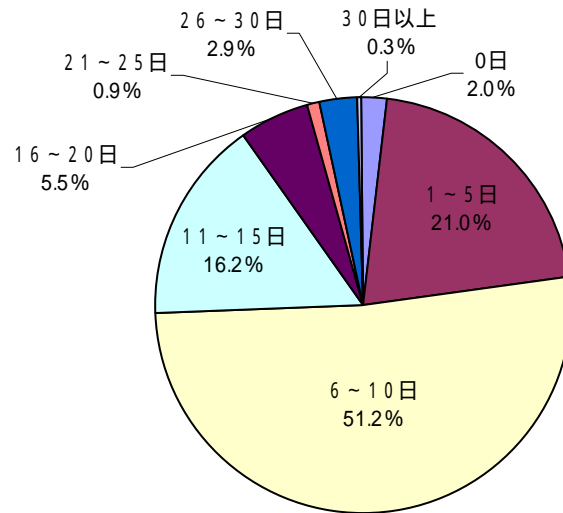
< 平均 2,213万円 >



「無回答」を除く、n=797

貸し主に送金するまでの期間

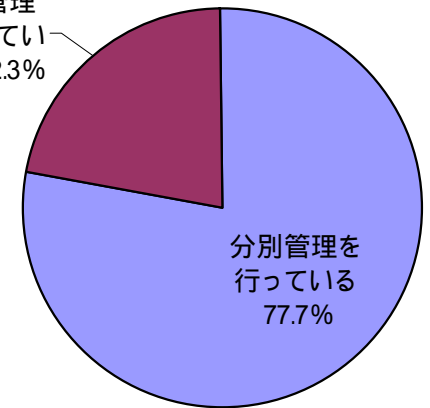
< 平均 10.3日 >



「無回答」を除く、n=887

集金賃料等の分別管理

分別管理
は行って
いない 22.3%



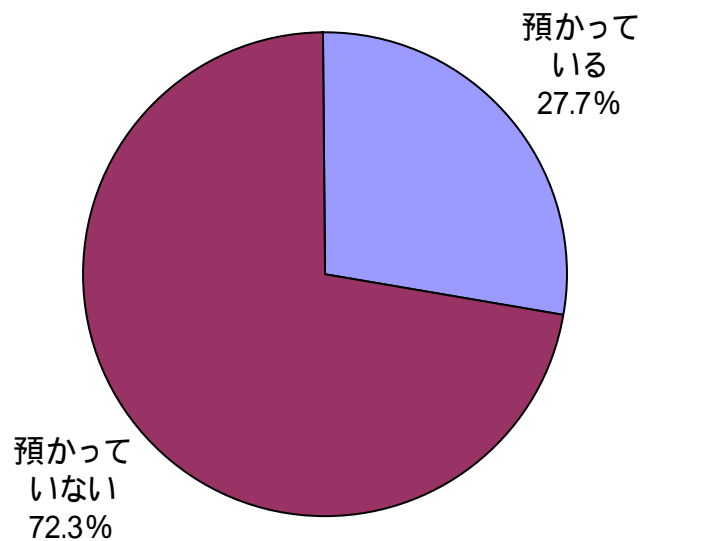
「無回答」を除く、n=900

出典：賃貸不動産管理業務等に関するアンケート調査[平成17年 (社)全国宅地建物取引業協会連合会]
 調査対象：賃貸不動産管理業協会会員
 有効発送数3,611件、有効回答数1,112件、有効回答率30.8%

2.(4) 管理業者による敷金(保証金)の預り状況

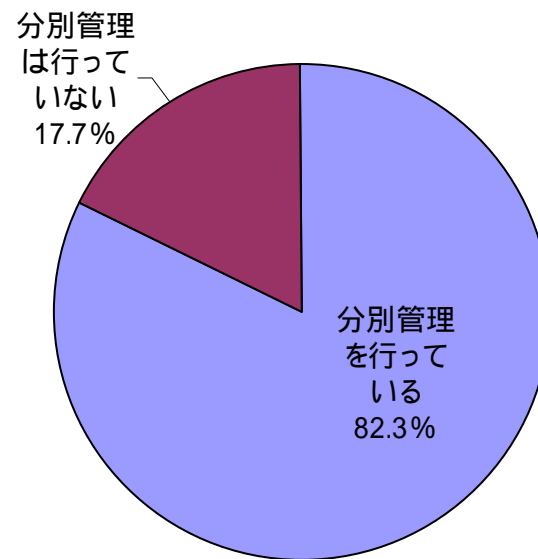
敷金を管理業者が預かる割合は3割あり、分別管理していない例もみられる。

敷金(保証金)を預かっているか



「無回答」を除く、n=928

敷金(保証金)の分別管理について



「無回答」を除く、n=260

2. (5) マンション管理業者による財産の分別管理の例

主体	対象財産		保護すべき者
	A	B	
マンション管理業者	管理組合から委託を受けて管理する 修繕積立金・管理費用	自己の固有財産及び 他の管理組合の財産	管理組合

マンションの管理の適正化の推進に関する法律(平成12年法律第149号)(抄)

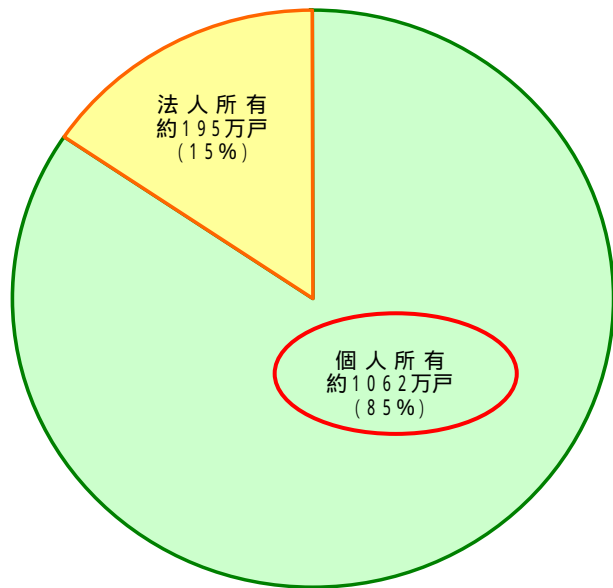
(財産の分別管理)

第七十六条 マンション管理業者は、管理組合から委託を受けて管理する修繕積立金その他国土交通省令で定める財産については、整然と管理する方法として国土交通省令で定める方法により、自己の固有財産及び他の管理組合の財産と分別して管理しなければならない。

3. 民間賃貸住宅の経営状況等

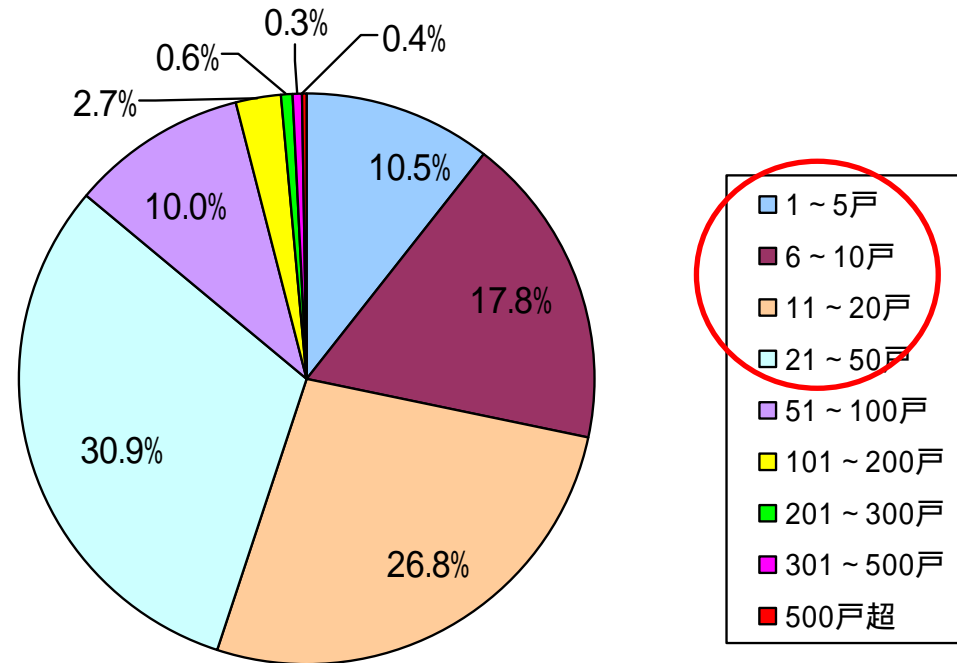
3.(1) 民間賃貸住宅の経営形態、所有戸数

賃貸住宅の経営形態



民営借家のうち、個人所有のものが全体の約85%を占めている。

賃貸住宅の所有戸数



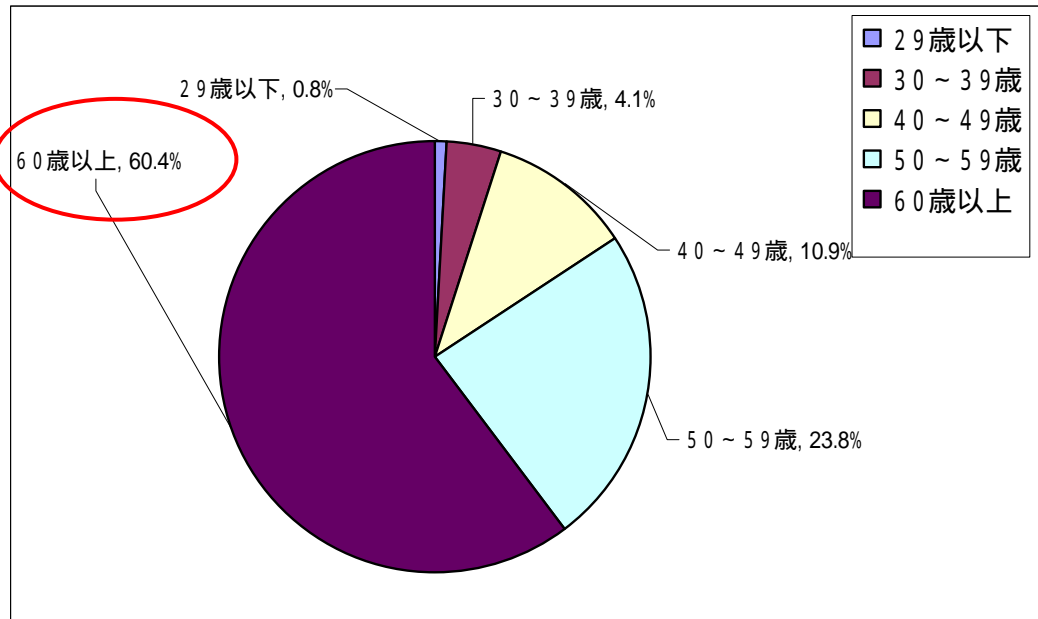
賃貸住宅所有戸数は「21~50戸」(30.9%)が最も多く、「11~20戸」(26.8%)、「6~10戸」(17.8%)。50戸以下が全体の86%を占めている。

出典：総務省「住宅・土地統計調査(平成15年)」

出典：民間賃貸住宅市場の実態調査(家主)[平成20年 (財)日本賃貸住宅管理協会]
 調査対象：賃貸住宅を経営する家主((社)全国賃貸住宅経営協会の会員)
 配布件数3,000件、回収件数1,277件、回収率42.6%

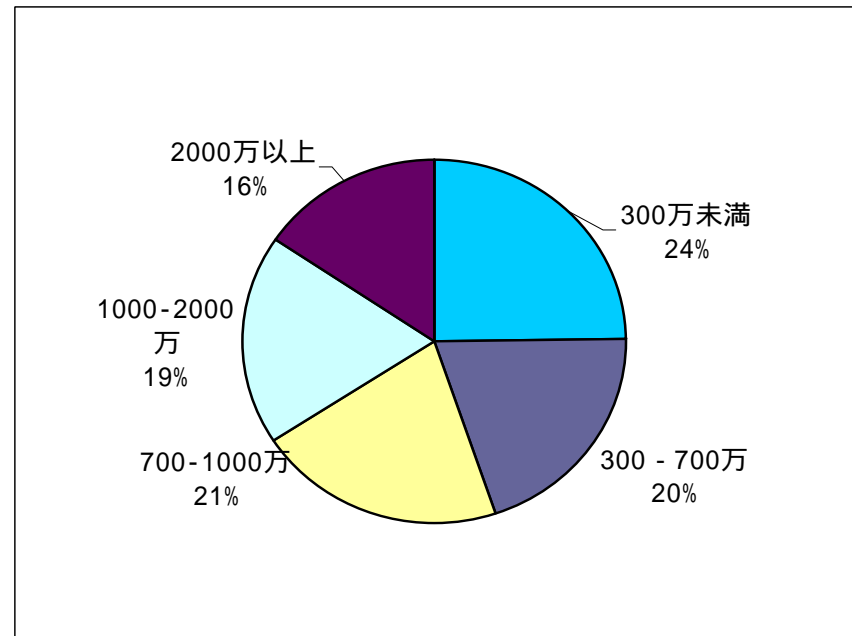
3.(2) 民間賃貸住宅経営の状況

個人経営者の年齢



個人経営者のうち、6割が60歳以上の高齢者。

法人経営の資本金規模

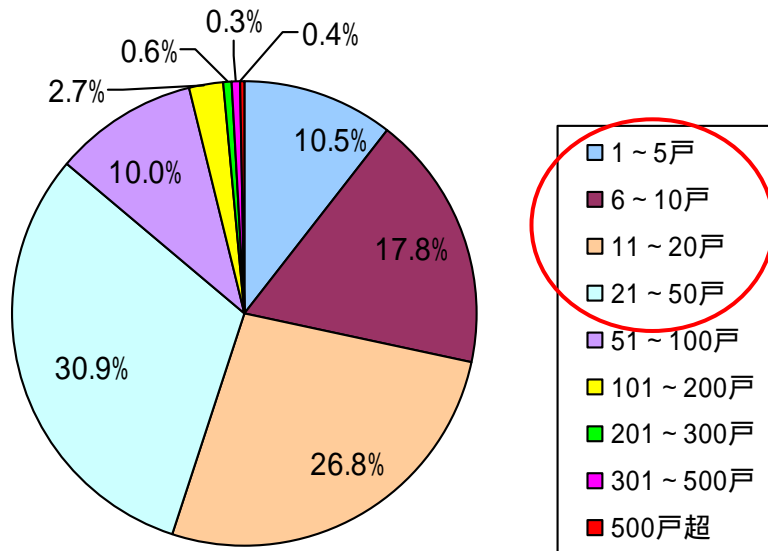


法人の資本金規模は、2000万円以下が8割を占める。

出典：民間賃貸住宅市場の実態調査(家主)[平成20年 (財)日本賃貸住宅管理協会]
 調査対象：賃貸住宅を経営する家主((社)全国賃貸住宅経営協会の会員)
 配布件数3,000件、回収件数1,277件、回収率42.6%

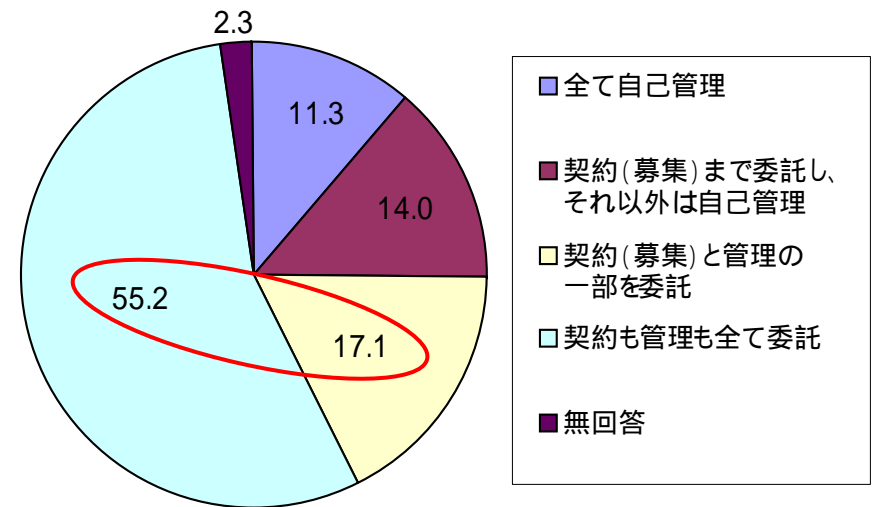
3.(3) 民間賃貸住宅の所有戸数、管理方法

賃貸住宅の所有戸数



賃貸住宅所有戸数は「21～50戸」(30.9%)が最も多く、「11～20戸」(26.8%)、「6～10戸」(17.8%)。50戸以下が全体の86%を占めている。

賃貸住宅の管理方法 (対家主)



一部又は全部の管理を委託している家主は約73%

出典:民間賃貸住宅市場の実態調査(家主)[平成20年 (財)日本賃貸住宅管理協会]
 調査対象:賃貸住宅を経営する家主((社)全国賃貸住宅経営協会の会員)
 配布件数3,000件、回収件数1,277件、回収率42.6%

3. (4) 貸主に関する法令上の規制等

近年、様々な法令に基づき、賃貸不動産の貸主に対する規制や、貸主の義務・責務が増加している。

消費者契約法

平成13年4月～

本法に基づき、敷引き特約や原状回復特約の一部を無効とする裁判例が出現

第10条 民法、商法（明治三十二年法律第四十八号）その他の法律の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であつて、民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。

消防法

平成18年6月～（新築住宅）

住宅の関係者（所有者、管理者又は占有者）に火災警報器等の設置を義務付け

第9条の2第1項 住宅の用途に供される防火対象物（その一部が住宅の用途以外の用途に供される防火対象物にあつては、住宅の用途以外の用途に供される部分を除く。以下この条において「住宅」という。）の関係者は、次項の規定による住宅用防災機器（住宅における火災の予防に資する機械器具又は設備であつて政令で定めるものをいう。以下この条において同じ。）の設置及び維持に関する基準に従つて、住宅用防災機器を設置し、及び維持しなければならない。

消費生活用製品安全法

平成21年4月～

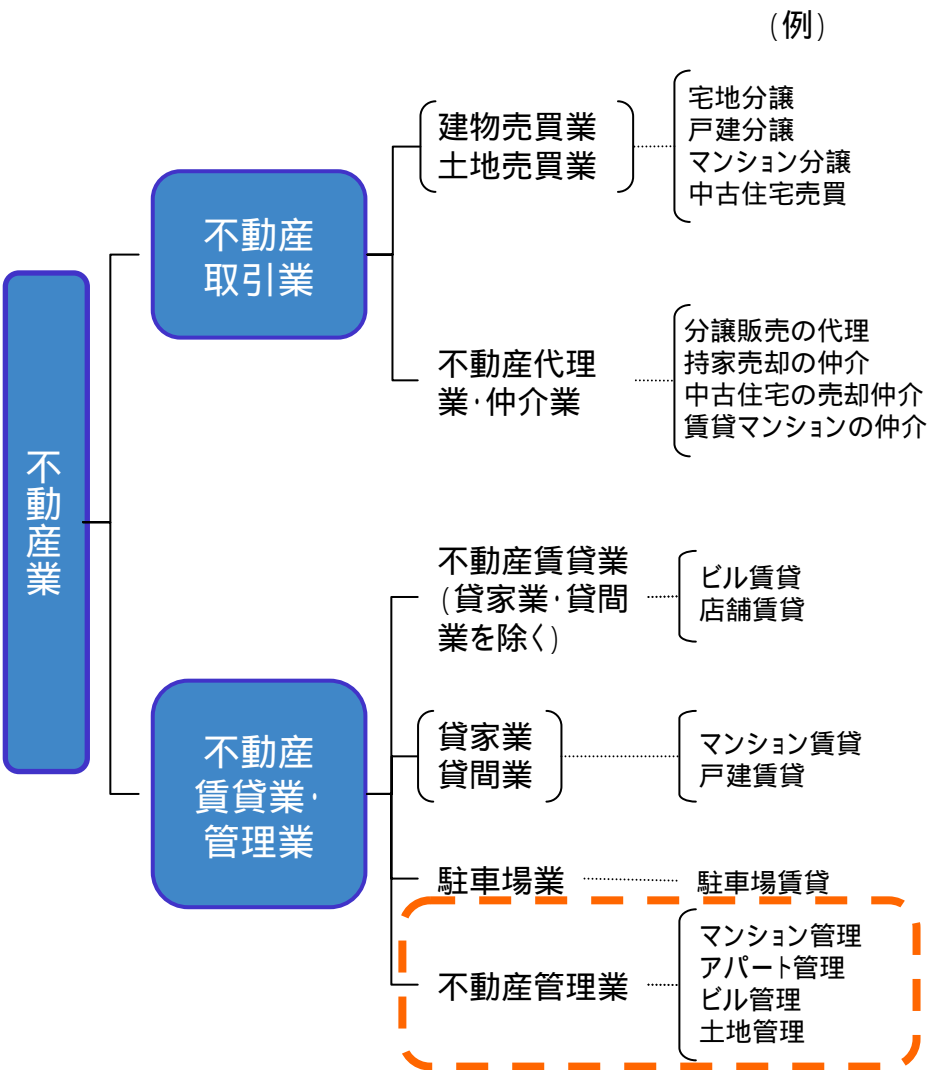
賃貸業者に特定保守製品（屋内式ガス瞬間湯沸器等）の点検等を行う責務

第23条の14第2項 特定保守製品を賃貸の用に供することを業として行う者は、特定保守製品の保守に関する情報を収集するとともに、点検期間に点検を行う等その保守に努めなければならない。

4. 賃貸不動産管理業の状況

4.(1) 不動産業の分類

不動産業の分類



不動産業の事業所数、従業者数 及び全産業に占める割合

	事業所数	従業者数 (人)		1事業者当たり 平均従業者数 (人)	
		構成比	構成比		
全産業	5,911,038	100.0%	58,634,315	100.0%	9.9
不動産業	320,365	5.4%	1,014,844	1.7%	3.1
		100.0%		100.0%	
不動産取引業	64,993	20.3%	333,487	32.9%	4.8
建売・土地売買業	18,010	5.6%	133,768	13.2%	7.1
代理業・仲介業	46,983	14.7%	199,719	19.7%	3.9
不動産賃貸業・管理業	255,372	79.7%	681,357	67.1%	2.6
賃貸業	227,195	70.9%	509,237	50.2%	2.2
不動産賃貸業 (除く貸家・貸問業、 駐車場業)	42,112	13.1%	178,668	17.6%	4.2
貸家・貸問業	147,351	46.0%	255,081	25.1%	1.7
駐車場業	36,101	11.3%	75,488	7.4%	2.1
不動産管理業	28,177	8.8%	172,120	17.0%	6.1

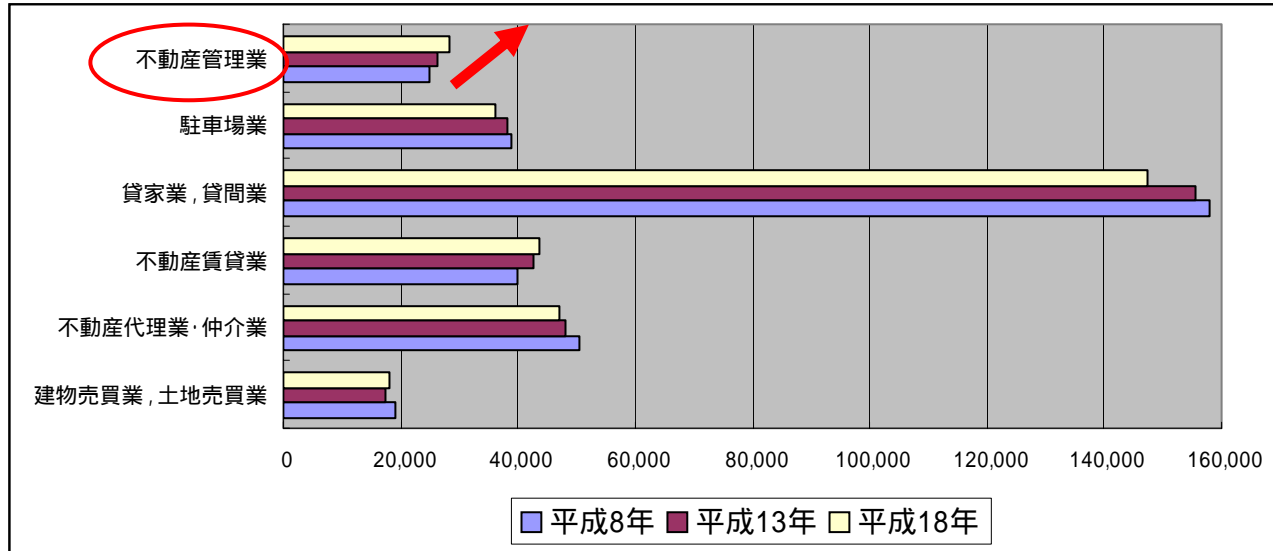
注：分類は「日本標準産業分類」(平成14年3月改訂)による。

出典：総務省「平成18年事業所・企業統計調査」

4.(2)不動産管理業の事業所数、従業者数の推移

不動産管理業を営む事業所数及び従業者数は、いずれも増加傾向にある。

事業所数の推移

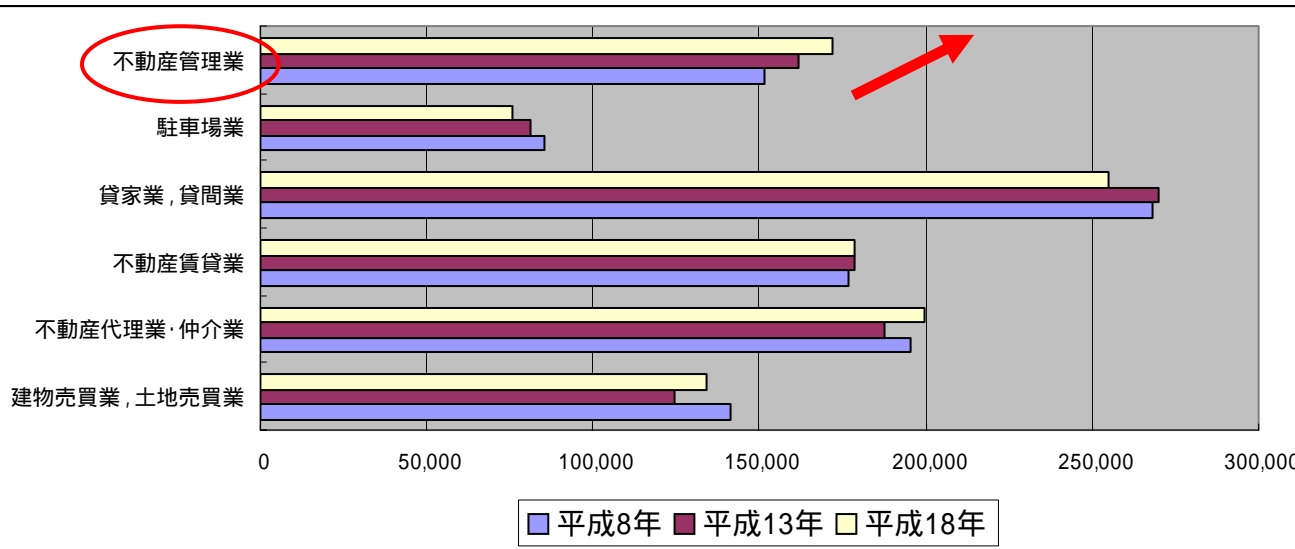


不動産管理業

事業所数 28,177件 (H18年)
[H13年比 7.2%増]

従業者数 172,120人 (H18年)
[H13年比 6.6%増]

従業者数の推移



不動産業(全体)

事業所数 320,365件 (H18年)
[H13年比 2.5%減]

従業者数 1,014,844人 (H18年)
[H13年比 1.1%増]

出典：総務省「事業所・企業統計調査」