

# 賃貸住宅管理業の適正化について (参考資料)

---

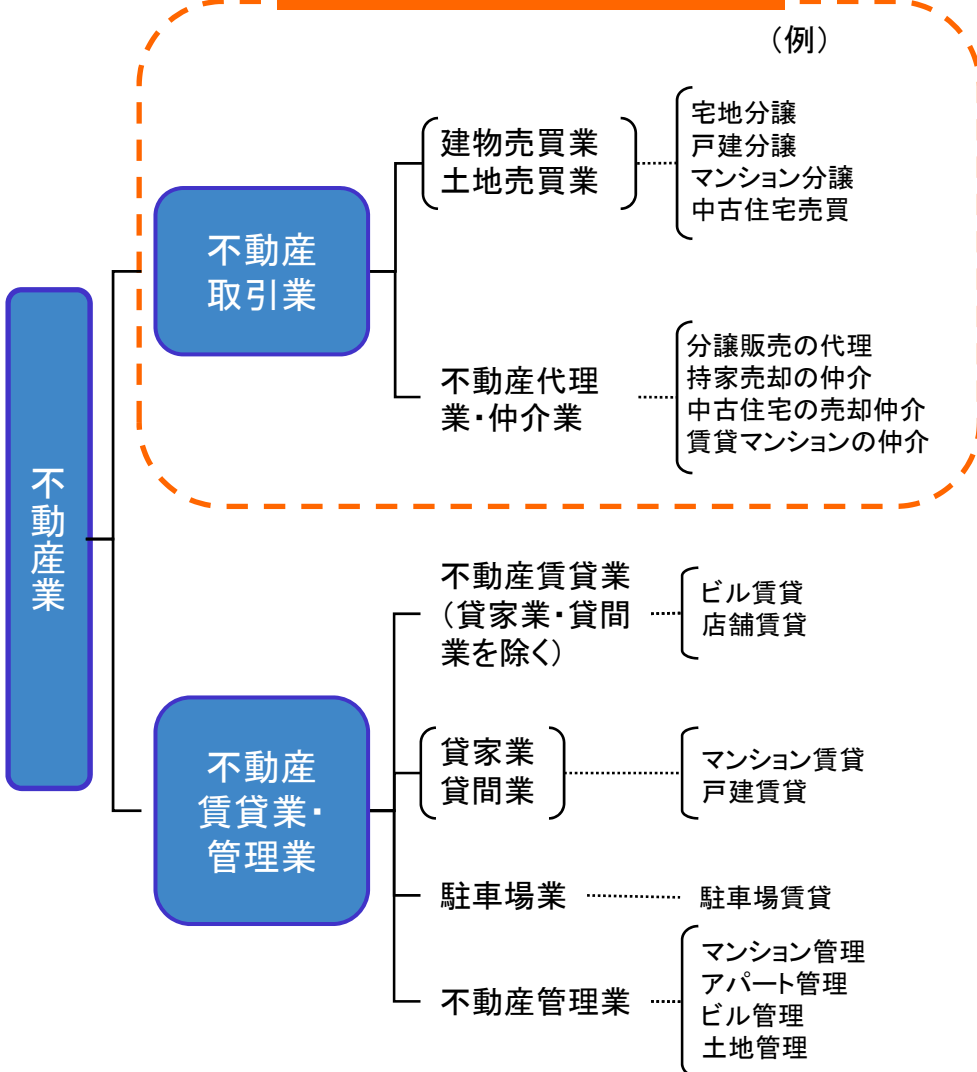
平成21年12月25日  
国土交通省総合政策局  
不動産業課

# I 賃貸住宅管理業の現状

# 1. 不動産業の分類

## 不動産業の分類

宅地建物取引業法の規制する範囲



## 不動産業の事業所数、従業者数及び全産業に占める割合

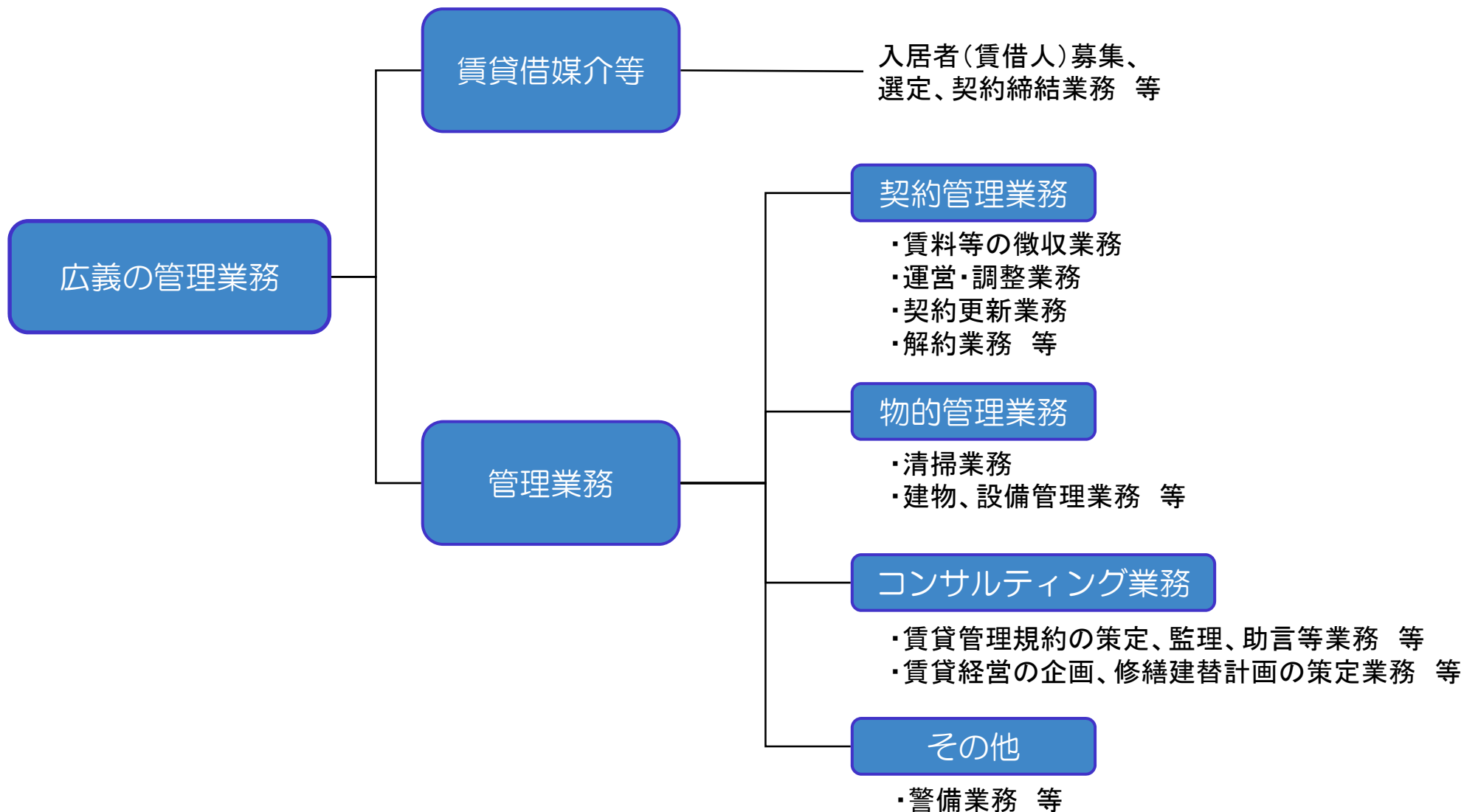
	事業所数	従業者数 (人)		1事業者当たり平均従業者数 (人)
		構成比	構成比	
全産業	5,911,038	100.0%	58,634,315	9.9
不動産業	320,365	5.4%	1,014,844	3.1
不動産取引業	64,993	20.3%	333,487	4.8
建売・土地売買業	18,010	5.6%	133,768	7.1
代理業・仲介業	46,983	14.7%	199,719	3.9
不動産賃貸業・管理業	255,372	79.7%	681,357	2.6
賃貸業	227,195	70.9%	509,237	2.2
不動産賃貸業 (除く貸家・貸間業、駐車場業)	42,112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

※不動産業には分類されないが、関連事業として、家賃債務保証業、家賃収納代行業、警備業、ビルメンテナンス業などがある。

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」

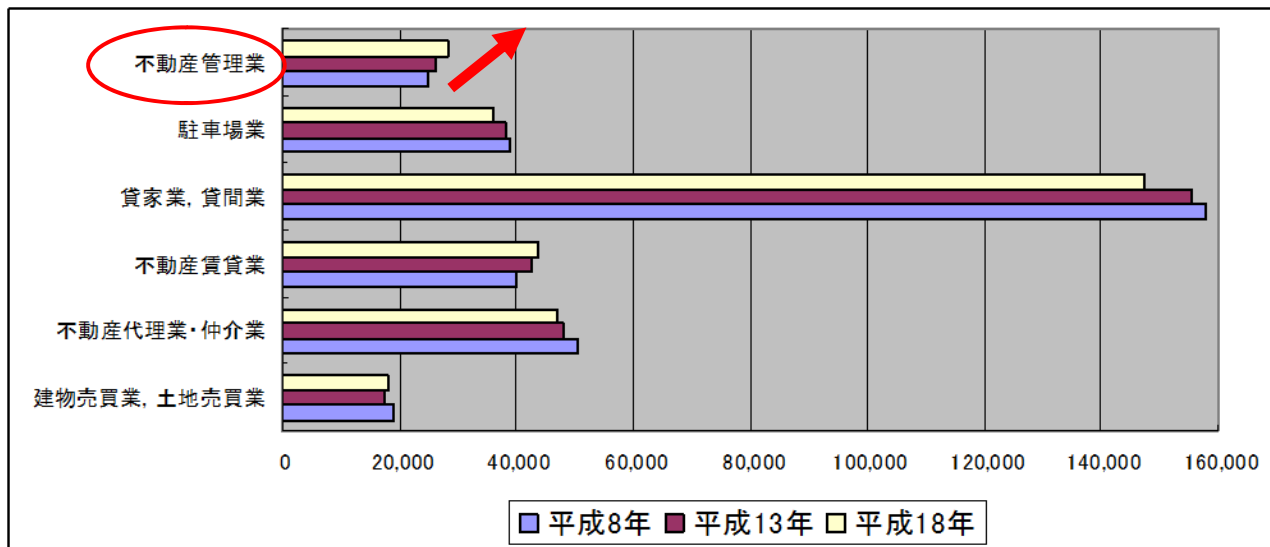
## 2. 賃貸不動産管理の業務の整理(例)



# 3. 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

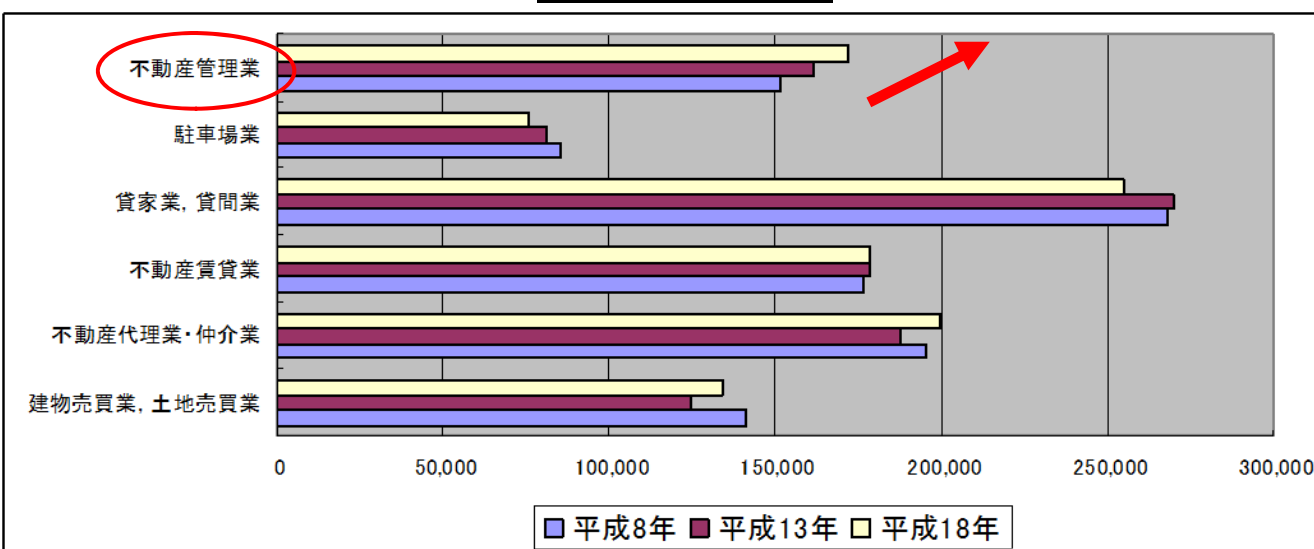
事業所数 28,177件 (H18年)

[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]

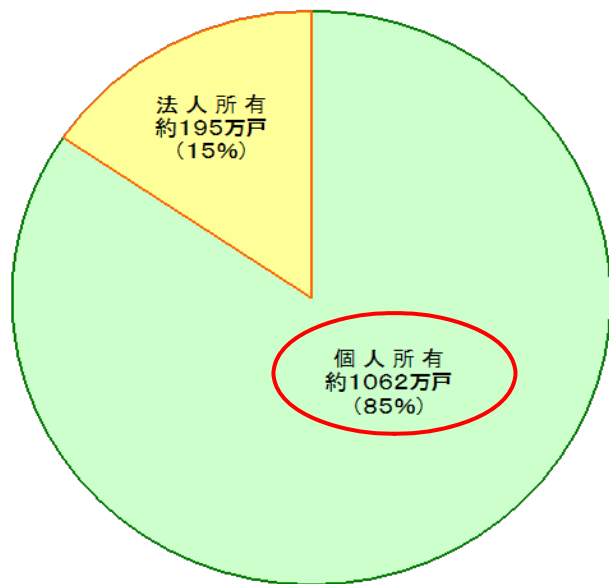
従業者数 1,014,844人 (H18年)

[H13年比 1.1%増]

出典：総務省「事業所・企業統計調査」

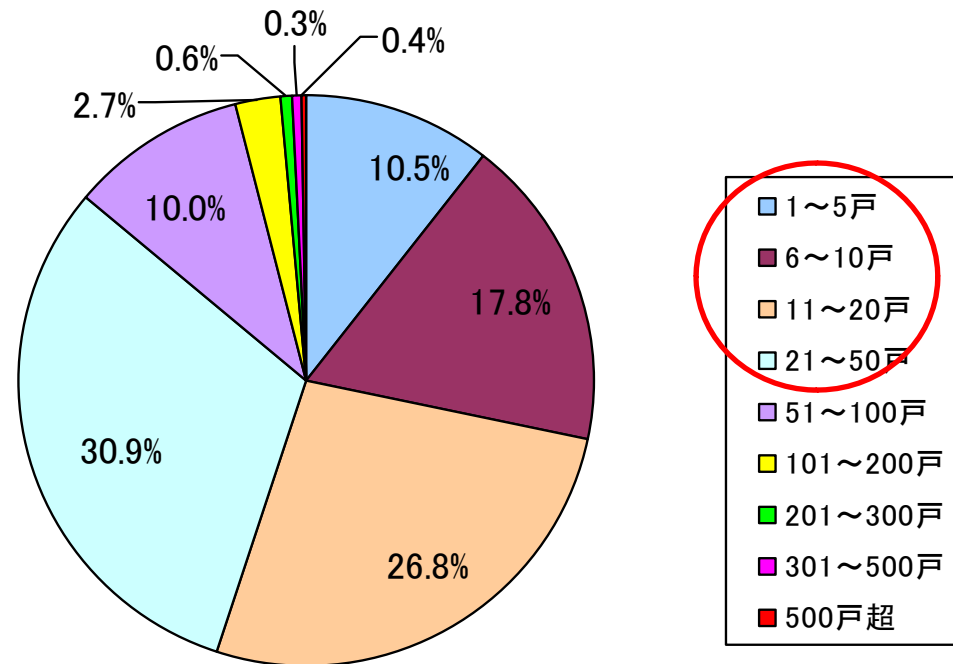
# 4. 民間賃貸住宅の経営形態、所有戸数

## 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



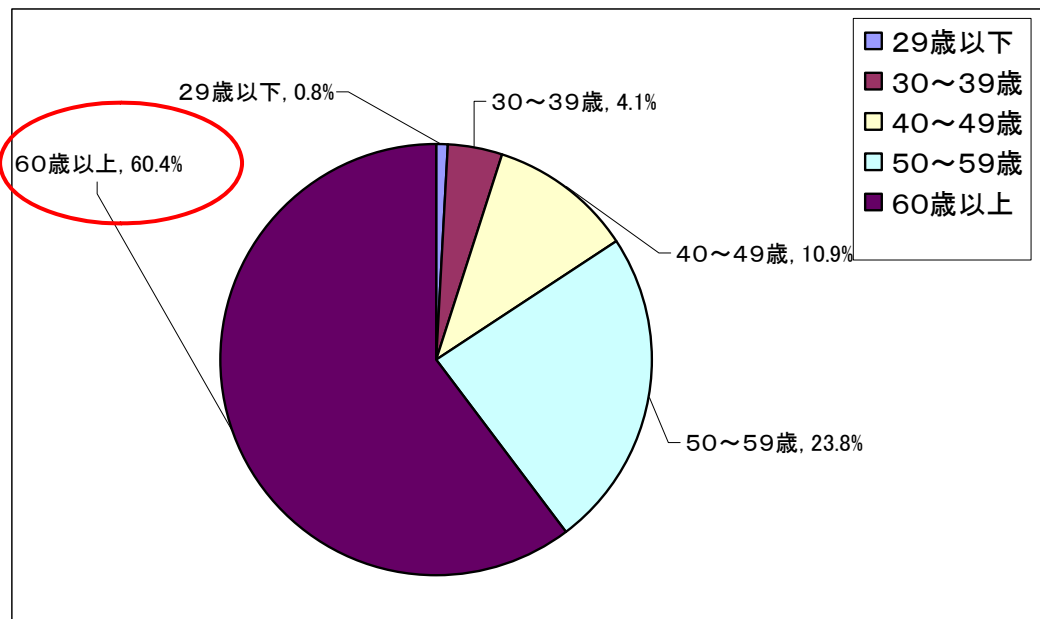
賃貸住宅所有戸数は「21~50戸」(30.9%)が最も多く、「11~20戸」(26.8%)、「6~10戸」(17.8%)。50戸以下が全体の86%を占めている。

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%

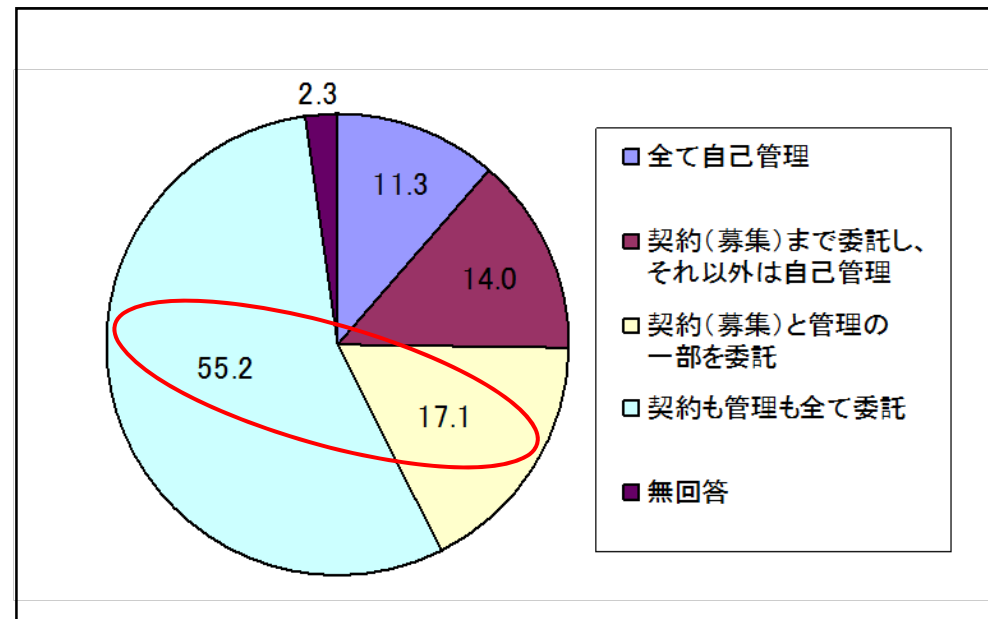
# 5. 民間賃貸住宅経営の状況

## 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。

## 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%

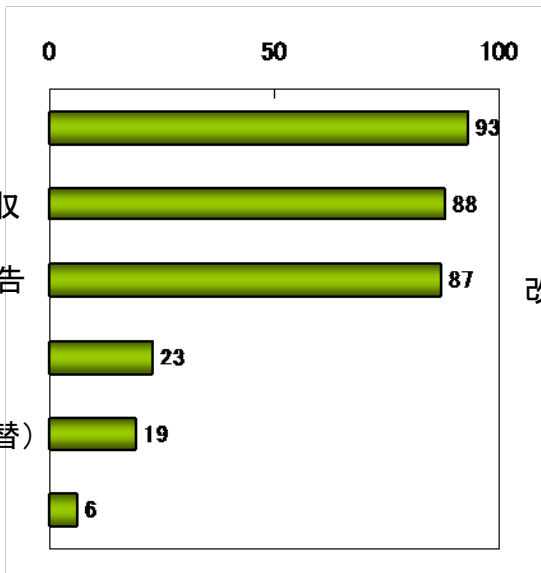
出典: 民間賃貸住宅市場の実態調査(家主)[平成20年 (財)日本賃貸住宅管理協会]  
 ○ 調査対象: 賃貸住宅を経営する家主((社)全国賃貸住宅経営協会の会員)  
 ○ 配布件数3,000件、回収件数1,277件、回収率42.6%

# 6. 管理業務の内容と委託率①

管理業務の内容は多種多様であり、その委託率にも幅がある。

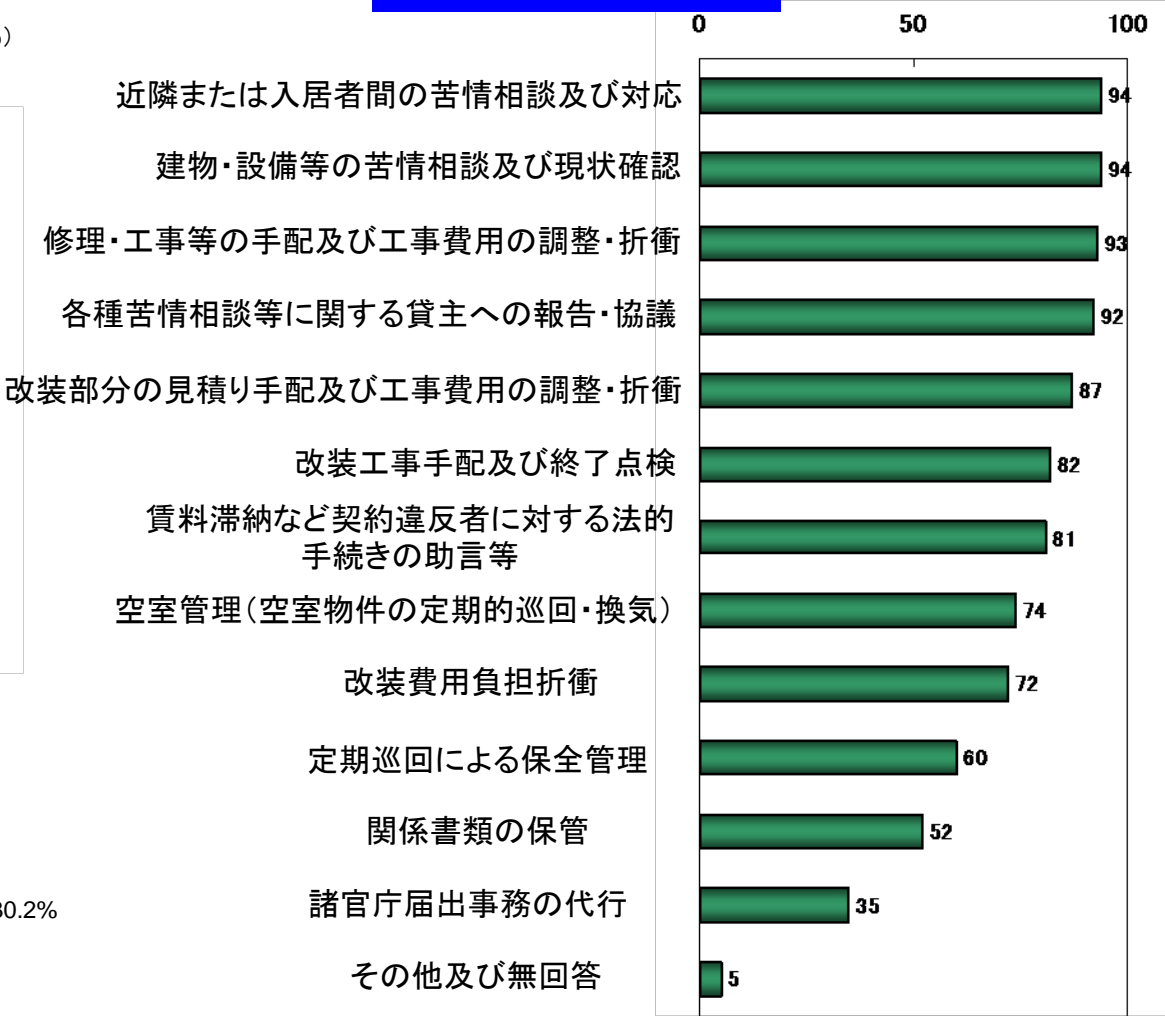
## 会計業務

(%)



## 運営調整業務

(%)

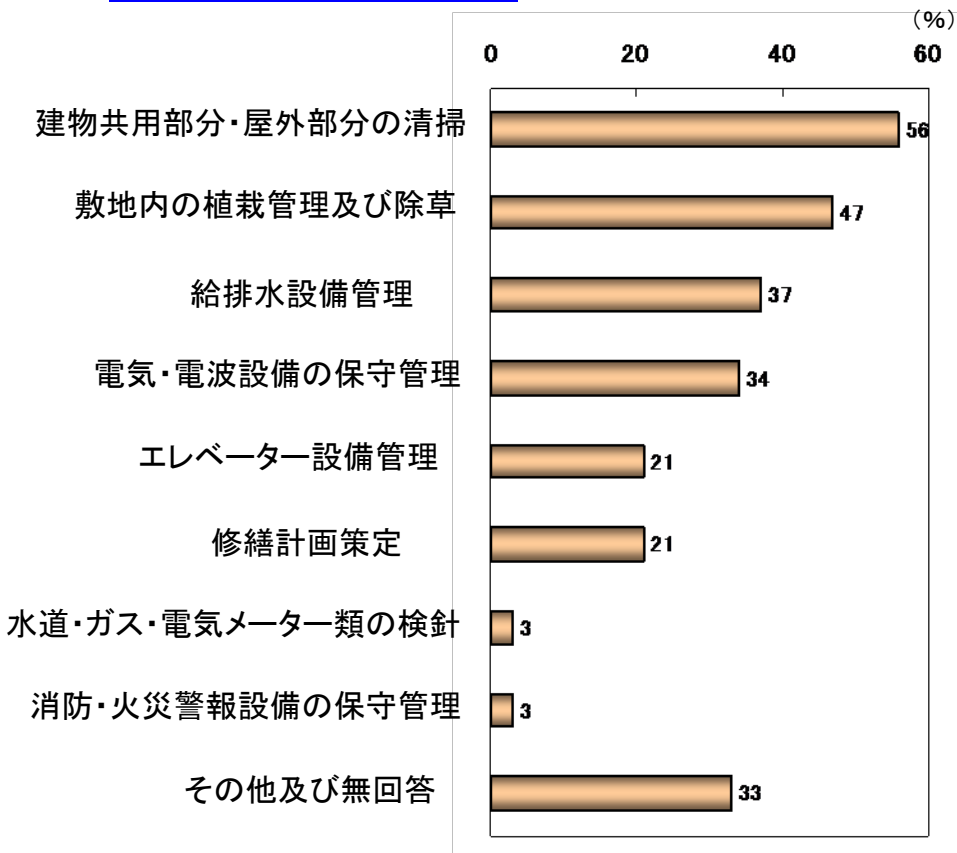


出典：賃貸不動産管理業務等に関するアンケート調査  
 [平成19年 (社)全国宅地建物取引業協会連合会]  
 ○ 調査対象：賃貸不動産管理業協会会員  
 ○ 有効発送数4,108件、有効回答数1,242件、有効回答率30.2%



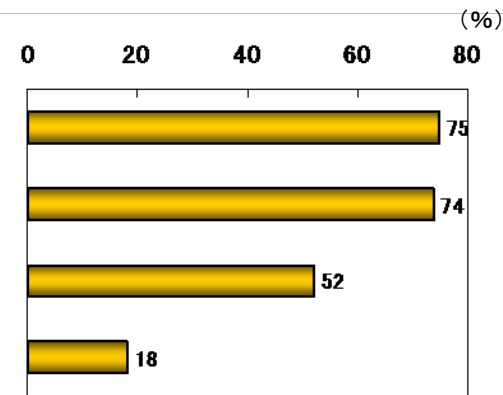
# 6. 管理業務の内容と委託率②

## 清掃・設備管理業務



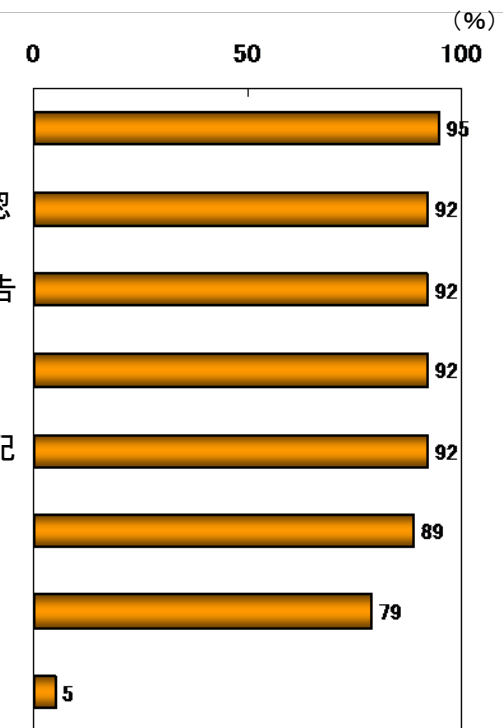
## 更新時業務

- 賃貸借契約の更新手続
- 入居者賃貸借条件改定手続
- 賃料等改定時の敷金等の差額徴収及び支払いの代行
- その他及び無回答



## 解約・明渡し業務

- 明渡し(退去)時の立会い
- 明渡し(退去)時の意思の事前確認
- 退去者への解約精算書の作成及び報告
- 原状回復に関する助言
- 明渡し(退去)に伴う修理・工事等の手配
- 明渡し(退去)時の空室点検
- 退去者への敷金の返還代行
- その他及び無回答



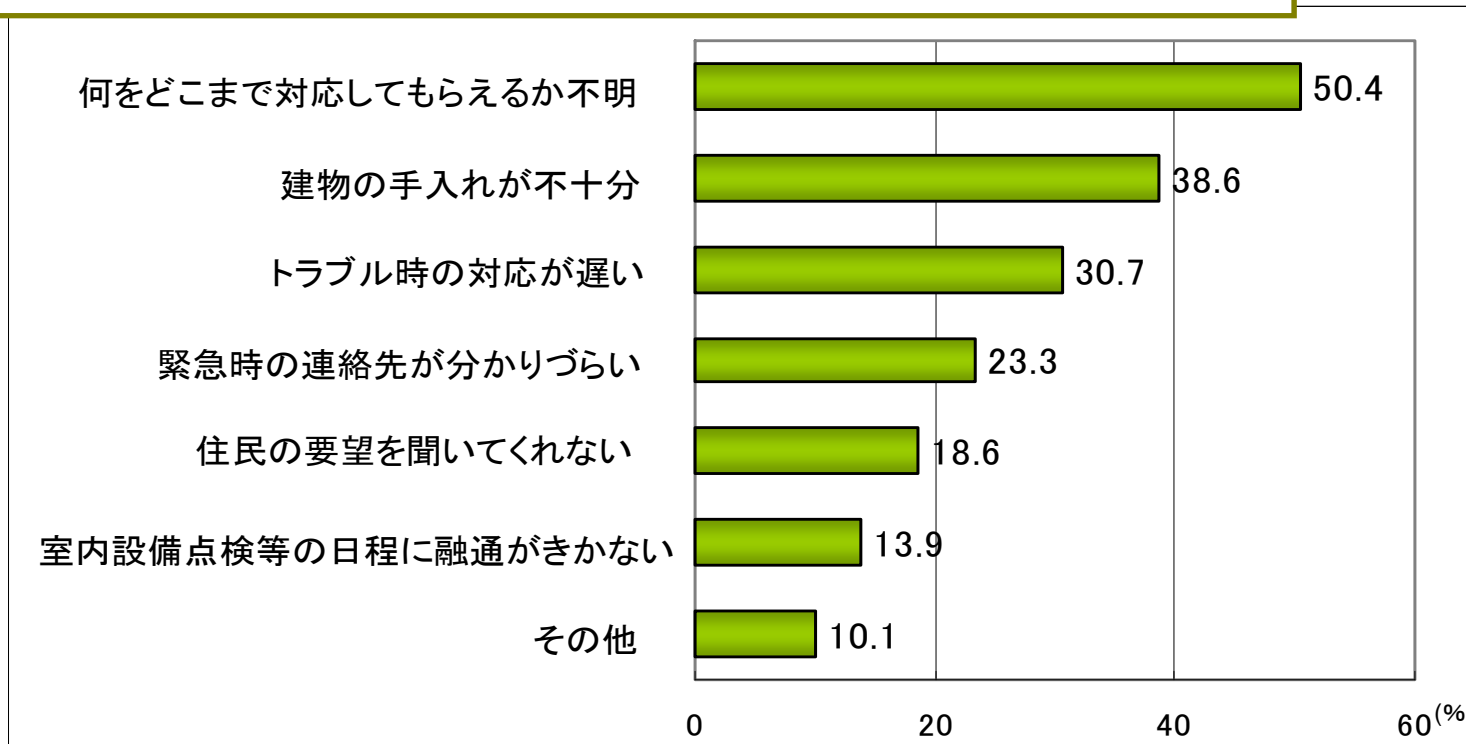
出典：賃貸不動産管理業務等に関するアンケート調査  
 [平成19年 (社)全国宅地建物取引業協会連合会]

# 7. 賃貸住宅入居者の入居中の不満

賃貸住宅入居者の入居中の不満内容は、賃貸管理業の業務内容・委託契約内容が不明確なことと関連が深い。

賃貸住宅入居者の入居中の賃貸管理に関する不満(不満があった人の複数回答)

N=280



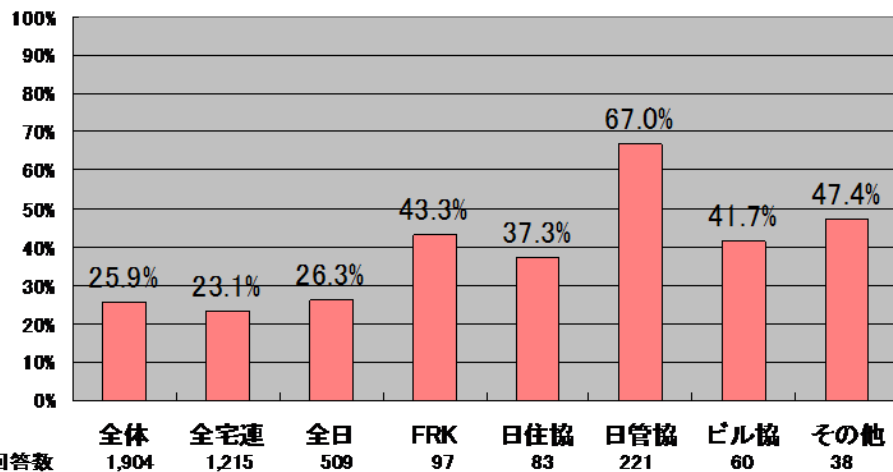
出典:リクルート「賃貸ブランド調査2007」

- 調査実施時期: 2007年7月3日(火)~7月4日(水)
- 調査対象者 : 東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県在住  
賃貸住宅入居者  
賃貸住宅入居予定者
- 調査方法 : インターネットリサーチ
- 有効回収数 : 724(賃貸入居者588、賃貸入居予定者537)

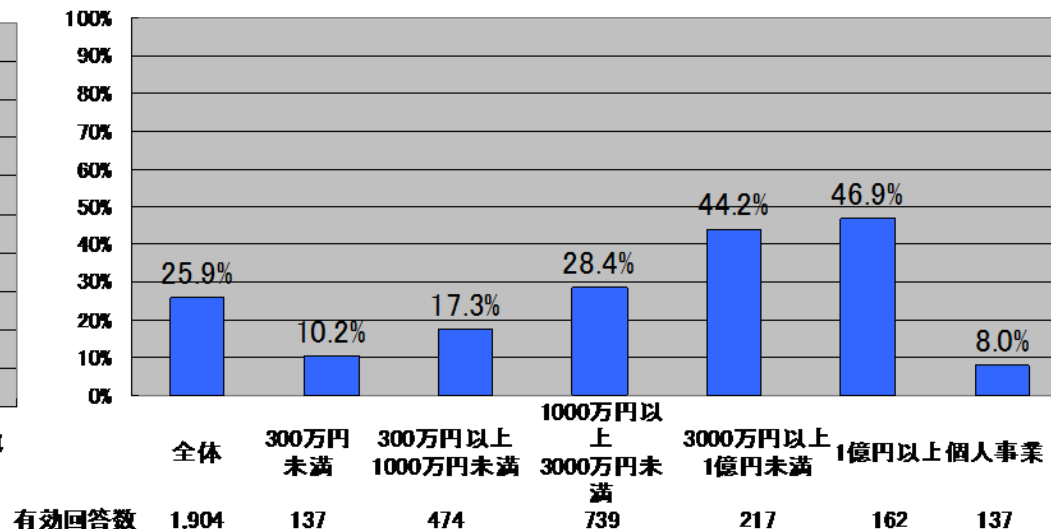
# 8. サブリース事業の状況

## 不動産業者におけるサブリース事業の実施割合

サブリース事業実施状況(所属団体別)



サブリース事業実施状況(資本金額別)



出典:

賃貸不動産管理業に関するアンケート調査[平成18年 不動産賃貸業、賃貸不動産管理業等のあり方に関する研究会報告書]

○調査対象:各協会((財)日本賃貸住宅管理協会、(社)不動産流通経営協会、(社)日本住宅建設産業協会、(社)日本ビルディング協会連合会、(社)全日本不動産協会、(社)全国宅地建物取引業協会連合会(賃貸不動産管理業協会))会員

○有効発送数9,275件、有効回答数1,904件、有効回答率21.0%

賃貸住宅管理戸数の上位800社に関するデータによれば、

○約530万戸の賃貸住宅のうち、約155万戸(約3割)がサブリース

○サブリース事業を行っている事業者は462社(約6割)

○一事業者の最大戸数36万戸、平均戸数約3,300戸

(全国賃貸住宅新聞調べ 2005年度)

# 9. 重要事項説明の項目(建物の貸借の場合)

- 重要事項の説明項目は、多岐にわたっているが、管理に関する項目は限られている。

## 権利関係の明示

- 登記された権利の種類、内容等
- 定期借地権又は高齢者居住法の終身建物賃貸借の適用を受ける場合

## 権利制限内容の明示

- 法令に基づく制限の概要
- 用途その他の利用に係る制限に関する事項

## 物件の属性の明示

- 飲用水・電気・ガスの供給・排水施設の整備状況又はその見通し
- 建物建築の工事完了時における形状、構造等(未完成物件のとき)
- 当該宅地建物が造成宅地防災区域内か否か
- 当該宅地建物が土砂災害警戒区域内か否か
- 石綿(アスベスト)使用調査結果の内容
- 耐震診断の内容
- 台所、浴室、便所その他の当該建物の設備の整備の状況
- 管理の委託先**

## 取引条件(契約上の権利義務関係)の明示

- 借賃以外に授受される金額及びその目的
- 契約の解除に関する事項
- 損害賠償額の予定又は違約金に関する事項
- 契約期間及び契約の更新に関する事項
- 敷金等の精算に関する事項

## 取引に当たって宅地建物取引業者が講じる措置

- 支払金又は預り金の保全措置の概要
- 金銭の貸借のあつせん

# 10. 賃料の徴収方法の例

## 一般的な賃料の徴収方法の例

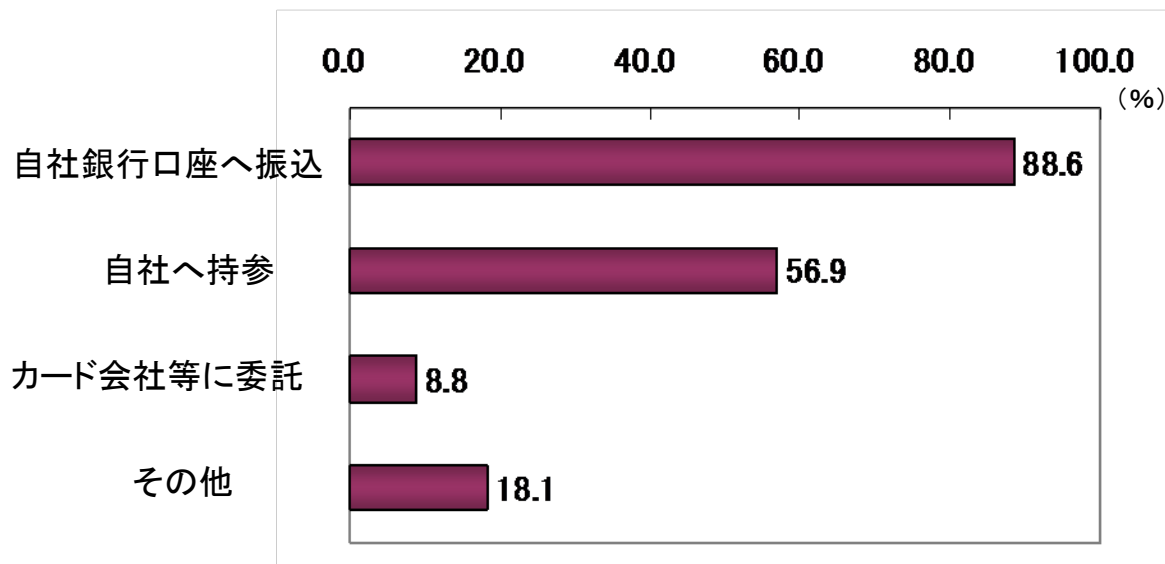
	方法	特徴	管理業者による管理・送金
借主から貸主への直接振込み	貸主の指定する口座へ直接振り込む。	<ul style="list-style-type: none"> <li>借主の都合にあわせて振り込める。</li> <li>入金の確認などに手間がかかる。</li> </ul>	不要
借主による持参	管理業者など指定した場所に一定期日までに、借主が賃料を持参して支払う。	<ul style="list-style-type: none"> <li>賃料を持参した機会を利用して借主の状況把握が可能。</li> <li>事務作業が繁雑、現金管理のトラブルの可能性。</li> </ul>	必要
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"> <li>借主の入金状況を確実に把握できる</li> <li>入居者ごと(物件別)に入金状況を確認できる</li> </ul>	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し	<ul style="list-style-type: none"> <li>手数料はかかるが、効率的な賃料徴収が可能。</li> <li>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。</li> </ul>	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議会)

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%**

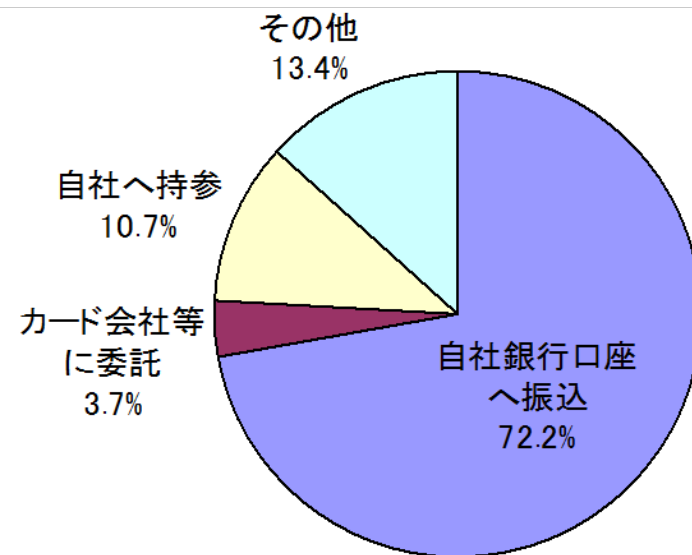
# 11. 管理業者による賃料等の集金方法

## 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]

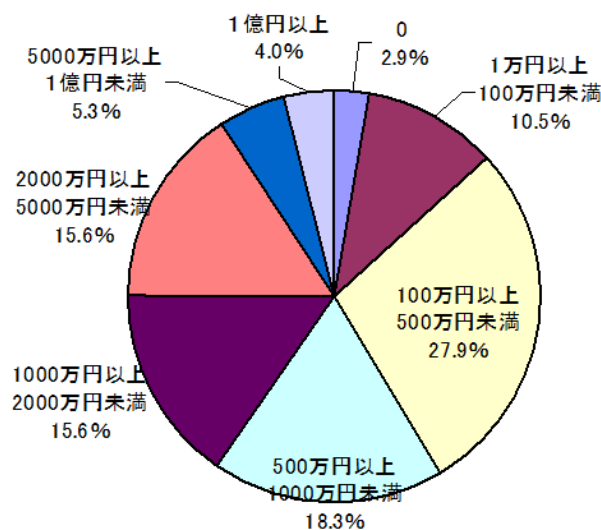
○ 調査対象：賃貸不動産管理業協会会員

○ 有効発送数3,611件、有効回答数1,112件、有効回答率30.8%

# 12. 管理業者による預り金の状況

## 直近月の賃料等集金合計額

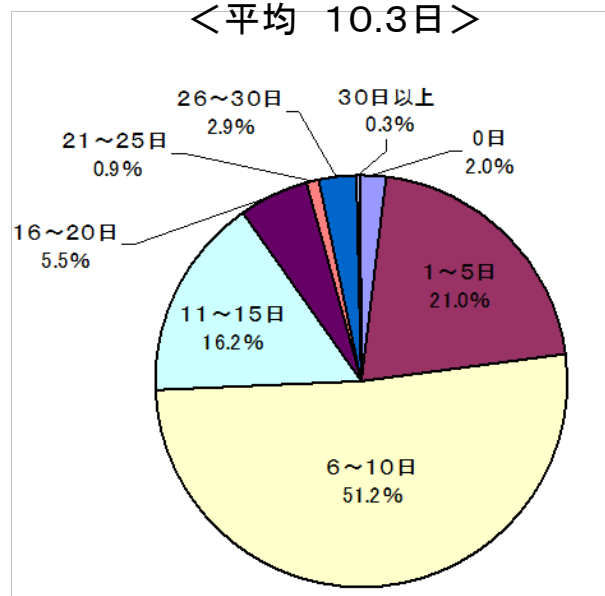
<平均 2,213万円>



「無回答」を除く、n=797

## 貸主に送金するまでの期間

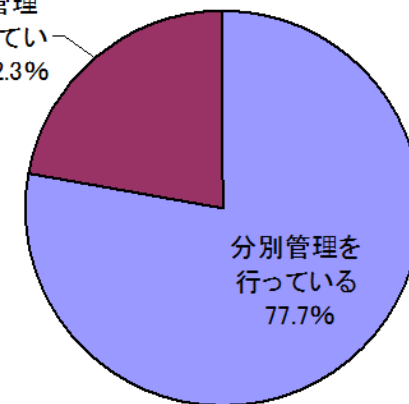
<平均 10.3日>



「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]

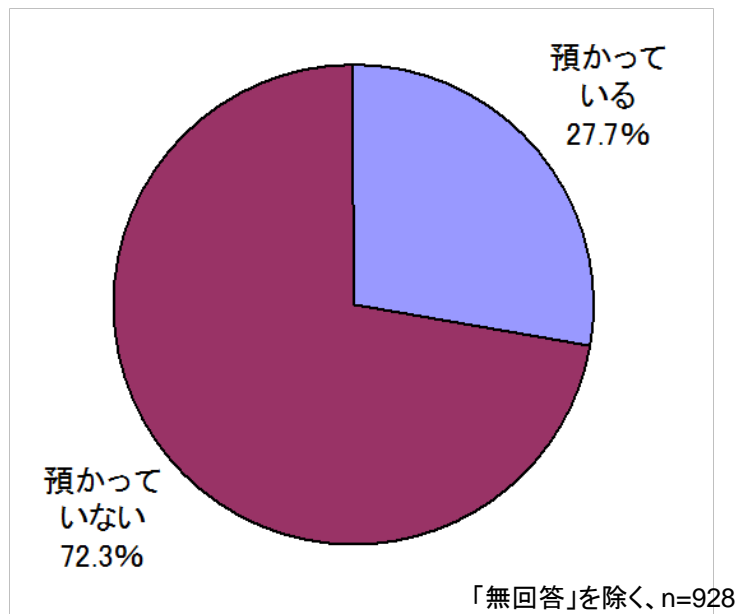
○ 調査対象：賃貸不動産管理業協会会員

○ 有効発送数3,611件、有効回答数1,112件、有効回答率30.8%

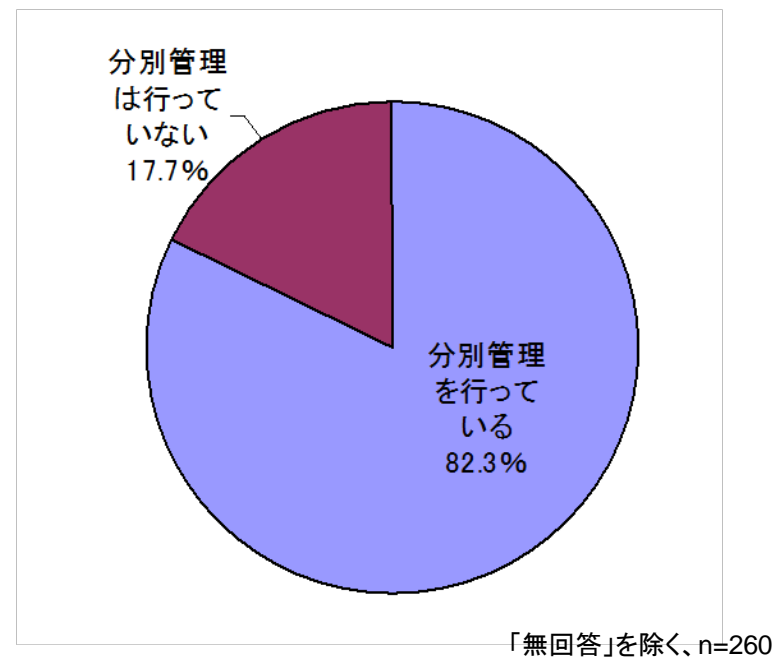
# 13. 管理業者による敷金(保証金)の預り状況

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



敷金(保証金)の分別管理について



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]



# 14. 管理委託標準契約書

＜平成6年3月10日 住宅宅地審議会答申＞

- ・宅地部会に不動産業小委員会を設置し、審議
- ・住宅の賃貸借媒介等及び管理委託に関する契約の内容を類型化
- ・これら契約を行う場合の指針とされるべき5種類の標準的な契約書を策定

## 【策定の背景】

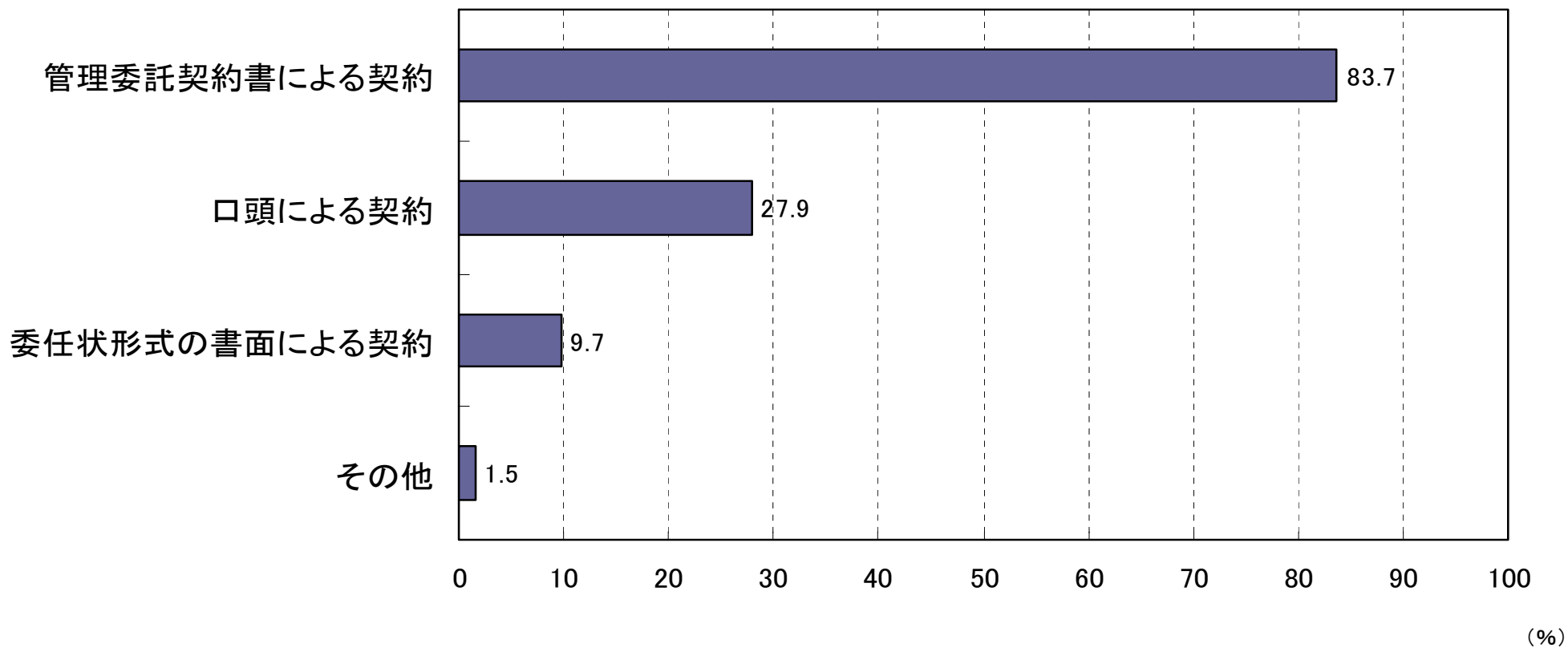
### ○住宅の賃貸借媒介等

- 契約の口頭、内容が不明確なことが多く、依頼者と業者の間で少なからぬ紛争
- 契約の書面化を進め、権利者の権利義務の内容の明確化が必要

### ○賃貸住宅の管理委託契約

- 業者により内容が不明確など不十分なものが多い
- 業者の業務上の権限及び責任、管理業務の執行方法等の基本的事項については明確化し、標準化を図る必要

## 15. 賃貸物件(居住用・事業用・駐車場)管理の契約形態

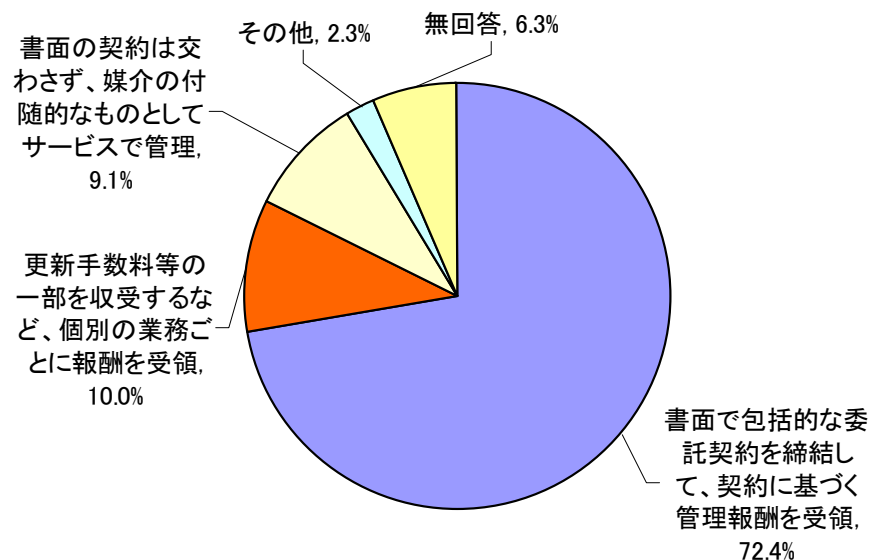


出典: (社)全国宅地建物取引業協会連合会  
「賃貸不動産管理業務等に関するアンケート調査報告書」(平成17年)

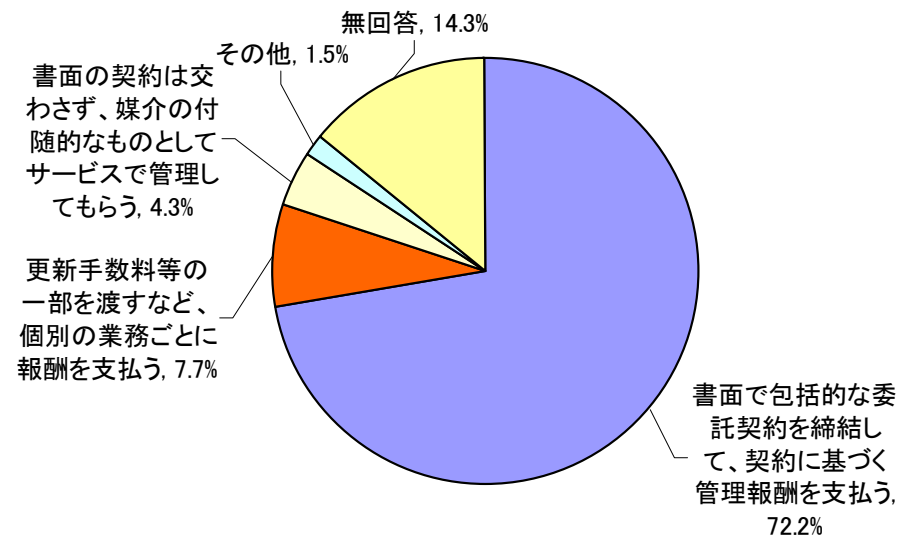
複数回答、「無回答」を除く、n=1,058

# 16. 賃貸住宅の管理に関する契約締結方法

## 【不動産業者】



## 【家主】



賃貸住宅の管理に関する貸主との契約は、「書面で包括的な委託契約を締結して、契約に基づく管理報酬を受領」が72.4%と圧倒的。これに対し「書面での契約は交わさず、媒介の付随的なものとしてサービスで管理」は9.1%となっている。

管理会社との契約は「書面で包括的な委託契約（借上げを含む）を締結して、契約に基づく管理報酬を支払う」との内容が72.2%と断然多い。これに対し「書面での契約は交わさず、媒介の付随的なものとしてサービスで管理してもらう」は4.3%となっている。

出典：民間賃貸住宅市場の実態調査[平成20年（財）日本賃貸住宅管理協会]

# 17. 住宅の賃貸借媒介等及び管理委託に関する標準契約書の概要

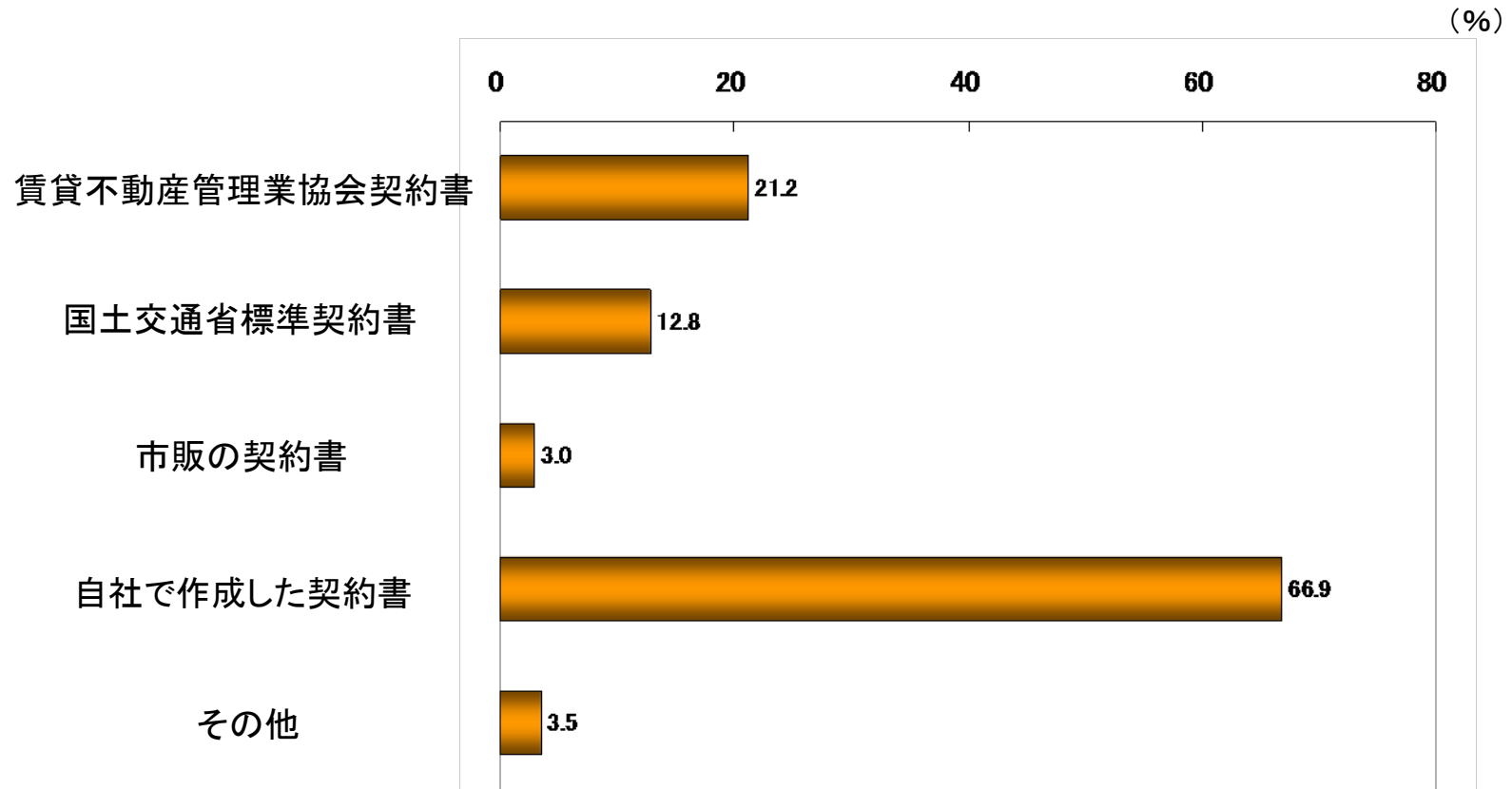
平成6年3月住宅宅地審議会答申による標準契約書の概要

	賃貸借媒介契約(借)	賃貸借媒介契約(貸)	賃貸借代理契約(貸)	賃貸借代理及び管理委託契約(一括)	賃貸借代理及び管理委託契約(一部)
契約期間	1か月	3か月	3か月	3年	3年
仲介の形態	媒介	媒介	代理	代理	代理
積極的努力義務	特になし	特になし	広く相手方を探索 処理状況報告(2週間に1度)	広く相手方を探索 処理状況報告(1か月に1度)	広く相手方を探索 処理状況報告(1か月に1度)
他業者への依頼	可・費用償還	可・費用償還	専任・違約金	専任・違約金	専任・違約金
自己発見取引	事後通知・費用償還	事後通知・費用償還	事前通知・費用償還	協議・費用償還	協議・費用償還
直接取引	報酬請求権	報酬請求権	報酬請求権	報酬請求権	報酬請求権
その他	・個人情報保護 ・預り金の受領禁止	—	—	—	—
管理業務の内容	—	—	—	①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 ②清掃業務 ③設備管理業務	①契約更新業務 ②解約業務 ③特約業務
管理業務についての代理権	—	—	—	①賃料等の徴収 ②未収金の督促 ③賃貸借契約に基づく通知の受領 ④賃貸借契約の更新 ⑤修繕費用の負担についての協議 ⑥解約時の原状回復についての協議	①賃貸借契約の更新 ②解約時の原状回復についての協議
任意解除	なし	なし	なし	・3か月の告知期間 ・3か月分の管理報酬支払いによる随時解除	・3か月の告知期間

# 18. 管理委託契約書の種類

独自の管理委託契約書を使用する例が多い。

### 管理委託契約書の種類



複数回答、「無回答」を除くn=1,059

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]

# 19. 賃貸不動産管理に関する資格制度

資格名	運営・認定等の主体	対象とする業務	資格取得・登録の手続
賃貸不動産経営管理士 17,290名 (平成21年12月)	賃貸不動産経営管理士協議会 (構成団体：(財)日本賃貸住宅管理協会、(社)全国宅地建物取引業協会連合会、(社)全日本不動産協会、(社)日本住宅建設産業協会)	<u>賃貸不動産管理業務</u> (「賃貸不動産経営管理士講習テキスト」より) ○企画営業 ○募集契約業務 ○運営業務 ○建物維持管理業務 ○建物長期保全業務 ○経営相談 ○報告	講習、試験、登録講習を経て、資格登録 (有効期間：5年)
ビル経営管理士 2,716名 (平成21年12月)	(財)日本ビルディング経営センター	<u>プロパティマネジメント業務</u> (日本ビルディング経営センターHPより) ○企画・立案業務：ビルを経営・管理していく上で必要な計画を策定 ○賃貸営業業務：テナントとの間での契約交渉や賃料收受等 ○管理・運営業務：建物の維持、保全のための業務で、これに関する知識をもってメンテナンス事業者の選定、発注、監督	試験合格者が実務経験要件を満たすことにより登録 (有効期間：5年)
不動産コンサルティング技能登録者 28,626名 (平成21年11月)	(財)不動産流通近代化センター	<u>不動産コンサルティング業務</u> (「不動産コンサルティング制度検討委員会報告書」より) 依頼者との契約に基づき、不動産に関する専門的な知識・技能を活用し、公正かつ客観的な立場から、不動産の利用、取得、処分、管理、事業経営及び投資等について、不動産の物件・市場等の調査・分析等をもとに、依頼者が最善の選択や意思決定を行えるように企画、調整し、提案する業務	宅地建物取引主任者資格登録者及び不動産鑑定士登録者を対象にした試験の合格者が、不動産に関する5年以上の実務経験を積んだ時点で登録申請。 (有効期間：5年)
不動産証券化協会認定マスター 3,395名 (平成21年11月)	(社)不動産証券化協会	<u>不動産証券化業務</u> (「マスター養成講座カリキュラム」より) ○不動産の投資分析 ○不動産証券化商品の組成と運用 ○不動産証券化商品の投資分析	マスター養成講座を修了し、実務経験2年以上等の要件を満たした者が認定申請 (有効期間：5年)

## 20. 賃貸不動産管理等に関する主な動向(主として賃貸住宅関係)

	行政における動向	業界団体等における動向
平成5年	○「賃貸住宅標準契約書」の策定(住宅宅地審議会答申)	
平成6年	○「住宅の標準賃貸借代理及び管理委託契約書」等の策定(住宅宅地審議会答申)	
平成7年	○建物等の貸借の契約における重要事項説明に、当該物件の管理が委託されている場合にその受託者名等を追加[宅建業法等の改正]	
平成10年	○「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」の策定	
平成12年		○「賃貸不動産管理業協会」設立
平成13年		○「日本賃貸住宅管理協会」設立 ○「賃貸住宅管理士」制度創設(日本賃貸住宅管理協会)
平成15年	○「賃貸不動産管理業に関する研究会調査検討報告」とりまとめ	○「賃貸不動産管理業務推進連絡協議会」設立(業界団体等10団体) ○「賃貸不動産管理士」制度創設(賃貸不動産管理業協会) ○「預り金保証制度」の創設(日本賃貸住宅管理協会)
平成16年	○「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」の改訂	
平成18年	○「不動産賃貸業、賃貸不動産管理業等のあり方に関する研究会」報告書とりまとめ	○「不動産賃貸管理士」制度創設(全日本不動産協会)
平成19年	○「サブリース原賃貸借標準契約書」の策定	○賃貸不動産経営管理士協議会設立(日本賃貸住宅管理協会、全国宅地建物取引業協会連合会、全日本不動産協会) →「賃貸不動産経営管理士」の統一資格化

## 21. 貸主に関わる法令上の規制等

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

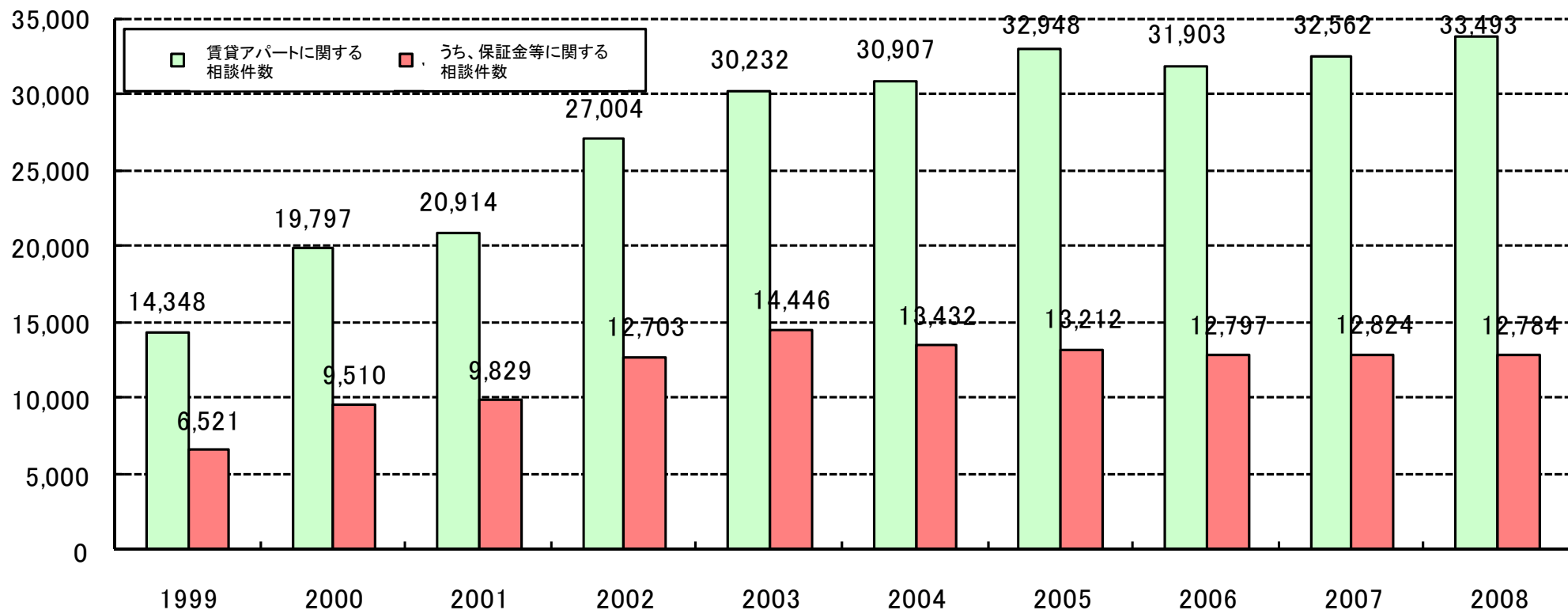
第23条の14第2項 特定保守製品を賃貸の用に供することを業として行う者は、特定保守製品の保守に関する情報を収集するとともに、点検期間に点検を行う等その保守に努めなければならない。



## Ⅱ 賃貸住宅管理業をめぐるトラブル

# 1. 賃貸アパートに関する相談件数(全国)

賃貸アパートに関する相談件数は年々増加。



家賃債務保証をめぐる相談件数

H18年度 89件

H19年度 172件

H20年度 495件

出典: 独立行政法人国民生活センター資料  
(年度)

# 2. 賃貸アパートに関する相談件数

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。

2006年度		件数 割合(%)	2007年度		件数 割合(%)	2008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		順位	商品・役務		順位	商品・役務			
全体		1,111,695 (100.0)	全体		1,041,607 (100.0)	全体		938,714 (100.0)		
1	商品一般	131,737 (17.2)	1	電話情報サービス	126,288 (12.1)	1	電話情報サービス	125,305 (13.3)	175,847	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、身に覚えのない有料情報サービスなどの利用料に関する相談が多い。
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	サラ金・フリーローン	118,749 (12.7)	2,990,322	多重債務、利息の過払いに関する相談が多い。
3	電話情報サービス	92,965 (8.4)	3	商品一般	85,480 (8.2)	3	商品一般	59,528 (6.3)	1,036,235	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	75,098 (6.8)	4	オンライン情報サービス	74,318 (7.1)	4	オンライン情報サービス	41,463 (4.4)	105,356	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	31,902 (2.9)	5	賃貸アパート・マンション	32,372 (3.1)	5	賃貸アパート・マンション	33,493 (3.6)	361,171	敷金の返還や原状回復等、退去時のトラブルが目立つ。
6	相談その他	15,980 (1.4)	6	外国語・会話教室	18,008 (1.7)	6	相談その他	16,016 (1.7)	2,798,007	振り込み詐欺や個人間の金銭トラブルなど。
7	健康食品	15,800 (1.4)	7	相談その他	16,189 (1.6)	7	健康商品	15,679 (1.7)	233,857	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ていた相談が目立つ。
8	自動車	14,655 (1.3)	8	健康食品	16,038 (1.5)	8	エステティックサービス	14,890 (1.6)	370,569	倒産に関連した解約や返金に関する相談や事業者と連絡がとれないといった相談が多い。
9	生命保険	13,275 (1.2)	9	生命保険	15,363 (1.5)	9	生命保険	13,367 (1.4)	5,277,941	保険会社の説明不足や解約、クレームへの対応などに関する相談が目立つ。
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)	10	自動車	13,100 (1.4)	1,489,279	他の商品に比べて品質・機能に関する相談が多い。
11	アクセサリ	11,716 (1.1)	11	自動車	14,026 (1.3)	11	新聞	11,220 (1.2)	36,884	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。
12	エステティックサービス	11,666 (1.0)	12	新聞	11,438 (1.1)	12	移動電話サービス	9,610 (1.0)	129,573	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。
13	新聞	11,619 (1.0)	13	移動電話サービス	10,495 (1.0)	13	修理サービス	9,152 (1.0)	221,296	衛生設備や自動車などの修理に関する相談が多い。
14	電話関連サービス	10,940 (1.0)	14	アクセサリ	9,943 (1.0)	14	クリーニング	8,441 (0.9)	11,605	衣類の紛失や、しみ、変色、伸縮などのクリーニングの品質や補償に関する相談が目立つ。
15	他の金融関連サービス	10,053 (0.9)	15	ふとん類	9,746 (0.9)	15	ふとん類	8,059 (0.9)	514,817	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	浄水器	9,583 (0.9)	16	修理サービス	9,375 (0.9)	16	アクセサリ	7,768 (0.8)	750,489	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。
17	クリーニング	9,531 (0.9)	17	化粧品類	9,077 (0.9)	17	化粧品類	7,757 (0.8)	154,128	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	化粧品類	9,396 (0.8)	18	クリーニング	8,841 (0.8)	18	分譲マンション	7,479 (0.8)	28,785,968	電話連絡による執拗な勧誘や、利殖商法など販売方法に関する相談が多い。
19	教養娯楽教材	8,756 (0.8)	19	電話関連サービス	8,601 (0.8)	19	宝くじ	6,705 (0.7)	6,124,120	海外宝くじのDM広告の信用性に関する相談が多い。
20	修理サービス	8,540 (0.8)	20	損害保険	6,795 (0.7)	20	電話関連サービス	6,682 (0.7)	78,451	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。

### 3. 賃貸管理関係の相談内容

【東京都(都市整備局住宅政策推進部不動産業課)に対して寄せられた相談件数実績】

		20年度
契約前相談		783
申込取消	預り金返還	279
	住環境その他	115
契約	重要事項説明に関する相談	589
	契約内容に関する相談	1,083
	入居時の説明と異なる設備等	181
	礼金	41
	条例2条による説明	186
	その他	2,048
管理	瑕疵の問題	252
	入居中の修理・修繕	849
	その他	1,067
契約更新	更新事務手数料請求	400
	更新料	240
	更新内容(賃料値上げ)	300
	更新内容(その他)	419
	その他	396
退去時	敷金(原状回復)	4,796
報酬・費用請求関係		331
その他		2,973
賃貸に関するもの 合計		17,328

**管理業務関連**  
8,719件(50.3%)

※条例2条による説明=東京都条例において、原状回復等に関する民法などの法律上の原則等を宅地建物取引業者が説明することを義務付けたもの。

## Ⅲ 他の業種における登録制度

# 1. 事業者の登録制度の事例

告示名	告示番号	概要	有効期間	登録業者の義務
建設コンサルタント登録規程	昭和39年4月7日 建設省告示第1131号	主に土木に関する21の登録部門の全部又は一部について建設コンサルタントを営む者が、一定の要件を満たした場合に、国土交通大臣の登録が受けられる制度。	5年	・現況報告書等の提出
地質調査業者登録規程	昭和52年4月15日 建設省告示第718号	土木建築に関する工事に必要な地質又は土質について調査等を行う地質調査業を営む者が、一定の要件を満たした場合に、国土交通大臣の登録が受けられる制度。	5年	・現況報告書等の提出
補償コンサルタント登録規程	昭和59年9月21日 建設省告示第1341号	補償コンサルタントを登録することにより、その業務の適正を図ることにより、公共事業の円滑な遂行と損失の適正な保証の確保に資することを目的とする制度。	5年	・現況報告書等の提出
中高層分譲共同住宅管理業者登録規程	昭和60年8月5日 建設省告示第1115号 (平成13年7月末日限り廃止)	中高層分譲共同住宅管理業者を登録することにより、中高層分譲共同住宅管理業の健全な発展を図り、もって中高層分譲共同住宅における良好な住生活の確保に資することを目的とする制度。	5年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・標識の掲示</li> <li>・現況報告書の提出</li> <li>・中高層分譲共同住宅管理業務処理準則を遵守するよう努める               <ul style="list-style-type: none"> <li>—業務処理の原則</li> <li>—善管注意義務</li> <li>—重要事項の説明</li> <li>—一括再委託の禁止</li> <li>—経理の区分</li> <li>—金銭又は有価証券の預託の禁止</li> <li>—会計帳簿の作成・閲覧</li> <li>—事業年度終了後や、管理組合から請求があったときの報告</li> <li>—対象住宅の滅失等の事実を知ったときの通知義務</li> <li>—従業員の研修</li> </ul> </li> </ul>
下水道処理施設維持管理業者登録規程	昭和62年7月9日 建設省告示第1348号	下水道処理施設維持管理業者を登録することにより、その人的構成、財務内容、業務状況等を公示し、これらの管理業者に終末処理場の維持管理に関する業務を委託しようとする地方公共団体の便宜に供するとともに、併せて、優良な管理業者の育成を図り、もって下水道の適正な維持管理の確保に資するための制度。	5年	・現況報告書等の提出
不動産投資顧問業登録規程	平成12年9月1日 建設省告示第1828号	不動産投資顧問業者について登録制度を実施し、その事業について必要な事項を定めることにより、その業務の適正な運営を確保し、不動産投資顧問業の健全な発達を図り、もって投資者の保護に資することを目的とする制度。	5年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務遂行の原則</li> <li>・標識の掲示</li> <li>・名義貸しの禁止</li> <li>・広告等の制限</li> <li>・契約締結前の書面の交付</li> <li>・契約締結時の書面の交付</li> <li>・書面による解除</li> <li>・報告書の交付</li> <li>・帳簿書類の閲覧</li> <li>・金銭又は有価証券の預託の受入れ等の禁止</li> <li>・金銭又は有価証券の貸付け又は貸付けの媒介等の禁止</li> <li>・小口取引の禁止</li> <li>・顧客の利益を害する行為等の禁止</li> <li>・不動産取引等の内容等の書面の交付</li> <li>・顧客から一任された投資判断等の再委任の制限</li> <li>・投資助言契約に係る媒介行為等の取扱いの制限</li> </ul>

## 2. 免許・登録の要件の事例

根拠法	マンションの管理の適正化の推進に関する法律	宅地建物取引業法
事業者	マンション管理業者	宅地建物取引業者
人的要件	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 成年被後見人若しくは被保佐人又は破産者で復権を得ないもの</li> <li>○ 登録取消日から2年を経過しない者</li> <li>○ マンション管理業者で法人であるものが登録を取り消された場合において、取消の日前30日以内にそのマンション管理業者の役員であった者でその取消の日から2年を経過しないもの</li> <li>○ 業務停止命令に基づく停止期間が経過しない者</li> <li>○ 禁錮以上の刑の執行日から2年を経過しない者</li> <li>○ 適正化法の規定による罰金刑の執行日から2年を経過しない者</li> <li>○ マンション管理業に関し成年者と同一の行為能力を有しない未成年者でその法定代理人が上のいずれかに該当するもの</li> <li>○ 法人でその役員等のうちに上のいずれかに該当する者のあるもの</li> <li>○ 事務所について管理業務主任者の設置要件を欠く者</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 成年被後見人若しくは被保佐人又は破産者で復権を得ないもの</li> <li>○ 免許取消日から5年を経過しない者</li> <li>○ 免許を取り消された者が法人である場合においては、当該取消に係る聴聞期日等の公示日前60日以内に当該法人の役員であった者で当該取消の日から5年を経過しないもの</li> <li>○ 免許の取消処分等の聴聞期日等の公示日から処分日までの間に廃業届があった者で当該届出の日から5年を経過しないもの</li> <li>○ 上記期間内に合併により消滅した法人又は廃業届があった者で当該消滅又は届出の日から5年を経過しないもの</li> <li>○ 禁錮以上の刑の執行日から5年を経過しない者</li> <li>○ 宅建業法・暴対法・刑法の違反による罰金刑の執行日から5年を経過しない者</li> <li>○ 免許の申請前5年以内に宅地建物取引業に関し不正又は著しく不当な行為をした者</li> <li>○ 宅地建物取引業に関し不正又は不誠実な行為をするおそれが明らかなる者</li> <li>○ 営業に関し成年者と同一の行為能力を有しない未成年者でその法定代理人が上のいずれかに該当するもの</li> <li>○ 法人でその役員等のうちに上のいずれかに該当する者のあるもの</li> <li>○ 個人で一定の使用人のうちに上のいずれかに該当する者のあるもの</li> </ul>
財産的要件	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ マンション管理業を遂行するために必要と認められる一定の財産的基礎を有しない者</li> </ul>	

### 3. 賃貸不動産の管理会社に関する情報提供の状況(他の取引場面との比較)①

	賃貸不動産における管理会社関係		マンション管理会社関係		媒介業者(宅建業者)関係	
	A. 賃貸不動産の管理を委託する場合の管理会社に関すること(貸主・委託者の立場)	B. 賃貸不動産を賃借する場合の管理会社に関すること(借主の立場)	C. 中古マンションを購入する場合のマンション管理業者に関すること(買主の立場)	D. マンションの管理組合が管理事務を委託する場合のマンション管理業者に関すること(組合員・委託者の立場)	E. 賃貸不動産を賃借する場合の媒介業者(宅建業者)に関すること(借主の立場)	F. 宅地建物を購入する場合の媒介業者(宅建業者)に関すること(買主の立場)
広告 (公正競争規約による必要な表示事項)	制度なし	必要事項でない	管理方式(管理人の勤務形態。自主管理の場合はその旨)	制度なし	広告主の名称又は商号 広告主の事務所の所在地 広告主の事務所の電話番号 宅建業法による免許証番号 所属団体名及び公正取引協議会加盟事業者である旨	
重要事項説明	制度なし	管理が委託されているときは、その委託を受けている者の氏名及び住所[法35]	管理が委託されているときは、その委託を受けている者の氏名及び住所[法35]	マンション管理業者の商号又は名称、住所、登録番号及び登録年月日[法72] 管理業務主任者証の提示[法72] 管理業務主任者が記名押印[法72]	取引主任者証の提示[法35] 取引主任者が記名押印[法35]	
賃貸(売買・委託)契約時の書面	制度なし	記載事項なし[法37]	記載事項なし[法37]	マンション管理業者の名称及び住所(法人である場合にはその代表者氏名)[法73]	記載事項なし[法37]	
取引に関する保証	制度なし		制度なし	重要事項説明において、保証契約に関する事項を説明[法72]	営業保証金の供託所等に関する説明[法35の2]	
業者名簿等	制度なし		行政庁によるマンション管理業者登録簿等の閲覧[法49] (マンション管理業者登録簿(名称、住所、役員の氏名、専任の管理業務主任者の氏名、登録番号等)及び登録の申請に係る書類等)		行政庁による宅建業者名簿等の備付け・閲覧[法10] (宅建業者名簿(免許証番号、名称、役員の氏名、取引主任者の氏名、業務停止処分等があったときはその年月日と内容等)及び免許申請時の書類等)	
標識掲示	制度なし		事務所ごとに標識掲示[法71] (登録番号、登録年月日、名称等)		事務所等に標識掲示[法50] (免許証番号、免許有効期間、名称等)	
従業者名簿等	制度なし		事務所ごとの書類の備付け・閲覧[法79] (受託契約件数、受託契約戸数等の業務状況調査書及び貸借対照表等の書類)		事務所ごとに従業者名簿の備付け・閲覧[法48] (氏名、主たる職務内容、取引主任者であるか否か等)	
従業者の証明書	制度なし		従業者の証明書の携帯・提示[法88]		従業者の証明書の携帯・提示[法48]	
その他	インターネットなどにより一般的に公表されている資料を通じた事業者の業務内容、財務内容など					

注1) 広告に関する規制は、「不動産の表示に関する公正競争規約」による。

注2) B欄、E欄及びF欄の□内の法律の条番号は、宅地建物取引業法による。

注3) C欄及びD欄の□内の法律の条番号は、マンションの管理の適正化の推進に関する法律による。ただし、C欄の重要事項説明及び売買契約時の書面に関しては宅地建物取引業法による。



### 3. 賃貸不動産の管理業務に関する情報提供の状況(他の取引場面との比較)②

	賃貸不動産の管理業務関係		マンション管理業務関係	
	A. 賃貸不動産の管理を委託する場合の管理業務に関すること(貸主・委託者の立場)	B. 賃貸不動産を賃借する場合の管理業務に関すること(借主の立場)	C. 中古マンションを購入する場合のマンション管理業務に関すること(買主の立場)	D. マンションの管理組合が管理事務を委託する場合のマンション管理業務に関すること(組合員・委託者の立場)
広告(公正競争規約による必要な表示事項)	制度なし	管理費又は共益費等	管理方式(管理人の勤務形態。自主管理の場合はその旨) 管理費及び修繕積立金等	制度なし
重要事項説明	制度なし	管理が委託されているときは、その委託を受けている者の氏名及び住所[法35]	管理が委託されているときは、その委託を受けている者の氏名及び住所[法35]	管理事務の対象となるマンションの部分に関する事項[法72]
			(計画的な維持修繕のための費用の積立てを行う旨の規約の定めがあるときは、その内容及び既に積み立てられている額[法35])	管理事務の内容及び実施方法(財産の分別管理の方法を含む。)[法72]
			通常の管理費用の額[法35]	管理事務に要する費用並びにその支払いの時期及び方法[法72]
			維持修繕の実施状況が記録されているときは、その内容[法35]	管理事務の一部の再委託に関する事項[法72]
				保証契約に関する事項[法72]
賃貸(売買・委託)契約時の書面	制度なし	記載事項なし[法37]	記載事項なし[法37]	管理事務の対象となるマンションの部分[法73]
				管理事務の内容及び実施方法(財産の分別管理の方法を含む。)[法73]
				管理事務に要する費用並びにその支払いの時期及び方法[法73]
				管理事務の一部の再委託に関する事項[法73]
				その他の管理業務に関する事項[法73]
媒介契約時の書面		書面交付の義務付けなし	記載の義務付けなし[法34の2]	

注1) 広告に関する規制は、「不動産の表示に関する公正競争規約」による。

注2) B欄及びC欄の[]内の法律の条番号は、宅地建物取引業法による。

注3) C欄及びD欄の[]内の法律の条番号は、マンションの管理の適正化の推進に関する法律による。ただし、C欄の重要事項説明及び売買契約時の書面に関しては宅地建物取引業法による。

## 4. 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。