

賃貸不動産管理業の適正化のための制度について
(これまでの議論を踏まえた整理)

平成 22 年 2 月 3 日
社会資本整備審議会
産業分科会不動産部会

1. 新制度創設の趣旨

賃貸住宅管理業の登録制度を設け、登録事業者の業務についてルールを定めることで、その業務の適正な運営を確保し、賃借人及び賃貸人の利益の保護を図る。

2. 対象範囲

(1) 対象とする不動産

①賃貸アパート及びマンションに関する相談件数が他の不動産に比べ多いこと、賃貸人には個人の事業者が多く管理業者に対する管理業務の委託率が高いこと、賃借人保護の必要性などを勘案し、賃貸住宅を対象とする。

②したがって、非住宅については、本制度の対象とはしない。一方で、不動産投資市場の拡大に伴い、投資対象とされる不動産（オフィスビル、商業施設、賃貸住宅等）の価値の維持・向上のために不動産を適切に維持管理する管理業務の重要性が高まっていることから、オフィスビル・商業施設等の賃貸不動産の管理業務の標準化、高度化等についても、引き続き検討する必要がある。

(2) 対象事業者・対象業務について

①賃貸住宅の管理業務の内容は、広範囲にわたっているため、その全てについて行政がルールを定めるのではなく、必要な限度に限定するべきである。具体的には、賃料等の徴収業務並びに賃貸借契約の更新業務及び解約業務は、その委託率の高さ及び賃借人等とのトラブルの発生件数などから、管理業務の中でも、特にその適正化が求められる業務であることから、これらいずれかの業務を担う事業者を登録の対象とする。

②住宅を借り上げて転貸するサブリースについては、契約形態は賃貸管理の場合とは異なるが、その業務内容は上記の管理業務と一致するものが多いことから、サブリース業についても登録制度の対象とする。サブリース業は、他人の不動産を転貸していることから、自らの所有物件の賃貸を行う場合（③の賃貸業）との比較においても、より適切な業務の確保が求められる。

③賃貸業についても、管理業と同様、賃料等の徴収業務等が想定される。しかし、自己で管理業務が行えないような一定規模以上の賃貸業では、管理業務を管理業者に委

託しているケースが多いこと、それ以外の小規模の賃貸業の大部分は個人経営であり、所有する物件を自ら賃貸する自己管理が行われていることから、賃貸業においては、賃借人とのトラブル発生の蓋然性が低いと考えられる。このため、賃貸業は、登録制度の対象外とする。

3. 登録制度の仕組み

- ①賃貸住宅管理業を営もうとする者は、国土交通省に備える登録簿に登録ができることとする。
- ②事業者の登録に当たっては、宅地建物取引業者の免許の基準又はマンション管理業者の登録拒否要件などと同様、人的要件などの登録要件を設ける。
- ③登録業者は、管理業務に関して定める一定のルール（業務処理準則）を遵守することとする。
- ④登録業者が、管理業務に関して不正又は著しく不当な行為をした場合等においては、登録を消除することとする。この場合、一定期間は、再登録ができないものとする。（業務に関して他の法令に違反する行為や③のルールが遵守されない場合などを想定）
- ⑤登録に当たり、一定の資格者を置くことを要件とはしない。資格者の設置等の管理業務に従事する事業者の資質の確保等を図るための施策については、現在、事業者団体により取組が進められている任意の資格制度や講習会などの一層の充実・活用を図る。（例えば、各事業者団体や事業者において、自主的に、設置されている有資格者情報を公開することなどが考えられる）

4. 登録業者の業務の適正化のためのルール

登録業者については、管理業の業務に関し、以下のルールを定め、管理業務の適正化を図ることで、賃借人及び賃貸人の利益の保護を図る。

また、行政が定めるルールは必要な限度にとどめ、契約者間の意思や地域の商習慣などに委ねることが望ましい事項については、事業者による自主ルールや標準管理委託契約書による明確化などを活用することとする。

（1）主として賃借人の利益の保護のためのルール

- ①賃借人に対する管理内容の書面交付
- ②賃貸借契約に関する重要事項の説明（対サブリース業者向け規制）
- ③賃貸借契約の成立時の書面交付（対サブリース業者向け規制）
- ④賃貸借契約の更新時の書面交付
- ⑤賃貸借契約の終了時における説明
- ⑥管理受託契約等に基づかない賃借人からの金銭受領の禁止

⑦管理受託契約の終了に伴う通知

⑧行き過ぎた督促行為の禁止

(行き過ぎた督促行為について、別途法規制が行われる場合には、当該法律が優先する。)

(2) 主として貸貸人の利益の保護のためのルール

①貸貸人に対する管理受託契約内容の重要事項の説明

②貸貸人に対する管理受託契約成立時の書面交付

③財産の分別管理

これらの事項は、直接的には貸貸人の保護に係るものであるが、これらを通じて、結果として賃借人の保護が図られることが期待される。

(3) その他

帳簿の備付け、標識の掲示など登録制度や監督事務の実施に必要な事項について定める。

5. 登録制度の位置づけ及びその効果

登録制度の位置づけについては、①法律により義務づけられた登録制度、②告示などによる任意の登録制度、③事業者団体等による自主的な登録制度などがある。

①は、法律により、無登録営業を禁止し罰則を課すことで、強制力、執行力を担保する制度である。ルールを守らない行為を禁止できる一方で、営業の自由に制約を加える制度であるため、規制強化に対する懸念も存在する。また、無登録営業を禁止する法執行のためには、地方自治体を含めた行政側の執行体制の構築が必要となる。

②は、法律により、無登録営業を禁止するものではなく、広く登録されている情報(告示に定める規定を遵守している状況など)を公表する登録制度であることから、強制力、執行力は劣る。しかし、任意の制度であるため、①の制度と比べて柔軟な制度運用が可能である。

また、法律に基づく制度構築に向け、試行的な制度と位置づけ、規制内容を精査することも可能である。

さらに、全ての事業者を対象としない登録制度であるため、登録事業者数が抑制されることから、①の制度と同等の執行体制を設けない制度構築も可能である。

※ 告示による登録制度の具体的な効果

○登録事業者は、業務に関するルールを遵守することが求められ、遵守されない場合は登録から削除される。

○登録事業者名は公表されることから、消費者は、登録事業者の情報を事業者選択(物件選択)の判断材料として活用できる。

- 消費者による優良な事業者（良質な管理物件）の選別が進むことで、適正な業務のためのルールが賃貸住宅市場において広く普及することが期待される。
- また、制度創設により、「賃貸住宅管理業」に対する社会の認識が高まるとともに、賃貸住宅管理業の健全な発展が期待される。

③は、公的関与のない自主的な取組であり、行政による規制強化とはならない制度であるが、行政の強制力、執行力による担保が全く期待できない点で、賃貸住宅管理業の改善を図る上では不十分と考えられる。

6. 管理業務適正化に向けた制度構築の課題と当面の方針

法律により無登録営業を禁止する登録制度の構築に当たっては、以下の点を踏まえた対応が必要である。

- 法の適正な執行と想定される賃貸住宅管理業者の事業者数を勘案すると、宅地建物取引業法と同様の執行体制を確保するため国土交通大臣及び都道府県知事による登録制度とすることが不可欠であり、当該事務を実施することとなる地方自治体の理解と協力を得ることが必要である。
- 賃貸住宅管理を実施している事業者団体からは、法律による制度構築を要望する意見があるものの、新たに無登録営業が禁止されるサブリース業など、これまで規制を受けていない事業分野に対する十分な対応が必要である。

このため、当面は、告示による任意の登録制度を国土交通省が実施し、国民の意見、事業者団体における取組状況などを踏まえ、法制度の導入に向けた検討を継続する。

任意の登録制度を当面は国により実施するとしても、地方自治体や事業者団体との連携のもと登録制度が十分に機能し、実効あるものとするよう、普及を促進することが必要である。登録制度については広く透明性を高めるとともに、賃借人及び賃貸人に対する制度の周知普及や事業者に関する情報をわかりやすく開示する仕組みの構築も重要である。

また、賃貸住宅管理に関する登録制度の実施に当たっては、登録対象となる事業の明確化を図るとともに、パブリックコメント（意見公募）を実施するなど、広く国民の意見を求めることが必要である。

さらに、法制度の導入の検討に当たっては、登録事業者の捕捉率など告示による登録制度の運用状況、事業者団体における業務適正化の取組状況及びそれらの効果などを踏まえ対応することが必要である。

なお、賃貸人、賃借人の権利保護や義務履行が一方的にならないよう、住宅確保要配慮者に対する施策の充実や、今後明らかとなる賃貸借契約をめぐる判例等を踏まえたルール（業務処理準則）の更なる改善などにも留意する。

7. 悪質な追い出し行為への対応を含めた賃貸住宅に係るトラブルへの対応

以下の取組との連携を図りながら、賃貸住宅管理業の登録制度を創設することにより、民間賃貸住宅に係るトラブルの抑制及び良質な賃貸住宅市場の形成を推進する。

(1) 法律による悪質な行為に対する規制

昨年来、特に社会問題化している「追い出し行為」については、別途、住宅宅地分科会民間賃貸住宅部会において、これらの行為に対する法規制の必要性が指摘されており、賃貸住宅管理業者について、賃貸住宅の家賃等の悪質な取立て行為の禁止等を行うことが必要である。

(2) 標準契約書・ガイドライン等による自主的ルールへの促進

賃貸人と賃借人との間の賃貸借契約に基づくトラブルへの対応としての原状回復ガイドラインなどの見直しの必要性についても、同部会において指摘されているが、賃貸住宅管理業に関しても、標準管理委託契約書の改善及び普及を図るとともに、登録制度に基づくルール以外の事業者による自主的ルールの活用も必要である。

また、事業者においては、これらの自主的なルールなどの遵守に加え、事業者自身における法令遵守体制の充実・強化が望まれる。

(3) 苦情相談体制等の充実

賃貸住宅については、不動産に関するトラブルの中でもその件数が多い分野である。このため、事業者団体などの自主的な取組により、苦情相談を受付ける体制を一層充実させトラブルの迅速な解決を図るとともに、紛争に至った場合でも、少額訴訟の普及・活用や裁判によらない迅速・簡易な紛争解決の手段の整備について、引き続き検討する必要がある。また、こうした体制に対して寄せられた情報を集約し活用していくことが重要である。

(4) 消費者教育など賃貸住宅に関する知識の普及啓発

賃貸住宅に係る法律や取引に関する商慣習などは多岐にわたり、賃借人のみならず多くの個人の賃貸人も必ずしも十分な知識を有していない状況にあり、賃貸住宅経営を斡旋する事業者からの説明が十分されていないことも見受けられ、このことが賃貸住宅に係るトラブルが多発する一要因となっていると考えられる。

このため、登録制度の導入による事業者に対するルールの普及のみならず、賃借人及び賃貸人に対する賃貸住宅に関する知識やノウハウの普及啓発について継続的に取り組む必要がある。