



令和元年12月18日

土地・建設産業局 不動産課

## 賃貸住宅管理業務に関するアンケート調査結果の公表

～賃貸住宅管理業の適正化につなげるため、賃貸住宅管理者・家主・入居者向け調査を実施～

国土交通省では、賃貸住宅管理業の適正化につなげるためのアンケート調査を実施。調査の結果、賃貸住宅管理者と家主・入居者とのトラブルの実態や、賃貸住宅管理者と家主との管理業務の契約状況等の実態が明らかになりました。

- 家主（賃貸住宅の所有者）から委託を受けて賃貸住宅の管理を行う「受託管理」及び家主から賃貸住宅を借り上げて入居者に転貸する「サブリース」における実態を把握するため、賃貸住宅管理者・家主・入居者それぞれに対してアンケート調査を実施しました。  
今般、調査結果をとりまとめましたので、お知らせいたします。

### 【調査結果の主なポイント】

- 賃貸住宅管理者が実施する管理業務としては、受託管理・サブリースいずれの場合においても、「苦情対応」、「敷金精算・原状回復」、「契約更新」が多い（8～9割程度）。
  - 家主が所有している賃貸住宅の管理方法としては、「業者に任せず、全て自ら管理している」が2割程度にとどまっており、「入居者募集から契約などの管理業務の全て又は一部を業者に委託している」が多い（8割程度）。
  - 家主が受託管理者との間で経験したトラブルとしては、「賃料・敷金等が管理者から入金されるまでに時間を要する又は入金されないことがある」、「管理業務の内容に関する認識が管理者との間で異なっており、期待する対応がなされない」、「管理者から管理業務に関する報告がなく、適切に対応がなされているか把握できない」等が多い（あわせて5割程度）。
  - 入居者が経験したトラブルとしては、「水漏れや設備の故障等修繕の必要性が生じた際、対応に著しく時間がかかった」、「入居者同士でのトラブルが発生した」が多い（2～3割程度）。
  - サブリース業者が契約締結時に家主に対して説明している契約内容としては、「将来の家賃変動の条件」、「賃料の固定期間・改定時期」、「空室のリスク」、「賃料減額のリスク」が多いが、いずれも6割程度にとどまっている。家主に対する調査結果も同様の状況となっている。
  - 家主がサブリース物件を取得する際に受けた営業（勧誘）状況としては、8割程度が営業（勧誘）を受けており、そのうち、「サブリース業者」のみの営業（勧誘）の割合は1割にとどまり、「不動産業者」又は「建設会社」が関与する営業（勧誘）の割合は6割程度となっている。
- 本調査の結果概要については、別紙をご覧ください。  
また、本調査結果の詳細については、以下 URL を参照ください。  
[http://www.mlit.go.jp/totikensangyo/const/sosei\\_const\\_tk3\\_000163.html](http://www.mlit.go.jp/totikensangyo/const/sosei_const_tk3_000163.html)

<問い合わせ先>

国土交通省 土地・建設産業局 不動産課 石原、中村

TEL : 03-5253-8111（内線：25-131、25-133）、FAX : 03-5253-1557