

# 賃貸住宅管理業務に関するアンケート調査 ＜結果概要＞

## ■調査実施概要

### 1. 調査目的

賃貸住宅管理業者と家主・入居者とのトラブルの実態、賃貸住宅管理業者の事業形態や家主との管理業務の契約状況等を詳細に把握し、賃貸住宅管理業の現状や課題を検証した上で、賃貸住宅管理業者登録制度における未登録業者の登録促進や登録制度の見直しなど、賃貸住宅管理業の適正化につなげることを目的とする。

### 2. 主な調査事項

＜賃貸住宅管理業者＞

会社概要、登録・未登録の理由、事業形態、グループ企業等の役割分担の状況、管理住戸の状況、管理業務の実施状況、家主・入居者とのトラブルの対応状況、契約状況、家賃保証の状況、営業手法、契約内容の事前説明状況

＜家主＞

所有物件の取得経緯等、管理業務の委託状況、契約状況、サブリース契約の事前説明の状況、トラブル事例

＜入居者＞

トラブル事例

### 3. 調査方法

＜賃貸住宅管理業者＞アンケート調査（郵送・Web）

＜家主＞アンケート調査（Web）

＜入居者＞アンケート調査（Web）

### 4. 調査対象

＜賃貸住宅管理業者＞登録業者：4,429社

未登録業者：7,109社 合計 11,538社

＜家主＞Webアンケート調査会社のモニター（全国）

＜入居者＞Webアンケート調査会社のモニター（全国）

### 5. 回収結果

＜賃貸住宅管理業者＞有効回答数：2,947社（回答率：25.5%）

＜家主＞有効回答数：414名

＜入居者＞有効回答数：310名

### 6. 調査期間

＜賃貸住宅管理業者＞令和元年7月5日～26日

＜家主＞令和元年7月31日～8月2日

＜入居者＞令和元年7月31日～8月1日

## 【アンケート調査結果のポイント】

※「受託管理」…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形態  
「サブリース」…家主から賃貸住宅を借り上げて入居者に転貸する形態

### ＜賃貸住宅管理業者＞

- ①管理業者の管理物件（賃貸住宅）に関する事業形態<sup>※1</sup> を見てみると、受託管理、サブリースいずれの場合においても、「受託管理契約又はサブリース契約+建物管理」の形態をとる業者の割合が高い（7～8割程度）。これに「賃貸住宅販売」、「建築請負」又は「土地又は販売業者の紹介・土地販売+建築請負」を併せた形態をとる業者の割合が、それぞれ2割弱～3割弱となっている。【Q16、Q33】
- ②管理業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」の割合が高い（8割弱～9割弱程度）。「清掃」、「維持管理・修繕（設備点検等）」については、受託管理、サブリースいずれの場合においても、再委託で実施している割合が高い。【Q24、Q40】
- ③管理業者が抱えるトラブルで対応困難なものとしては、受託管理、サブリースいずれの場合においても、「借主間、近隣住民との間の苦情対応」の割合が高い（受託管理：約52%、サブリース：約29%）。また、受託管理では、「退去時の原状回復の箇所や費用負担に係る家主・借主との協議」（約42%）、サブリースでは、「家主とのサブリース契約の条件変更のうち、特に賃料改定の金額」（約34%）の割合が高い。【Q31、Q61】
- ④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」（約62%）、「賃料の固定期間・改定時期」（約60%）、「周辺の家賃相場」（60%）の割合が上位を占めているが、6割程度にとどまっている。【Q57】

### ＜家主＞

- ①所有物件の購入等にあたり、資金調達の方法としては、「金融機関からの借り入れ」（約34%）、「預貯金、有価証券売却代金、退職金」（約24%）の割合が高い。また、借り入れの割合としては、物件購入価格の「7割程度」（約19%）、「8割程度」（約18%）、「9割程度」（約17%）、「すべて（10割）」（約16%）の割合が高い。【Q11、Q13】
- ②賃貸住宅経営に関する知識の習得方法としては、「インターネット（SNS等）による情報収集」（約30%）、「セミナーや不動産投資スクールへの参加」（約25%）、「友人・知人からの情報提供」（約24%）の割合が高い。【Q14】
- ③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」（約19%）が2割程度にとどまっており、「入居者募集から契約、それ以降の管理も全て業者に委託している」又は「入居者募集や契約、それ以外の管理業務の一部を業者に委託している」（あわせて約82%）の割合が高い。【Q15】
- ④受託管理業者に委託している管理業務としては、「入居時の契約支援（契約時の管理内容の説明等）」（81%）、「賃貸借契約の更新」（約79%）、「敷金精算・原状回復」（約77%）の割合が高い。一方、家主自ら実施している管理業務としては、「修繕積立金の管理」（28%）の割合が高い。【Q17】
- ⑤受託管理業者に管理業務を委託している理由としては、「契約更新・終了時のトラブルをなくしたいから」（約52%）、「自分自身の賃貸契約および管理に関する専門知識が不足していると感じるから」（約50%）の割合が高い。【Q19】

※1 関係先（グループ企業・提携先等）との連携を含めて、件数の多いもの上位3つまで選択。

- ⑥受託管理業者とのトラブルとしては、「賃料・敷金などが、管理業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」（あわせて約 22%）、及び「管理業務の内容に関する認識が管理業者との間で異なっており、期待する対応がなされない」、「内容、金額等に関する協議がないまま勝手に修繕等が行われ、費用を請求される」、「管理業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」、「管理業者から入金される賃料等から不明な費用が差し引かれている」（あわせて約 26%）の割合が高い。【Q21】
- ⑦サブリース業者と契約している理由としては、「管理等の手間が大変だから」（約 48%）、「安定的な収入を得たいと考えたから」（約 48%）の割合が高い。【Q29】
- ⑧サブリース物件取得の際に業者等から受けた営業（勧誘）状況については、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）（10%）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）（約 64%）の割合が6割程度と高い。このように、複数の業者から営業（勧誘）を受けている状況が見られる。また、これらの営業（勧誘）のうち、「サブリース契約を前提とした営業（勧誘）」（約 73%）であった割合が高い。【Q34、Q36】
- ⑨サブリース業者からサブリース契約の締結時に説明を受けている契約内容としては、「将来の家賃変動の条件」（約 60%）、「空室のリスク」（約 56%）、「修繕工事費用」（約 56%）、「賃料の固定期間・改定時期」（約 55%）、「賃料減額のリスク」（約 55%）の割合が上位を占めているが、6割程度にとどまっている。【Q37】
- ⑩サブリース業者とのトラブルとしては、「サブリース物件の収入や費用、契約内容の変更条件などが家主に十分に説明がなかった」（約 23%）の割合が高い。【Q39】

#### <入居者>

- ①トラブルの経験内容としては、「水漏れや設備の故障等修繕の必要性が発生した際、対応に著しく時間がかかった又は対応してくれなかった」（約 44%）、「入居者同士でのトラブルが発生した」（約 23%）、「入居中に管理サービスの水準が低下した」（約 15%）、「退去時の原状回復に関し、支払う必要がないと考えられる費用の負担を求められた」（約 14%）の割合が高い。【Q10】
- ②発生すると深刻だと思ふトラブルの内容としては、「家主や管理業者から不明朗な費用の請求がある」（約 42%）、「退去時の原状回復に関し、支払う必要がないと考えられる費用の負担を求められる」（約 38%）の割合が高い。【Q13】

## ■調査結果概要

### 賃貸住宅管理業者

#### ○賃貸住宅管理業者向け実態調査の結果概要

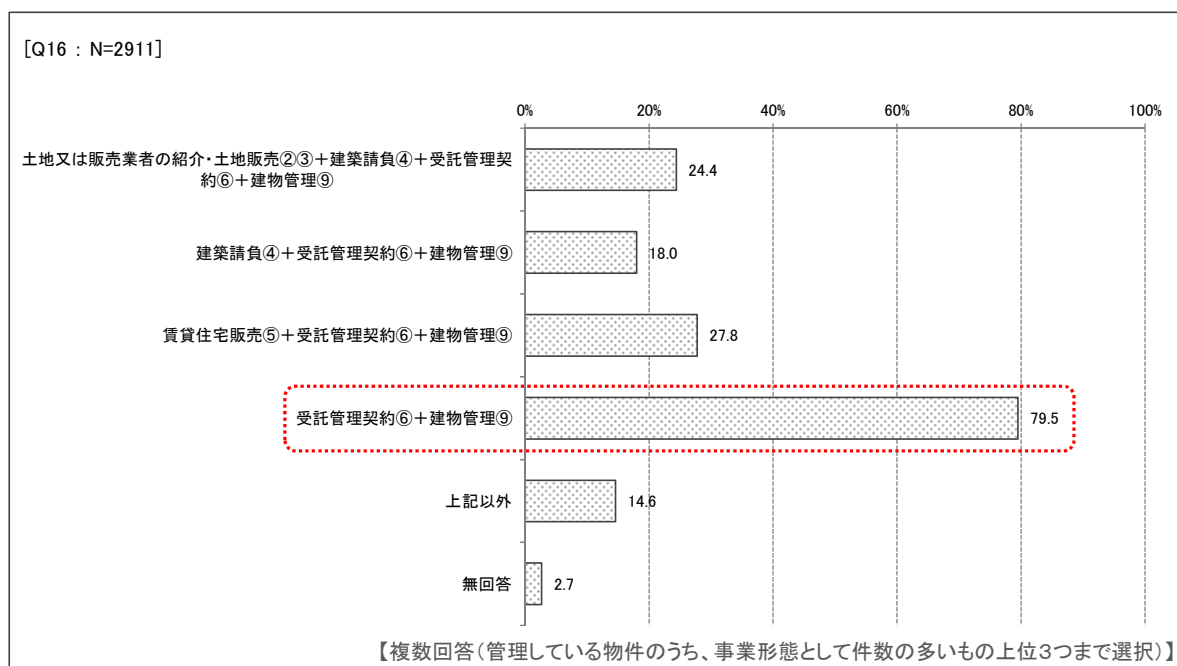
- ・調査票送付数 : 11,538 業者
- ・有効サンプル数 : 2,947 業者
  - サブリース : 36 業者 (1.2%)
  - サブリース+受託管理 : 690 業者 (23.4%)
  - 受託管理 : 2,221 業者 (75.4%)

◇登録状況：登録業者58%、未登録業者42%

### 1. 受託管理

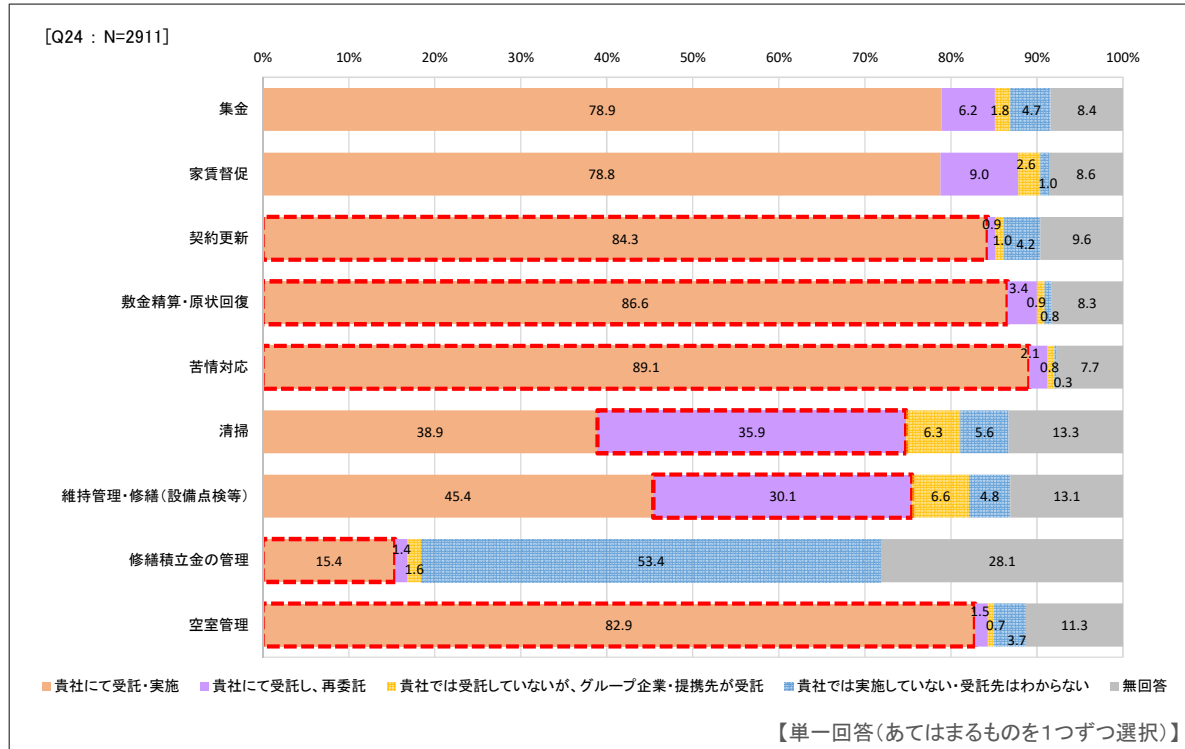
#### (1) 事業形態

受託管理業者の管理物件（賃貸住宅）に関する事業形態（関係先（グループ企業、提携先等）との連携を含む。）としては、「受託管理契約+建物管理」の形態をとる業者が8割程度となっている。これに「賃貸住宅販売」を併せた形態をとる業者が3割近くに達しており、「土地又は販売業者の紹介・土地販売②③+建築請負④+受託管理契約⑥+建物管理⑨」を併せた形態をとる業者が2割を超えている。また、「建築請負」を併せた形態をとる業者が2割近くに達している。



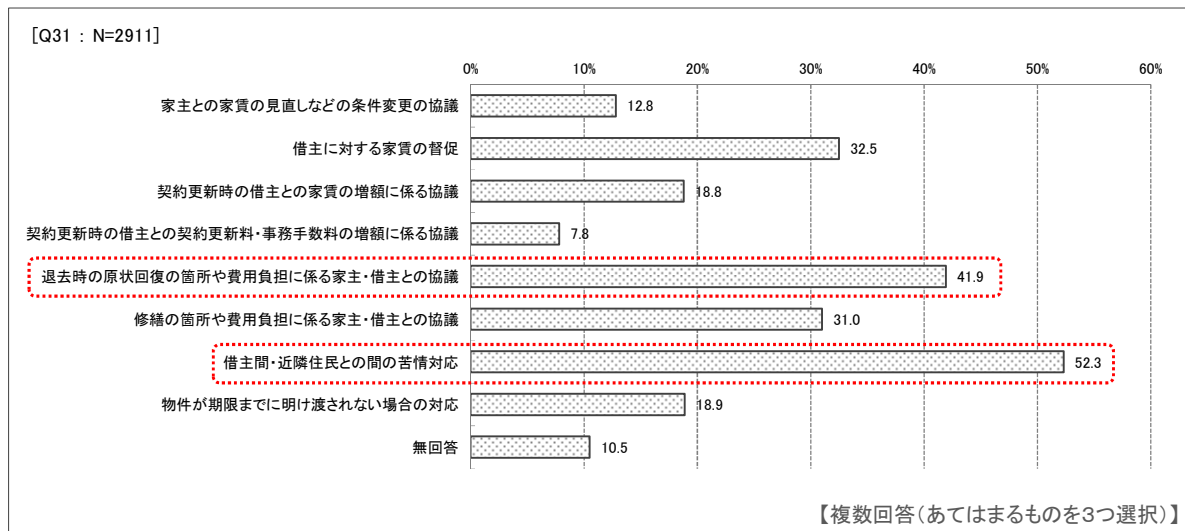
## (2) 管理業務の実施内容と実施主体

受託管理業者が実施している管理業務としては、「苦情対応」、「敷金精算・原状回復」、「契約更新」、「空室管理」がそれぞれ8割を超えている。「清掃」、「維持管理・修繕（設備点検等）」については、再委託で実施している割合が高い。なお、「修繕積立金の管理」については、受託管理業者の関与の割合が低い。



## (3) 受託管理している賃貸住宅で発生しているトラブルで対応が困難なもの

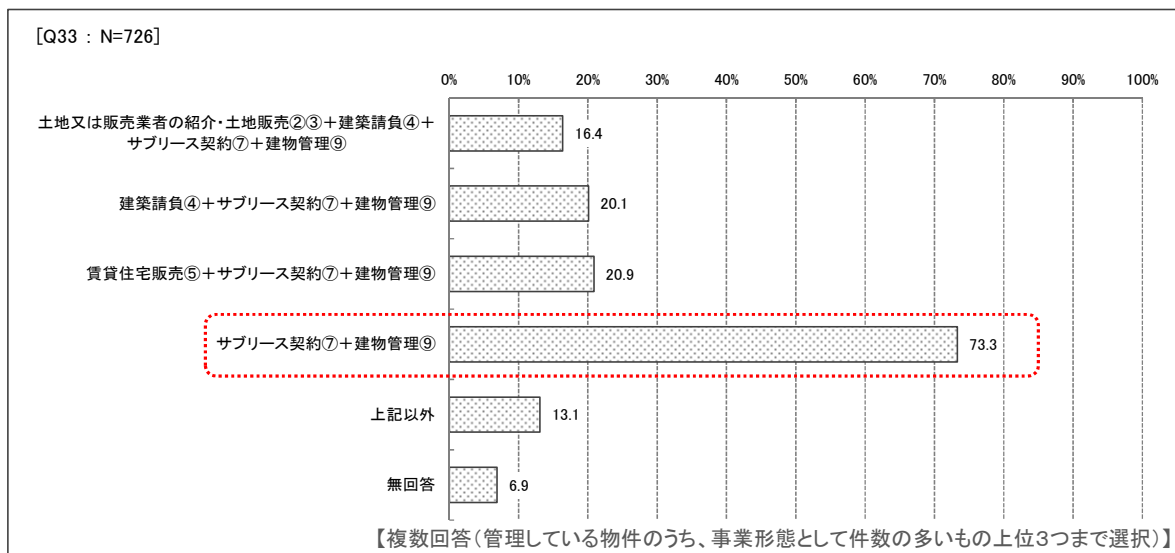
受託管理業者にとって対応が困難なトラブルとしては、「借主間、近隣住民との間の苦情対応」が最も多く、5割を超えており、次いで、「退去時の原状回復の箇所や費用負担に係る家主・借主との協議」が4割程度となっている。また、「無回答」は1割程度となっている。



## 2. サブリース

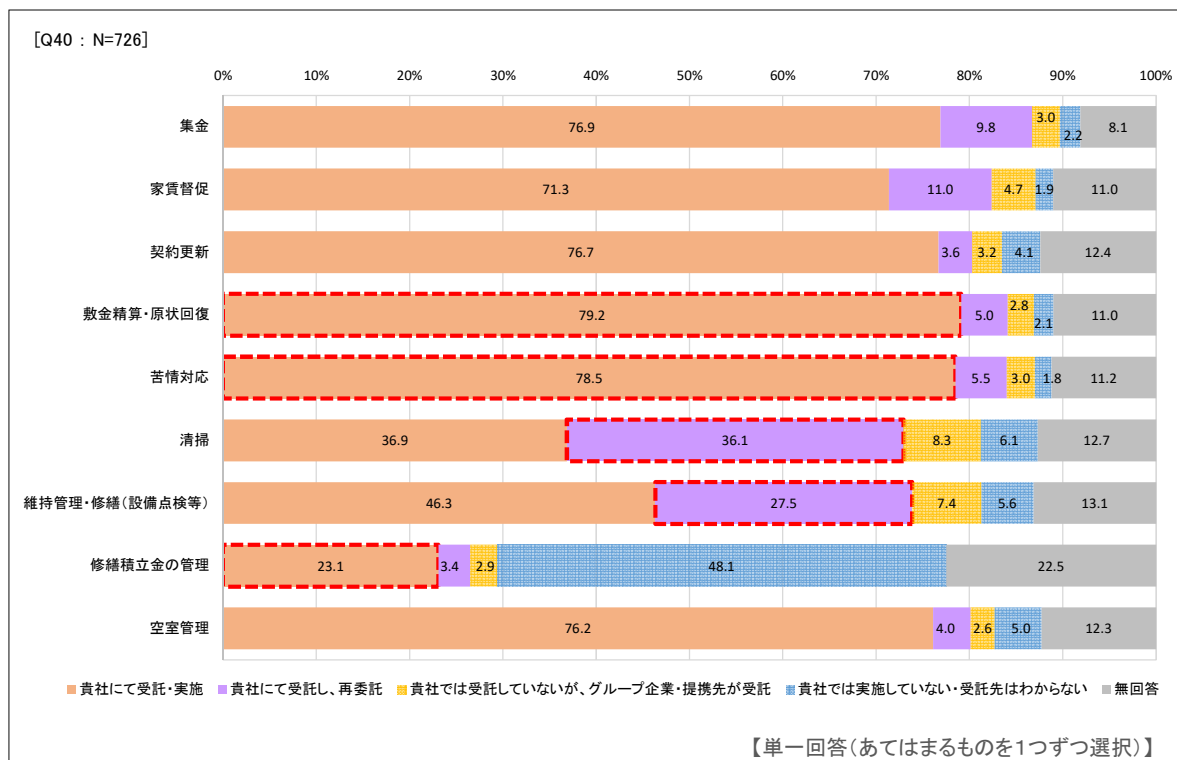
### (1) 事業形態

サブリース業者のサブリース物件（賃貸住宅）に関する事業形態（関係先（グループ企業、提携先等）との連携を含む。）としては、「サブリース契約＋建物管理」の形態をとる業者が7割を超えている。これに「賃貸住宅販売」又は「建築請負」を併せた形態をとる業者がそれぞれ2割程度、「土地又は販売業者の紹介・土地販売＋建築請負」を併せた形態をとる業者が2割近くに達している。



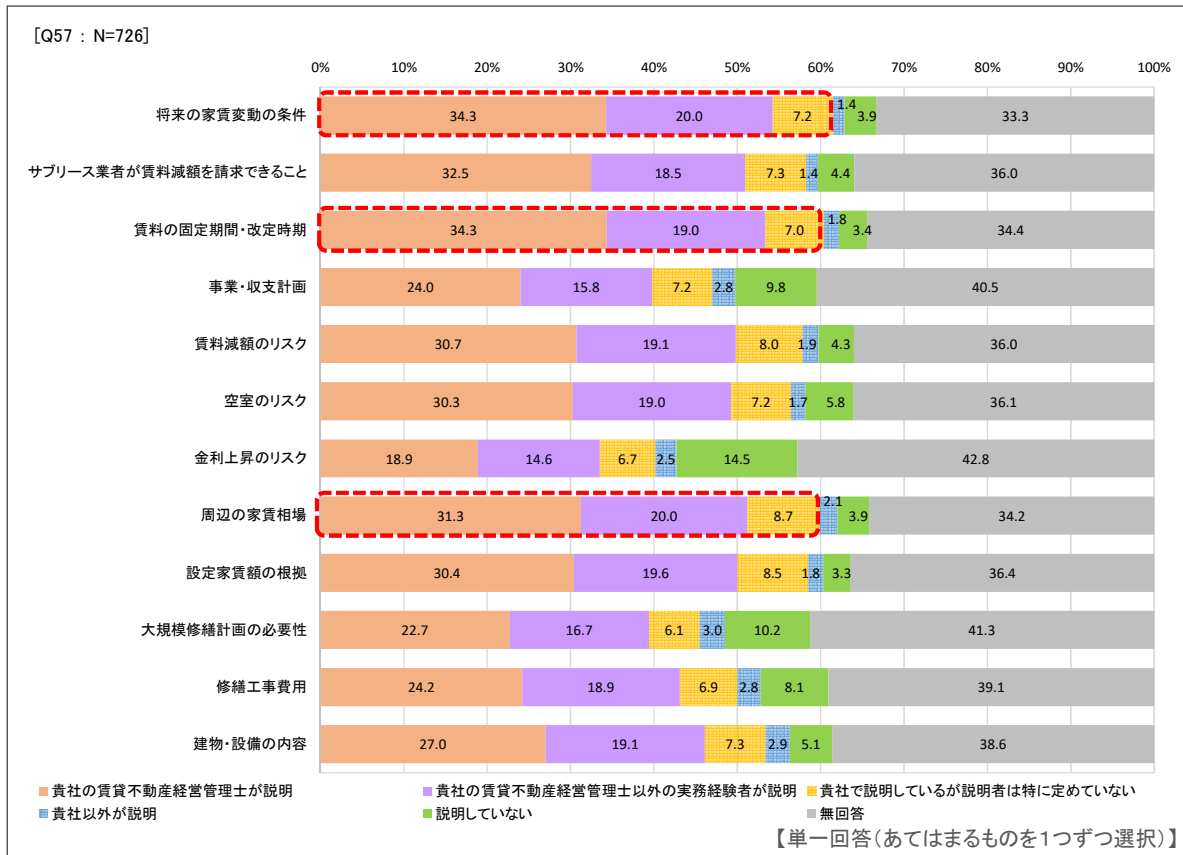
### (2) 管理業務の実施内容と実施主体

サブリース業者が実施している管理業務としては、「敷金精算・原状回復」、「苦情対応」がそれぞれ8割近くに達している。「清掃」、「維持管理・修繕（設備点検等）」については、再委託で実施している割合が高い。なお、「修繕積立金の管理」については、サブリース業者の関与の割合が低い。



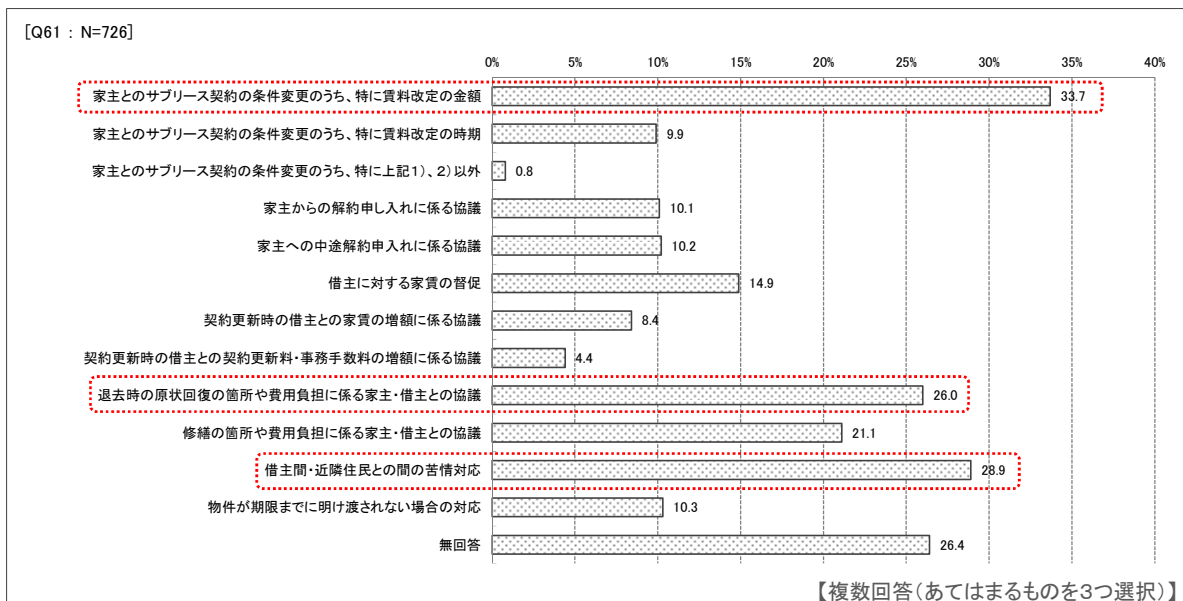
### (3) サブリース契約に関する説明内容、説明している割合

サブリース業者が家主とのサブリース契約の締結にあたって説明している内容としては、「将来の家賃変動の条件」、「賃料の固定期間・改定時期」、「周辺の家賃相場」が上位を占めているが、6割程度にとどまっている。



### (4) サブリース契約による賃貸住宅で発生しているトラブルで対応が困難なもの

サブリース業者が対応困難であると感じているトラブルの内容としては、「家主とのサブリース契約の条件変更のうち、特に賃料改定の金額」が3割を超えており、次いで、「借主間、近隣住民との間の苦情対応」、「退去時の原状回復の箇所や費用負担に係る家主・借主との協議」が3割近くに達している。



# 家主

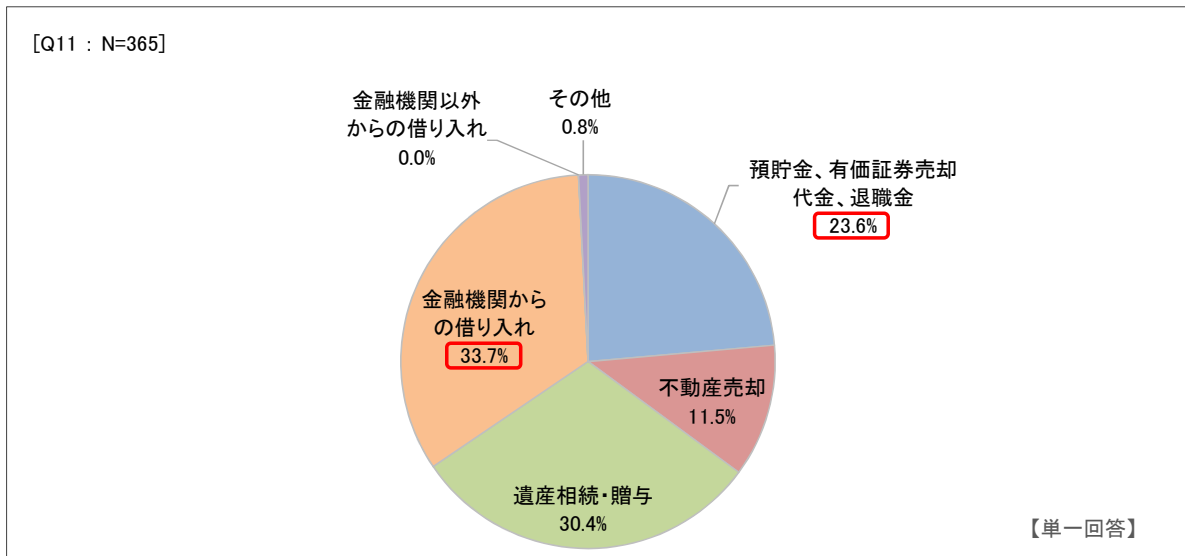
## ○家主向け実態調査の結果概要

- 有効サンプル数 : 414名
- サブリース : 155名 (37.4%)
- サブリース+サブリース以外 : 104名 (25.2%)
- サブリース以外 : 155名 (37.4%)

### 1. 所有賃貸住宅の取得購入・建築等における資金調達

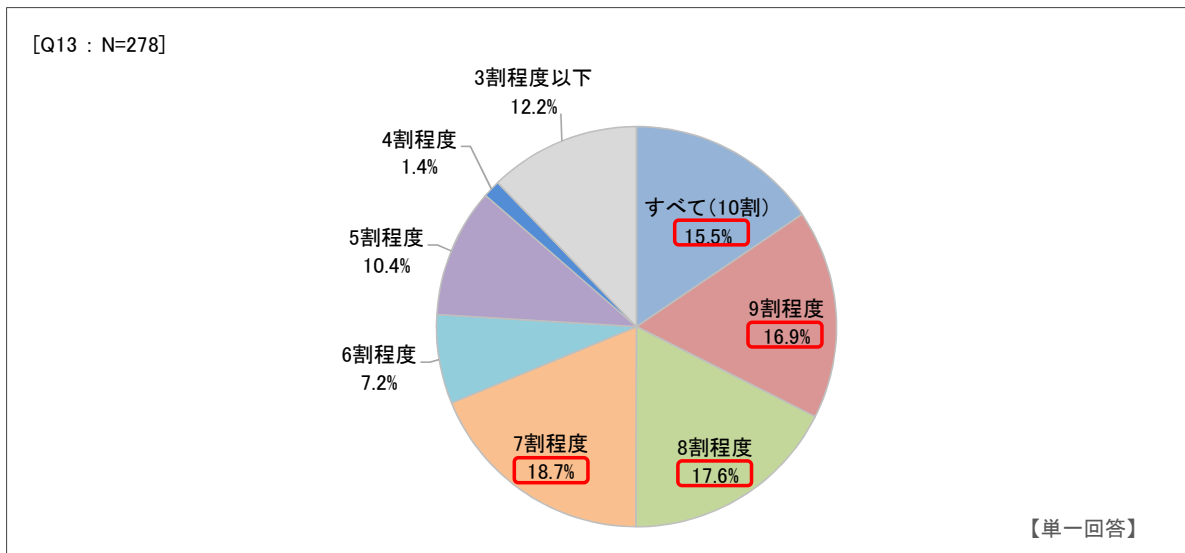
#### (1) 資金調達の方法

資金調達の方法としては、「金融機関からの借入れ」が最も多く、3割を超えている。また、「預貯金、有価証券売却代金、退職金」も多く、2割を超えている。



#### (2) 金融機関からの借入れの割合

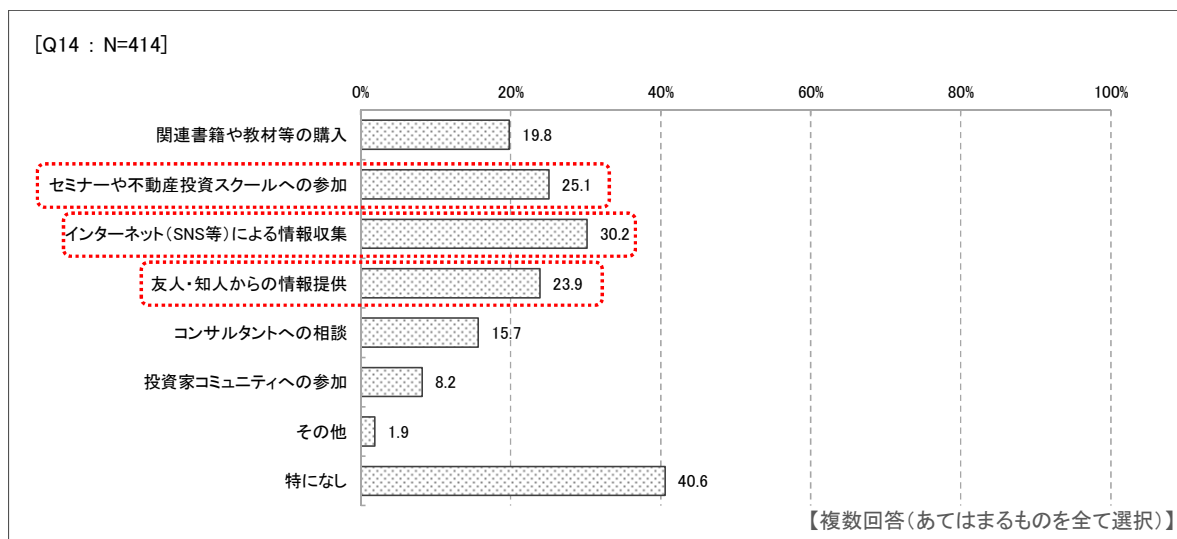
借入れの割合としては、物件購入価格の「7割程度」、「8割程度」、「9割程度」、「すべて(10割)」が、それぞれ2割弱となっている。





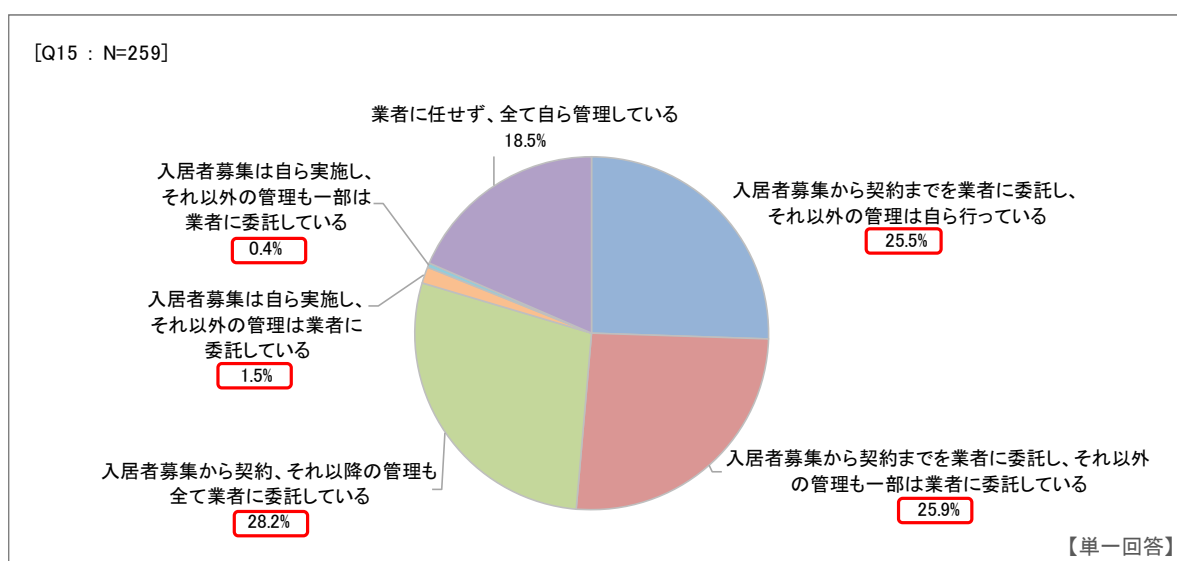
## 2. 賃貸住宅経営に関する知識の習得方法

賃貸住宅経営に関する知識の習得方法としては、「インターネット (SNS 等) による情報収集」が最も多く、3 割程度となっており、次いで、「セミナーや不動産投資スクールへの参加」、「友人・知人からの情報提供」が 2 割を超えている。一方、「特になし」が 4 割程度となっている。



## 3. 所有する賃貸住宅の入居者募集や契約、入居中の管理方法

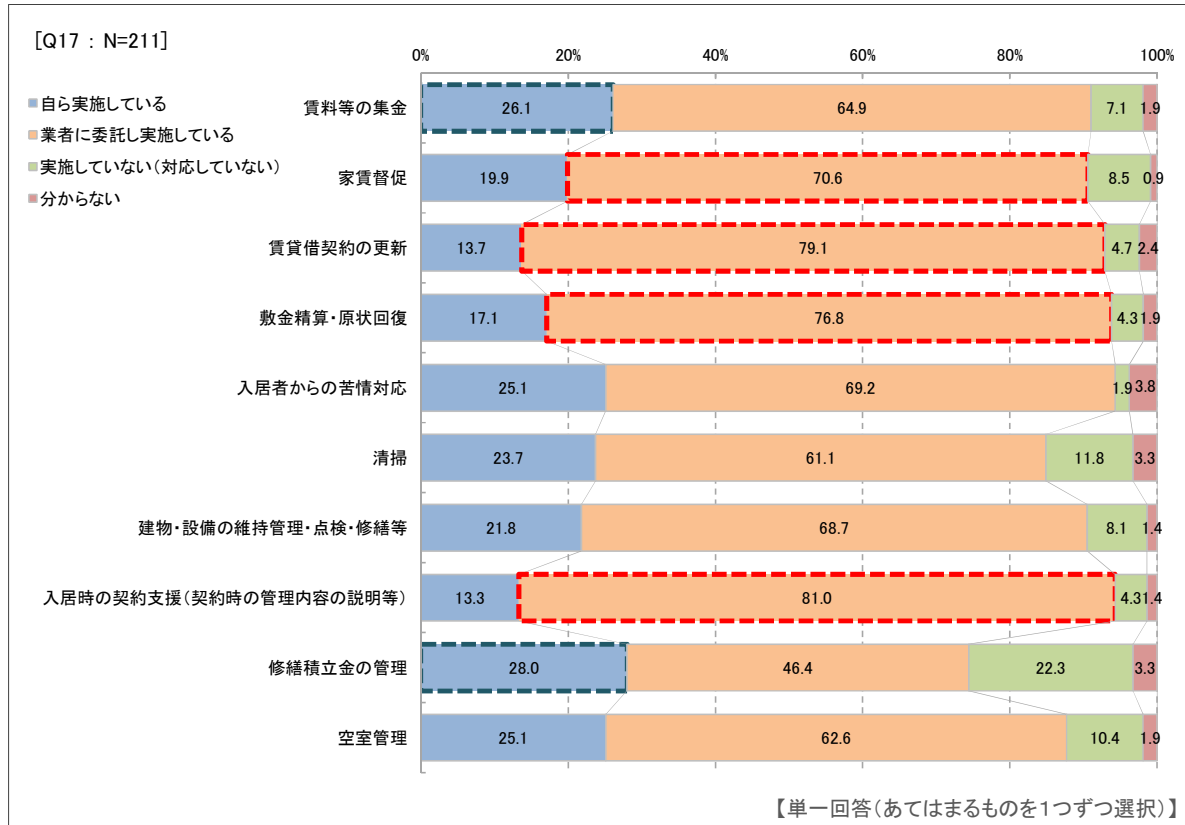
所有しているサブリース以外の賃貸住宅の管理方法については、「業者に任せず、全て自ら管理している」が 2 割程度にとどまっている。一方、「入居者募集から契約、それ以降の管理も全て業者に委託している」、「入居者募集から契約までを業者に委託し、それ以外の管理も一部は業者に委託している」、「入居者募集から契約までを業者に委託し、それ以外の管理は自ら行っている」等、「入居者募集から契約などの管理業務の全て又は一部を業者に委託している」割合が 8 割程度となっている。



#### 4. 受託管理

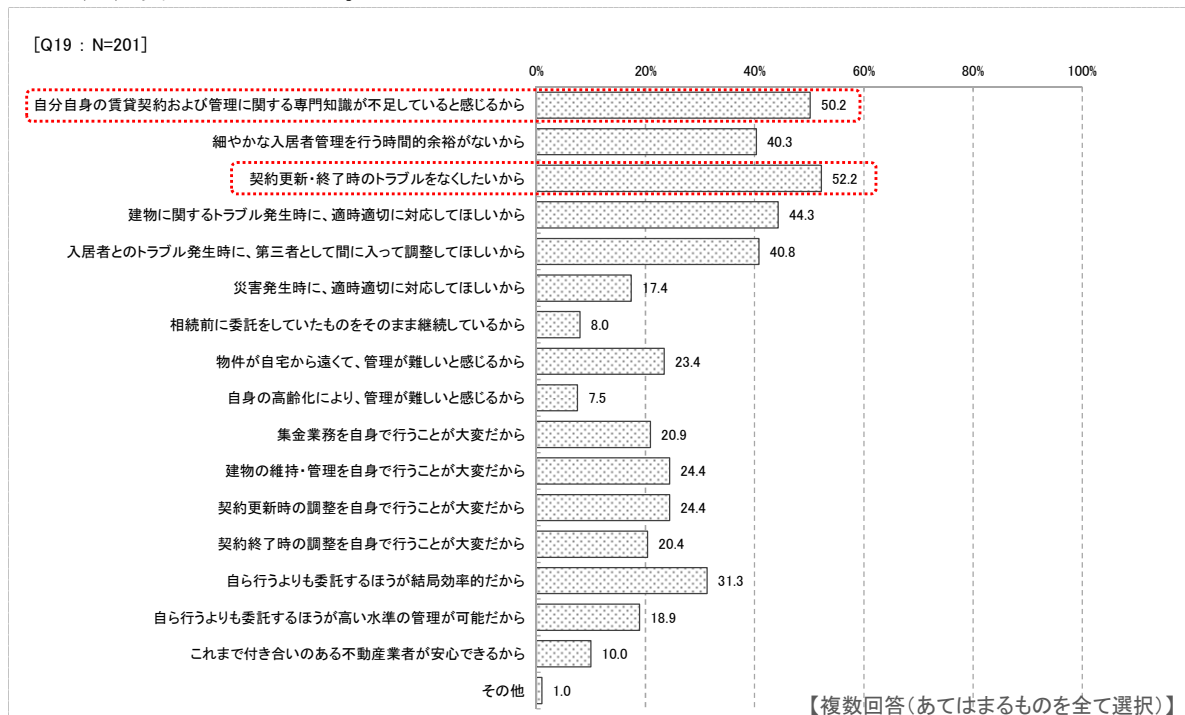
##### (1) 管理業務の実施状況

家主が受託管理業者に委託している管理業務としては、「入居時の契約支援（契約時の管理内容の説明等）」、「賃貸借契約の更新」がそれぞれ8割程度、次いで、「敷金精算・原状回復」が8割近くに達しており、「家賃督促」が7割程度となっている。なお、「修繕積立金の管理」や「賃料等の集金」については、一定の割合で管理業者に委託している一方、家主自ら実施している割合も高い。



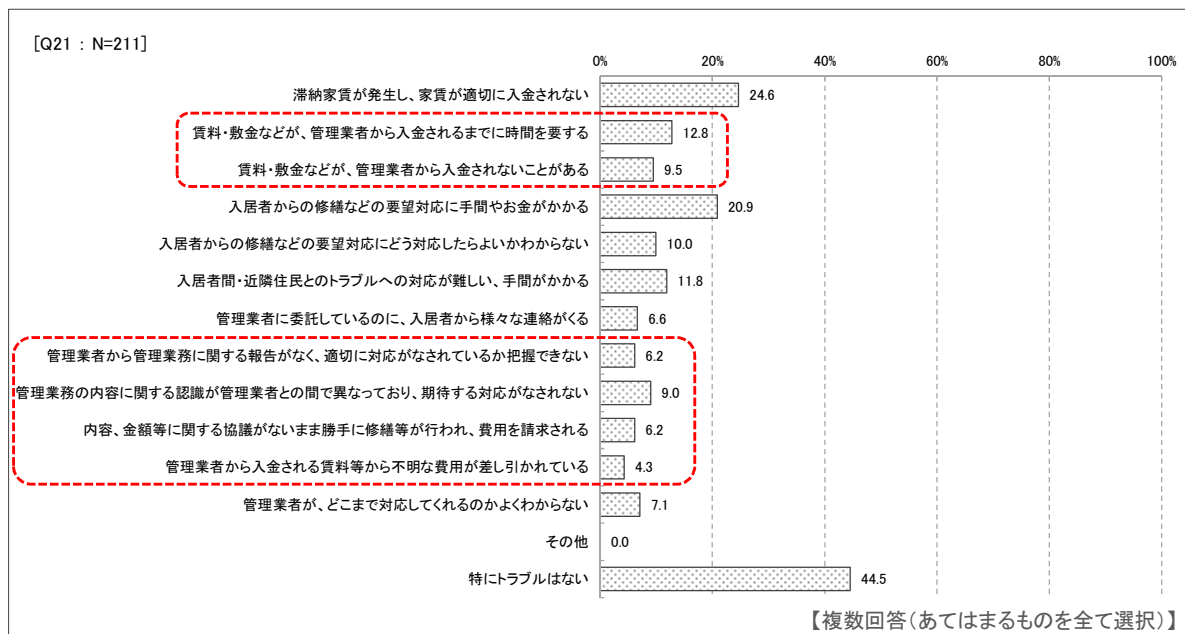
## (2) 管理業務を委託している理由

管理業務を委託している理由としては、「契約更新・終了時のトラブルをなくしたいから」、「自分自身の賃貸契約および管理に関する専門知識が不足していると感じるから」がそれぞれ5割程度となっている。



## (3) トラブルの経験内容

受託管理業者との間のトラブルの内容としては、「賃料・敷金などが、管理業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」があわせて2割を超えている。また、「管理業務の内容に関する認識が管理業者との間で異なっており、期待する対応がなされない」、「内容、金額等に関する協議がないまま勝手に修繕等が行われ、費用を請求される」、「管理業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」等のトラブルもあわせて3割近くに達している。

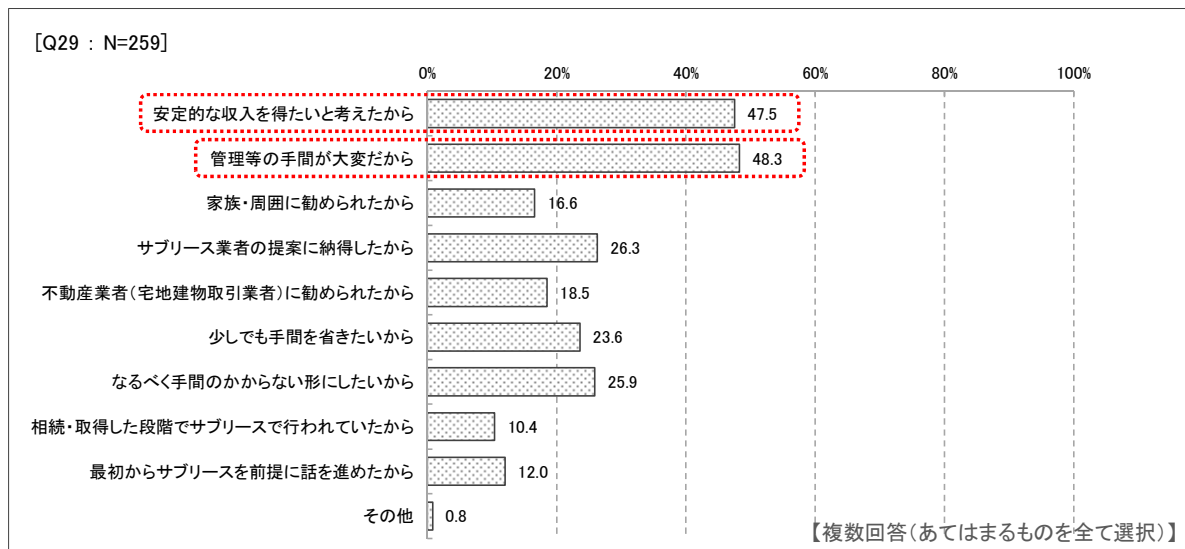


※「Q15」で、「管理業務を業者に任せず、全て自ら管理」を選択した家主を除いて再集計

## 5. サブリース

### (1) サブリース契約を選んだ理由

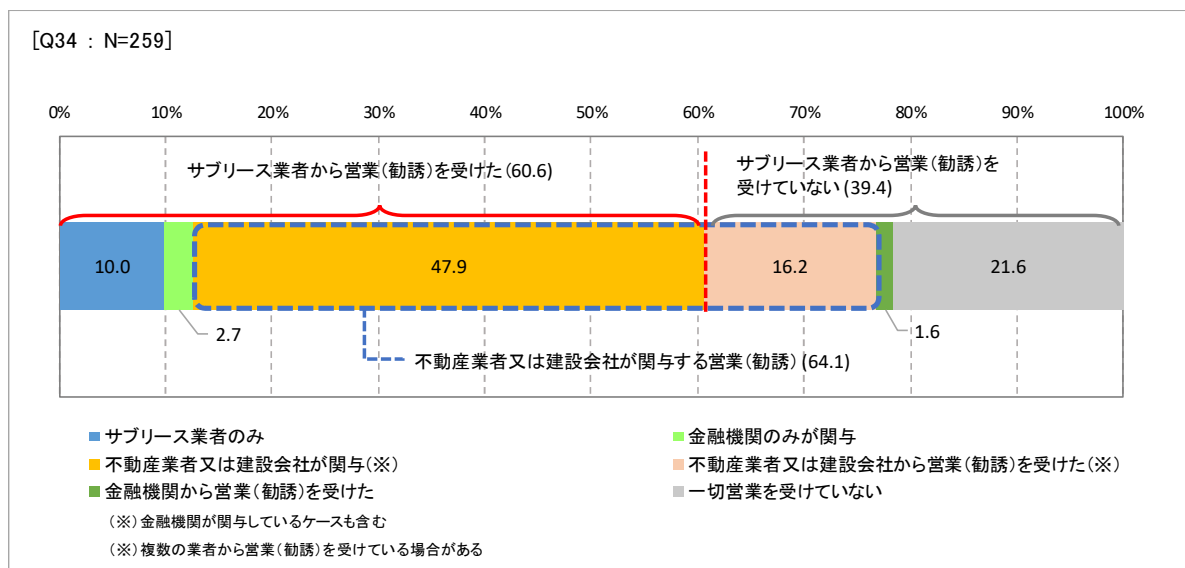
賃貸住宅経営に際し、サブリース契約を選んだ理由としては、「管理等の手間が大変だから」、「安定的な収入を得たいと考えたから」がそれぞれ5割近くに達している。



### (2) サブリースに関する営業(勧誘)の状況

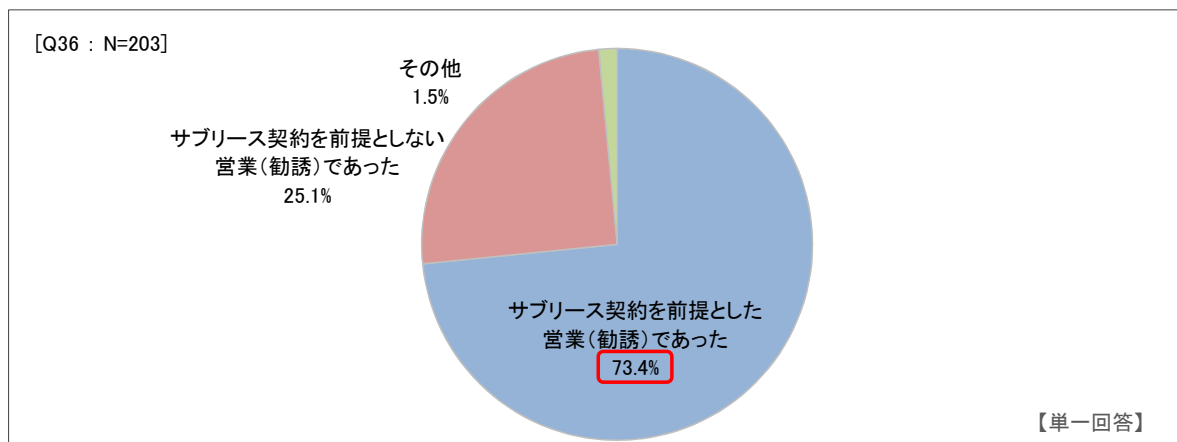
所有するサブリース物件の取得(購入)に際して受けた営業(勧誘)状況としては、8割程度が営業(勧誘)を受けており、そのうち、「サブリース業者」のみの営業(勧誘)の割合は1割にとどまり、「不動産業者」又は「建設会社」が関与する営業(勧誘)の割合が6割を超えている。また、これらの営業(勧誘)のうち、「サブリース契約を前提とした営業(勧誘)であった」が7割を超えている。

・所有するサブリース物件の取得(購入)に際して受けた営業(勧誘)



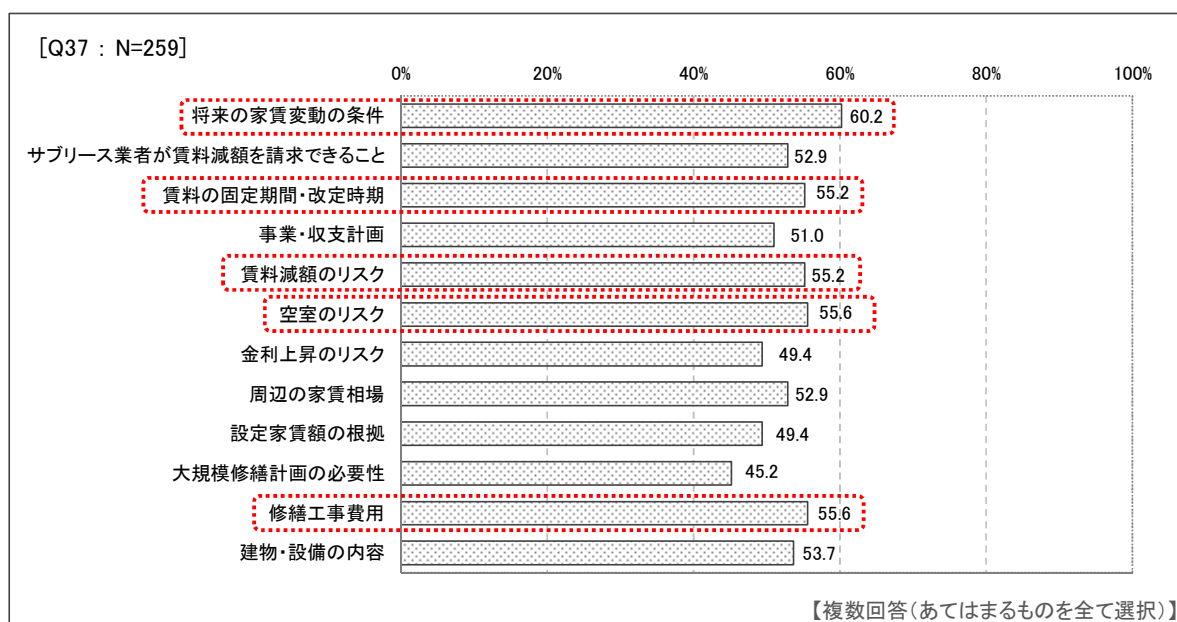
※「Q34」の家主が業者毎に受けた営業(勧誘)の状況より再集計

・サブリース物件取得に際して受けた営業（勧誘）が、サブリース契約を前提としたものか否か



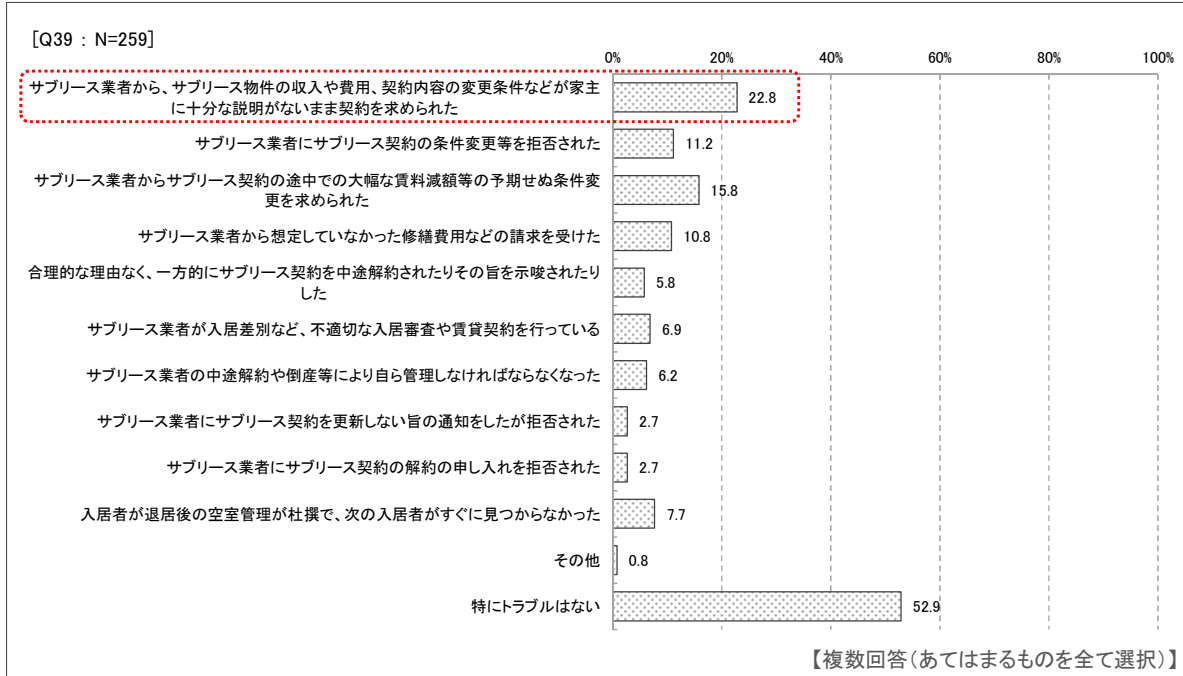
### (3) サブリース契約に関する説明内容、説明を受けた割合

サブリース契約の締結時に説明を受けている内容としては、「将来の家賃変動の条件」、「空室のリスク」、「修繕工事費用」、「賃料の固定期間・改定時期」、「賃料減額のリスク」が上位を占めているが、6割程度にとどまっている。



#### (4) トラブルの経験内容

サブリース業者との間で発生したトラブルの内容としては、「サブリース業者から、サブリース物件の収入や費用、契約内容の変更条件などが家主に十分な説明がなかった」が多い。



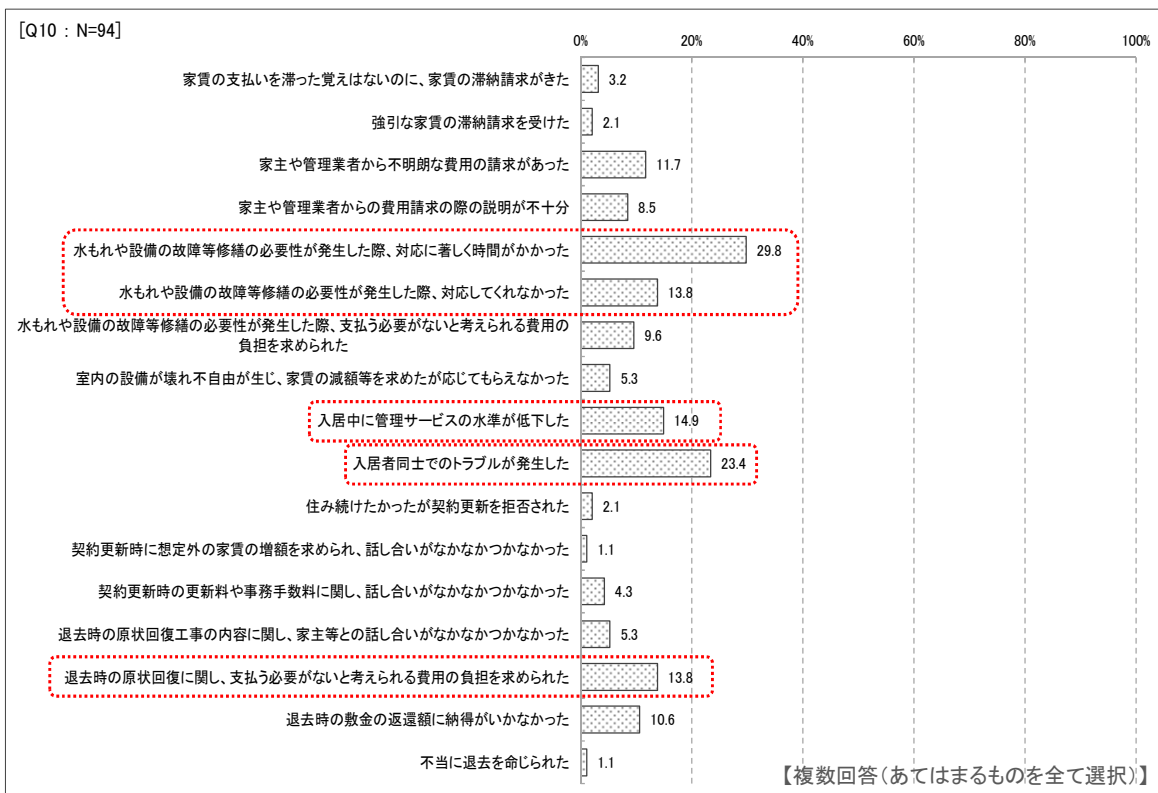
# 入居者

## ○入居者向け実態調査の結果概要

・有効サンプル数 : 310名

### (1) トラブルの経験内容

過去に経験したことがあるトラブルの内容としては、「水漏れや設備の故障等修繕の必要性が発生した際、対応に著しく時間がかかった」又は「対応してくれなかった」があわせて4割を超えている。また、「入居者同士でのトラブルが発生した」、「入居中に管理サービスの水準が低下した」、「退去時の原状回復に関し、支払う必要がないと考えられる費用の負担を求められた」も多い。



## (2) 入居中・契約更新時・退去時等に発生すると深刻だと思うトラブルの内容

入居中や契約更新時、退去時等に発生すると深刻であると思うトラブルの内容としては、「家主や管理業者から不明朗な費用の請求がある」が最も多く、4割を超えている。次いで、「退去時の原状回復に関し、支払う必要がないと考えられる費用の負担を求められる」が4割近くに達している。

