

## Ⅱ. 賃貸住宅管理アンケート

### 1 調査目的

賃貸住宅管理の適正化のための基礎資料とするため、賃貸住宅管理の課題や、トラブルを少なくするための工夫などの実務の実態について調査を行う。

### 2 調査概要

#### (1) 調査方法

社団法人不動産協会（現：一般社団法人不動産協会）、社団法人不動産流通経営協会（現：一般社団法人不動産流通経営協会）、社団法人全国宅地建物取引業協会連合会（現：公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会）、社団法人全日本不動産協会、社団法人日本住宅建設産業協会（現：一般社団法人日本住宅建設産業協会）、財団法人日本賃貸住宅管理協会（現：公益財団法人日本賃貸住宅管理協会）、一般社団法人全国賃貸不動産管理業協会の協力の下、各団体の調査に協力いただける会員に、アンケートの配布、及び記載回答の返送による回収により実施。

#### (2) 調査期間（アンケート配布・回収）

平成23年11月14日～11月30日

### 3 調査結果

配布数	6,997		
回収数	2,023	（回収率	28.9%）
有効回答数	2,016	（有効回答率	99.7%）

#### ※ 本実態調査とりまとめ結果についての留意事項

本実態調査とりまとめ結果は、事業者によるアンケートへの回答を集計・とりまとめたものであり、不動産取引・管理にあたっての指針、宅建業法の解釈等を示すような性格のものではないことにご留意ください。

## 賃貸住宅管理アンケート調査結果とりまとめ

### 1 賃貸住宅管理業務の状況

#### (1) 年代別の賃貸住宅管理業務開始年

年代	件数	割合
1930年代	2	0.1%
1940年代	6	0.4%
1950年代	13	0.8%
1960年代	79	4.7%
1970年代	237	14.0%
1980～1984年	144	8.5%
1985～1989年	313	18.5%
1990～1994年	243	14.3%
1995～1999年	242	14.3%
2000～2004年	199	11.7%
2005～2009年	163	9.6%
2010～2014年	53	3.1%
有効件数合計	1,694	

#### (2) 管理戸数規模別の事業者数

戸数規模	件数	割合
1戸～	43	2.4%
5戸～	32	1.8%
10戸～	68	3.7%
20戸～	79	4.3%
30戸～	71	3.9%
40戸～	39	2.1%
50戸～	75	4.1%
60戸～	39	2.1%
70戸～	31	1.7%
80戸～	21	1.2%
90戸～	12	0.7%
100戸～	228	12.5%
200戸～	210	11.5%
300戸～	138	7.6%
400戸～	74	4.1%
500戸～	111	6.1%
600戸～	65	3.6%
700戸～	41	2.3%
800戸～	43	2.4%
900戸～	15	0.8%
1,000戸～	193	10.6%
2,000戸～	64	3.5%
3,000戸～	38	2.1%
4,000戸～	16	0.9%
5,000戸～	43	2.4%
10,000戸～	21	1.2%
20,000戸～	3	0.2%
30,000戸～	1	0.1%
40,000戸～	2	0.1%
50,000戸～	0	0.0%
60,000戸～	1	0.1%
70,000戸～	0	0.0%
80,000戸～	0	0.0%
90,000戸～	1	0.1%
100,000戸～	2	0.1%
200,000～300,000戸	1	0.1%
有効件数合計	1,821	
管理戸数総数	2,473,560戸	
平均	1,358.4戸	

戸数規模	戸数合計	件数	割合
1戸～	18,082	510	28.0%
100戸～	149,967	650	35.7%
500戸～	174,853	275	15.1%
1,000戸～	875,881	354	19.4%
10,000戸～	1,254,777	32	1.8%
合計	2,473,560	1,821	

## 2 賃貸住宅契約関係

(1) 契約締結に関して、お答え下さい。

i) 賃貸住宅契約の成立（それ以降は借入人のキャンセルに際し費用負担を求める時点）をどの時点と捉えていますか。

	件数	割合
1. 重要事項説明終了時点	174	8.6%
2. 借入人による前払金の支払い時点	181	9.0%
3. 借入人による契約書への署名押印時点	799	39.6%
4. (3に加え) 借入人による契約書への署名押印時点	779	38.6%
5. その他	221	11.0%

※割合は有効回答数（2016件）に対する値であり、上記該当項目への無回答や複数回答等があるため、割合の合計は100%とならない場合があります。（以下同じ）

ii) 賃貸住宅契約の成立あるいは借入人によるキャンセルなどについて、記入下さい。

（本質問有効回答数：674件）

※各項目は複数回答で重複あり

回答として多かった事項は、以下のとおり。

- ① 突然又は安易なキャンセルを防止できないか  
（申込みと契約までのタイムラグが原因ほか） [146件]
- ② 契約成立はどの時点か。 [71件]
- ③ 申込金の没収、違約金やキャンセル料をとれないか。 [54件]
- ④ キャンセルに伴う受領済み金員の返金業務が負担となること。 [48件]
- ⑤ 客付業者の対応の不備を是正できないか  
（無断で金銭受領・安易な申し込み誘因・説明不足ほか） [39件]
- ⑥ 契約成立後（契約期間開始前又は入居前ほか）の解約（キャンセル）  
申出をトラブルなく対応するにはどうすべきか。 [38件]
- ⑦ 複数物件の申込みが原因のキャンセルについて防止できないか。 [32件]
- ⑧ 畳替えや代等の費用発生後のキャンセルについて誰が負担するか [27件]
- ⑨ 手付金や前払い金の受領はできないか。それらを受領する場合の  
取扱いはどうすべきか。 [20件]
- ⑩ その他 [292件]

その他回答では、以下の回答があった。

- ・借入人によるキャンセルが増えているが、申込段階でニーズに沿った物件を提供できなかった事が主な課題と思われる。
- ・キャンセルはやむをえない。
- ・借入人の契約書面に対する意識が低い為、トラブル等発生時、聞いていないといったことを言う場合がある。
- ・賃貸仲介会社、各社に統一した契約業務の流布を効率良く進める。
- ・明確なガイドラインが必要。
- ・借入人の契約書への署名押印はすぐに可能であるが、保証人が親で遠方に住んでいたりと、印鑑証明がすぐに入手できない等で、契約書が手元に届くのに時間がかかる。
- ・今のところキャンセル無し ほか

回答として多かった工夫・解決策は、以下のとおり。

- ① 説明を十分する（早期の重説実施。ほか）・急がない。 [88件]
- ② キャンセル料・違約金等・実費（畳替え費用ほか）をとる。  
又はとれるようにする。 [76件]
- ③ 申込金、前払い金等を受領する。又は受領できるようにする。 [70件]
- ④ 借主の意思確認・借主へ何度も連絡する。 [60件]
- ⑤ 申込受付・審査・契約手続きを円滑に行う。 [46件]
- ⑥ ケースに応じて受領済み金員を返還する。 [30件]

- ⑦ 部屋止めの判断を的確に行う。複数申し込みの防止に努める。 [16件]
- ⑧ 工事（畳表替え等）着手のタイミングを入居直前等を実施する。 [ 8件]
- ⑨ その他 [299件]

その他回答では、以下の回答があった。

- ・申込時点での双方のキャンセルに対する条件の確認が必要。当社では、申込書と申込書の返答書に双方の署名を頂くようにしている。
- ・民法上と宅建業法上の解釈の違いをなくしはっきりとした明確な指針をだすべき
- ・申込書記入後、7日以内に手続しない場合、自動的にキャンセルとし、申込みの無かったものとする。
- ・前日、又は当日契約時間などの確認の電話をしたりしている。契約終了するまでは、安心出来ない状態。
- ・対応する社員の教育
- ・申込金は一切受取らない。
- ・出来るだけ募集図面にて契約条件を記載して契約時に、問題にならぬようしている。
- ・契約成立（キャンセル時の費用負担）の概念を法的にも明確にすべきだと思います。
- ・内覧しない場合は申込みを受け付けない
- ・フリーレント等を使い入居日を早める。
- ・解決策があれば知りたい。           ほか

(2) 管理物件の賃貸住宅契約締結に際しての重要事項説明はどのように行われていますか。

	件数	割合
1. 自社で全て行っている	824	40.9%
2. 自社で行う場合が多い	616	30.6%
3. 客付業者が行う場合が多い	435	21.6%
4. 客付業者が全て行っている	209	10.4%
5. その他	64	3.2%

※割合については、前記のとおり。

上記2.の回答に関連して、管理戸数に占める上記2.対応の割合について質問したところ、回答があったのは563件。概ね9割を自社で行うとする回答が1番多く、280件（49.7%）あった。2番目に多かった回答として、概ね8割とする回答が116件（20.6%）あった。

上記3.の回答に関連して、管理戸数に占める上記3.対応の割合について質問したところ、回答があったのは372件。概ね9割を客付業者が行うとする回答が1番多く、97件（26.1%）あった。2番目に多かった回答として、概ね8割とする回答が87件（23.4%）あった。

(3) 管理物件の賃貸住宅契約に関する（連帯）保証に関して、記入下さい。

i) 保証の内容について、○あるいは記入下さい。（複数回答可）

	件数	割合
1. 連帯保証人を必要としている	1,589	78.8%
2. 機関保証を必要としている	1,059	52.5%
3. 連帯保証人と機関保証の両方を必要としている。	633	31.4%
4. その他	84	4.2%

※割合については、前記のとおり。

上記1.の回答に関連して、管理戸数に占める上記1.対応の割合について質問したところ、回答があったのは1434件。管理物件の全てについて連帯保証人を必要としているとの回答が一番多く、769件（53.6%）あった。2番目に多かった回答としては、管理物件の概ね9割について連帯保証人を必要としているとの回答が271件（18.9%）あった。上記2.の回答に関連して、管理戸数に占める上記2.対応の割合について質問したところ、回答があったのは886件。管理物件の1割について機関保証を必要としているとの回答が一番多く、191件（21.6%）あった。2番目に多かった回答としては、機関保証は必要としないとする回答が147件（16.6%）あった。

そして、上記回答のうち保証料について回答があったのは378件。保証料を家賃の1ヶ月分としているとの回答が一番多く、323件（85.4%）あった。2番目に多かった回答としては、3ヶ月と5ヶ月がそれぞれ14件（合計で7.4%）あった。

上記3.の回答に関連して、管理戸数に占める上記3.対応の割合について質問したところ、回答があったのは516件。管理物件の全てについて連帯保証人と機関保証を必要としているとの回答が一番多く、138件（26.7%）あった。2番目に多かった回答としては、1割程度とする回答が106件（20.5%）あった。

ii) 管理物件において連帯保証人が死亡等して替わりの連帯保証人が確保できない場合の対応について、○あるいは記入下さい。

	件数	割合
1. 機関保証でよいこととしている	648	32.1%
2. 替わりの連帯保証人を確保することを引き続きお願いしつつ、賃貸住宅契約は継続する	1,411	70.0%
3. 契約解除の対象とする	44	2.2%
実際に契約解除したことがある場合	10	0.5%
4. その他	87	4.3%

※割合については、前記のとおり。

iii) 連帯保証人の権限等について、○あるいは記入下さい。

	件数	割合
1. 連帯保証人が契約解除をできる旨を契約書に規定	663	32.9%
2. 連帯保証人が残置物の処理をできる旨を契約書に規定	1,062	52.7%
3. その他	273	13.5%

※割合については、前記のとおり。

上記1.の回答に関連して、管理戸数に占める上記1.対応の割合について質問したところ、回答があったのは556件。管理物件の全てについて連帯保証人が契約解除できる旨を契約書に規定するとしているとの回答が一番多く、291件（52.3%）あった。2番目に多かった回答としては、同特約は契約書に規定しないしていないとする回答が160件（28.8%）あった。

上記2.の回答に関連して、管理戸数に占める上記2.対応の割合について質問したところ、回答があったのは875件。管理物件の全てについて連帯保証人が残置物の処理をできる旨を契約書に規定しているとの回答が一番多く、601件（68.7%）あった。2番目に多かった回答としては、同特約は契約書に規定しないしていないとする回答が98件（11.2%）あった。

iv) iii)の場合の要件を定めていれば、○あるいは記入下さい。

	件数	割合
1. 賃借人が行方不明等の場合	920	45.6%
2. 賃借人が一定期間家賃を滞納した場合	725	36.0%
3. その他	110	5.5%

※割合については、前記のとおり。

上記2.の回答に関連して、滞納期間に関し質問したところ、回答があったのは590件。一番多かった回答は、2ヶ月の264件（44.7%）。二番目に多かった回答が、3ヶ月の222件（37.6%）。三番目に多かった回答が、1ヶ月の62件（10.5%）。

v) 上記 iii) のほか、連帯保証人が過重な保証債務を負担しないよう配慮している事項があれば、○あるいは記入下さい。(複数回答可)

	件数	割合
1. 借借人に家賃滞納があった場合に滞納状況を連帯保証人へ通知する旨を契約書に明記	428	21.2%
2. 借借人に家賃滞納があった場合に適宜に催告、契約解除	1,010	50.1%
3. 賃貸住宅契約の更新の際に、その都度、連帯保証契約について更新の意思を確認	463	23.0%
4. その他	81	4.0%

※割合については、前記のとおり。

vi) (連帯) 保証に関し、課題や検討すべきと思われる内容があれば記入下さい。

(本質問有効回答数：340件)

※各項目は複数回答で重複あり

回答として多かった事項は、以下のとおり。

- ① 機関保証への移行・機関保証併用をすすめていくか。 [54件]
- ② (連帯) 保証人の意識が低く、保証契約を履行してくれないことに対しどう対応すべきか。 [49件]
- ③ 契約後における、(連帯) 保証人の死亡や高齢化・(連帯) 保証人の保証能力低下や欠如等の連絡や確認をどう行うか。 [45件]
- ④ (連帯) 保証人への説明・書類交付・保証意思確認(契約時&更新時)等をしっかり行えるか。 [44件]
- ⑤ (連帯) 保証人の条件(身内限定等)を定め審査をしっかり行えるか。 [41件]
- ⑥ (連帯) 保証人のなり手不在(保証能力不足)についてどう対応すべきか。 [28件]
- ⑦ (連帯) 保証人に各種権限付与を検討する。 [23件]
- ⑧ 保証会社の信用(倒産リスク)向上・使い勝手向上(低額な保証料設定等)をはかってもらえないか。 [22件]
- ⑨ (連帯) 保証人への滞納時早期連絡できるか。(連帯) 保証人の連絡先を適宜把握できるか。 [18件]
- ⑩ 裁判に時間と費用がかかる点を改善してもらえないか。 [10件]
- ⑪ その他 [115件]

その他回答では、以下の回答があった。

- ・民法改正で決めてもらうのが良いのでは！?
- ・法人契約の場合の連帯保証人を入居者へ課せる契約が慣習化してるが、法人の債務不履行責任を入居者へ負担させる内容に疑問を感じている。
- ・外国人に対しての公的保証
- ・債務保証会社の情報公開、格付制度、安心して利用出来るかどうか等。
- ・不動産関係の財団で保証人システムを確立すべき。
- ・連帯保証人に替わる、機関保証サービスを、法的権限の、充実をはかるべき。賃貸の連帯保証人制度を、廃止すべきと考える。
- ・保証人がすべて債務保証するには限度がありトラブルになりやすい。短期に契約解除明渡し出来る法整備をすれば敷金を預るだけで対応出来る。 ほか

(4) 原状回復特約について、お答え下さい。

i) 管理物件の賃貸住宅契約において設けられている原状回復特約に○をして、記入下さい。

	件数	割合
1. クリーニング特約	1,465	72.7%
2. 敷引(償却)特約	565	28.0%
3. 定額補修分担金特約	203	10.1%
4. その他	189	9.4%

上記1.の回答に関連して、管理戸数に占める上記1.特約の割合について質問したところ、回答があったのは1208件。管理物件の全てについてクリーニング特約を付しているとの回答が一番多く、830件（68.7%）あった。2番目に多かった回答としては、9割の管理物件に同特約を付しているとの回答が132件（10.9%）あった。また、上記1.の回答（1465件）のうち、「専門業者によるクリーニングである旨を明記」しているとの回答が788件（53.8%）あり、「クリーニング費用を明記」しているとの回答が390件（26.6%）あった。

上記2.の回答に関連して、管理戸数に占める上記2.特約の割合について質問したところ、回答があったのは489件。敷引（償却）特約を付してはいないとする回答が一番多く、108件（22.1%）あった。2番目に多かった回答としては、管理物件の全てに敷引（償却）特約を付しているとする回答が82件（16.8%）、3番目に多かった回答としては管理物件の1割に敷引（償却）特約を付しているとする回答が69件（14.1%）あった。また上記2.の回答（565件）のうち敷引（償却）の額（賃料のヶ月分敷金が多い）についての回答が389件あった。一番多かった回答は、賃料の1ヶ月分とするもので195件（50.1%）、二番目に多かった回答が、賃料の2ヶ月分とするもので141件（36.2%）であった。

ii) 原状回復特約について賃借人へどのように伝えているか、○あるいは記入下さい。（複数回答可）

	件数	割合
1. 契約書のみ記載	446	22.1%
2. 重要事項説明書のみ記載	124	6.2%
3. 契約書及び重要事項説明書双方に記載	1,348	66.9%
4. 物件の募集広告に記載	166	8.2%
5. その他	179	8.9%

※割合については、前記のとおり。

iii) 原状回復特約について最高裁平成23年7月12日判決等の判例や、原状回復ガイドラインの再改訂（平成23年8月16日）を踏まえ、対応した内容があれば記入下さい。

（本質問有効回答数：211件）  
※各項目は複数回答で重複あり

回答として多かった事項は、以下のとおり。

- ① ガイドラインに準拠する対応をとるようにしている。 [68件]
- ② 原状回復（特約）の十分な説明を実施するようにした。 [48件]
- ③ 家主に家主負担の説明をして理解を求めようとしている。 [28件]
- ④ 原状回復特約を修正した。特約の修正を検討している。 [18件]
- ⑤ 敷金精算について丁寧な対応を心がけるようにした。 [10件]
- ⑥ 敷引特約を修正した。敷引特約の追加を検討している。 [9件]
- ⑦ その他 [79件]

その他回答では、以下の回答があった。

- ・現在、対応案策定中。
- ・礼金で原状回復費を賄うケースが増えた。
- ・原状回復費用の細分化一覧の添付を検討中。
- ・入居時のチェックリストを見直し、項目を多く、より明確に記入したものに、貸主からもサインを取るように変更済。金額が法外でなければ問題ないと思う。

ほか

(5) 管理物件の賃貸住宅契約において設けられている更新料条項について記入下さい。

i) 更新料条項の設定状況【管理物件の 割程度】(賃料 ヶ月分の更新料が一番多い)

管理物件に対する割合

更新料条項 設定物件の割合	件数	割合
0割	330	16.4%
1割	50	2.5%
2割	31	1.5%
3割	16	0.8%
4割	5	0.2%
5割	43	2.1%
6割	11	0.5%
7割	35	1.7%
8割	69	3.4%
9割	161	8.0%
10割	466	23.1%

※割合については、前記のとおり。

更新料

更新料の割合	件数	割合
賃料の0か月分	168	8.3%
賃料の1か月分	700	34.7%
賃料の2か月分	21	1.0%
賃料の5か月分	1	0.0%

※割合については、前記のとおり。

ii) 更新料条項について賃借人へどのように伝えているか、○あるいは記入下さい。(複数回答可)

	件数	割合
1. 契約書のみに記載	158	7.8%
2. 重要事項説明書のみに記載	99	4.9%
3. 契約書及び重要事項説明書双方に記載	991	49.2%
4. 物件の募集広告に記載	340	16.9%
5. その他	204	10.1%

※割合については、前記のとおり。

iii) 更新料条項について最高裁判平成23年7月15日判決を踏まえ、対応した内容があれば記入下さい。

(本質問有効回答数：251件)  
※各項目は複数回答で重複あり

回答として多かった事項は、以下のとおり。

- ① 更新料はとっていない。 [91件]
- ② 更新料の受領を継続する。 [57件]
- ③ 更新料特約を説明し了解を得るようになる。 [35件]
- ④ 更新事務手数料(契約書作成費用)を受領する。 [32件]
- ⑤ 更新料受領を再開・受領を検討する。 [20件]
- ⑥ 更新料はとらない方向で検討する。 [16件]
- ⑦ 更新料の減額を検討する。 [13件]
- ⑧ その他 [75件]

その他回答では、以下の回答があった。

- ・当然、常識ある判決であり、消費者契約法10条の濫用は常識ある契約すらできなくする。
- ・定期賃貸借契約に、切り替えた。
- ・目安賃料の表示
- ・特にありませんが家主の方には説明をして更新料がかからない物件に入居者が流れていっている現状を詳細にしております。
- ・金額が法外でなければ問題ないと思う。     ほか



(6) 管理物件の賃貸住宅契約において貴社作成の契約書雛型を使用している割合を記入下さい。

雛形使用の割合	件数	割合
0割	271	13.4%
1割	34	1.7%
2割	17	0.8%
3割	19	0.9%
4割	4	0.2%
5割	39	1.9%
6割	9	0.4%
7割	23	1.1%
8割	74	3.7%
9割	178	8.8%
10割	774	38.4%

※割合については、前記のとおり。

### 3 賃貸住宅管理事務関係

(1) 国土交通省の賃貸住宅管理業者登録制度（12月1日より施行）について

i) 賃貸住宅管理業者登録制度を知っていますか。

	件数	割合
1. 知っている	1,683	83.5%
2. 知らない	220	10.9%

※割合については、前記のとおり。

ii) 賃貸住宅管理業の登録を行われる予定はありますか。

	件数	割合
1. 登録する予定	611	30.3%
2. 登録するかどうか検討中	981	48.7%
3. 登録はしない予定	204	10.1%

※割合については、前記のとおり。

上記1.の回答に関連して、いつ頃申請予定か質問したところ、回答があったのは394件。平成23年12月に申請予定とする回答が一番多く、255件（64.7%）あった。2番目に多かった回答としては、平成24年1月申請予定とする回答が52件（13.2%）、3番目に多かった回答としては、平成24年中に申請予定とする回答が19件（4.8%）あった。

(2) 上記(1)ii) で1とお答えいただいた方にお聞きします。

以下の事項（賃貸住宅管理業務処理準則の関係条項を参照下さい）について、該当するものに○あるいは記入下さい。

i) 賃借人に対する管理受託契約に関する書面の交付（準則7条・11条）

（ア 以前から行っていた。 イ 登録を契機に行うこととした。）

ii) 賃借人に対する賃貸住宅契約の更新時における書面の交付（準則12条）

（ア 以前から行っていた。 イ 登録を契機に行うこととした。）

iii) 賃借人に対する賃貸住宅契約の終了時における書面の交付（準則13条）

（ア 以前から行っていた。 イ 登録を契機に行うこととした。）

iv) 受領する家賃等の分別管理（準則16条）

（ア 以前から行っていた。 イ 登録を契機に行うこととした。）

	ア件数	割合	イ件数	割合
i) 賃借人に対する管理受託契約に関する書面の交付	260	42.6%	350	57.3%
ii) 賃借人に対する賃貸住宅契約の更新時における書面の交付	341	55.8%	243	39.8%
iii) 賃借人に対する賃貸住宅契約の終了時における書面の交付	310	50.7%	284	46.5%
iv) 受領する家賃等の分別管理	453	74.1%	171	28.0%

※割合は有効回答数（611件）に対する値であり、上記該当項目への無回答や複数回答等があるため、割合の合計は100%となっていません。

(3) 上記(1) ii) で2又は3とお答えいただいた方にお聞きします。

以下の事項（賃貸住宅管理業務処理準則の関係条項を参照下さい）について、該当するものに○あるいは記入下さい。

- i) 賃借人に対する管理受託契約に関する書面の交付（準則7条・11条）
  - (ア 以前から行っていた。イ 今後行う予定あるいは検討中。ウ 行う予定はない。)
- ii) 賃借人に対する賃貸住宅契約の更新時における書面の交付（準則12条）
  - (ア 以前から行っていた。イ 今後行う予定あるいは検討中。ウ 行う予定はない。)
- iii) 賃借人に対する賃貸住宅契約の終了時における書面の交付（準則13条）
  - (ア 以前から行っていた。イ 今後行う予定あるいは検討中。ウ 行う予定はない。)
- iv) 受領する家賃等の分別管理（準則16条）
  - (ア 以前から行っていた。イ 今後行う予定あるいは検討中。ウ 行う予定はない。)

	ア件数	割合	イ件数	割合	ウ件数	割合
i) 賃借人に対する管理受託契約に関する書面の交付	223	18.8%	555	46.8%	339	28.6%
ii) 賃借人に対する賃貸住宅契約の更新時における書面の交付	428	36.1%	396	33.4%	274	23.1%
iii) 賃借人に対する賃貸住宅契約の終了時における書面の交付	341	28.8%	453	38.2%	300	25.3%
iv) 受領する家賃等の分別管理	534	45.1%	364	30.7%	200	16.9%

※割合は有効回答数（1185件←981+204）に対する値であり、上記該当項目への無回答や複数回答等があるため、割合の合計は100%となっていません。

#### 4 地震等災害関係

- (1) 今回の東日本大震災でトラブルとなったり、課題となった事項があれば○あるいは記入下さい。

	件数	割合
1. 賃貸人の修繕義務	205	10.2%
2. 賃借人の損害賠償義務	49	2.4%
3. 家賃の減額請求	119	5.9%
4. 賃貸住宅契約の終了	100	5.0%
5. 退去に伴う立ち退き料等	39	1.9%
6. その他	111	5.5%

※割合については、前記のとおり。

その他回答では、以下の回答があった。

- ・外人がいきなり退居。
- ・耐震建物優先紹介。           ほか

- (2) 過去において（東日本大震災を除く）地震等災害でトラブルとなったり、課題となった事項があれば○あるいは記入下さい。

	件数	割合
1. 賃貸人の修繕義務	132	6.5%
2. 賃借人の損害賠償義務	35	1.7%
3. 家賃の減額請求	54	2.7%
4. 賃貸住宅契約の終了	36	1.8%
5. 退去に伴う立ち退き料等	34	1.7%
6. その他	59	2.9%

※割合については、前記のとおり。

その他回答では、以下の回答があった。

- ・賃貸人（オーナー）が地震保険加入自体しておらず、修理工事にて問題となった。
- ほか

- (3) 地震等災害に対応するためのマニュアルの策定、体制整備等の対策を講じているものがある場合は、○あるいは記入下さい。

	件数	割合
1. 東日本大震災の前から講じていた	60	3.0%
2. 前から講じていたが、東日本大震災を踏まえて見直した	51	2.5%
3. 東日本大震災を契機に講じた	79	3.9%
4. 特に対策は講じていない	1,176	58.3%

※割合については、前記のとおり。

〔別添〕原状回復特約（都道府県別）

（単位：件 / %は回答件数中の割合）

都道府県	回答数 ※1	クリーニング特約	敷引特約	敷引額 ※2				
				1ヵ月分	2ヵ月分	3ヵ月分	4ヵ月分	5ヵ月分
北海道	42	32 (76%)	5 (12%)	3				
青森	7	6 (86%)						
岩手	9	8 (89%)	1 (11%)					
宮城	20	16 (80%)						
秋田	1	1 (100%)						
山形	11	8 (73%)	1 (9%)					
福島	16	15 (94%)	5 (31%)	1	1			
茨城	21	14 (67%)	2 (10%)	1				
栃木	10	8 (80%)	2 (20%)	1				
群馬	9	8 (89%)	1 (11%)	1				
埼玉	50	44 (88%)	5 (10%)	2	1	1		
千葉	36	30 (83%)	1 (3%)	1				
東京	202	165 (82%)	28 (14%)	20	1	1		
神奈川	87	70 (80%)	16 (18%)	15	1			
新潟	16	14 (88%)	1 (6%)	1				
富山	8	6 (75%)	1 (13%)					
石川	14	10 (71%)	1 (7%)		1			
福井	8	7 (88%)	2 (25%)	1				
山梨	6	3 (50%)						
長野	14	6 (43%)						
岐阜	9	5 (56%)	1 (11%)		1			
静岡	17	10 (59%)	1 (6%)		1			
愛知	46	20 (43%)	19 (41%)	6	11			
三重	7	3 (43%)	2 (29%)		1			
滋賀	11	6 (55%)	3 (27%)					
京都	31	12 (39%)	7 (23%)	4				
大阪	58	8 (14%)	19 (33%)	2	5	6	3	
兵庫	32	9 (28%)	17 (53%)	1	5	9		2
奈良	5	1 (20%)	5 (100%)	3	2			
和歌山	4	1 (25%)	3 (75%)	1		2		
鳥取	6	4 (67%)						
島根	12	8 (67%)	6 (50%)	5				
岡山	6	5 (83%)						
広島	19	17 (89%)	3 (16%)		2	1		
山口	9	9 (100%)	1 (11%)		1			
徳島	9	8 (89%)	3 (33%)	3				
香川	17	9 (53%)	6 (35%)	4	1			
愛媛	4	2 (50%)	1 (25%)	1				
高知	4	2 (50%)	1 (25%)		1			
福岡	38	7 (18%)	25 (66%)	4	20	1		
佐賀	6	5 (83%)	3 (50%)	2	1			
長崎	8	7 (88%)	4 (50%)	1	2			
熊本	10	6 (60%)	3 (30%)	1	1			
大分	7	6 (86%)	3 (43%)		2			
宮崎	13	7 (54%)	2 (15%)	1	1			
鹿児島	7	6 (86%)	2 (29%)	1				
沖縄	21	15 (71%)	2 (10%)	2				
合計	1003	669 (67%)	214 (21%)	89	63	21	3	2

※1 有効回答1120件中、本社所在都道府県の回答のあった事業者の件数  
特約欄の件数は、管理物件の賃貸借契約において特約が設けられていると回答の  
あった事業者の件数

※2 敷引特約あるもののうち、敷引額について回答のあったものを記載