

不動産取引・管理に関する実務実態調査

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、社団法人不動産流通経営協会、各都道府県宅地建物取引業協会、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、財団法人日本賃貸住宅管理協会、賃貸不動産管理業協会(現：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2月7日～3月7日

3 調査結果

配布数	6,114		
回収数	1,137	(回収率	18.6%)
有効回答数	1,120	(有効回答率	98.5%)

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下さい。

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) 管理戸数規模別の事業者数

管理戸数が500戸未満の事業者が約3分の2を占める。
管理方式は管理受託方式が多い。

戸数規模	件数	割合
1戸～	22	2.3%
5戸～	24	2.5%
10戸～	38	4.0%
20戸～	46	4.9%
30戸～	36	3.8%
40戸～	22	2.3%
50戸～	44	4.6%
60戸～	37	3.9%
70戸～	15	1.6%
80戸～	15	1.6%
90戸～	16	1.7%
100戸～	123	13.0%
200戸～	105	11.1%
300戸～	73	7.7%
400戸～	39	4.1%
500戸～	51	5.4%
600戸～	32	3.4%
700戸～	30	3.2%
800戸～	38	4.0%
900戸～	11	1.2%
1,000戸～	92	9.7%
2,000戸～	30	3.2%
3,000戸～	21	2.2%
4,000戸～	15	1.6%
5,000戸～	28	3.0%
10,000戸～	18	1.9%
20,000戸～	6	0.6%
30,000戸～	1	0.1%
40,000～50,000戸	2	0.2%
有効件数合計	1,030	
管理戸数総数	1,223,738戸	
平均	1188.1戸	

戸数規模	戸数合計	件数	割合
1戸～	12,304	315	30.6%
100戸～	78,724	340	33.0%
500戸～	108,853	162	15.7%
1,000戸～	514,612	186	18.1%
10,000戸～	509,245	27	2.6%
合計	1,223,738	1,030	

割合は有効件数合計に対する値

	戸数	割合
管理戸数	1,223,738	
ターゲット		
単身向け	411,054	33.6%
ファミリー向け	365,820	29.9%
管理形態		
管理受託	754,329	61.6%
サブリース	252,556	20.6%
その他	82,727	6.8%

「管理戸数 = 単身向け + ファミリー向け」になるはずだが、管理戸数のみを記入し、内訳を記入していないなどの回答があったために、差異が生じている。

割合は合計管理戸数に対する値

(2) 管理報酬

有償管理の住宅が9割以上を占めるが、事業者ベースで見ると無償管理の事業者も3割程度ある。報酬の方式は月額賃料方式が多く、賃料に対する報酬額は5%が多い。

管理報酬	戸数		事業者数		戸数
	戸数	割合	件数	割合	平均
有償	828,491	92.5%	834	71.5%	993.4戸
無償	67,174	7.5%	332	28.5%	202.3戸
合計	895,665		1,166		768.2戸

報酬方式	件数	割合
1. 月額賃料に対する割合	795	83.2%
2. 個別メニュー方式	134	14.0%
3. その他	26	2.7%
合計	955	

割合は合計に対する値

月額賃料に対する割合 (%)

月額賃料平均	件数	割合
0%	3	0.4%
1%	4	0.5%
2%	15	1.9%
3%	82	10.3%
4%	70	8.8%
5%	501	63.0%
6%	45	5.7%
7%	23	2.9%
8%	15	1.9%
10%	23	2.9%
11%	2	0.3%
15%	3	0.4%
20%	2	0.3%
21% 超	7	0.9%
合計	795	

割合は合計に対する値

(3) 従業員数

従業員が4名以下である事業者が約半数となっている。(2名以下が約4分の1)
従業員数に対する賃貸住宅管理業務担当の占める割合は約4分の1となっている。

従業員数

規模	従業員数		平均人数		
	件数	割合	賃貸住宅管理業務担当の従業員数	うち専従	賃貸不動産経営管理士
0名	4	0.4%	1.0	0.5	1.0
1名	93	8.8%	1.1	0.5	0.9
2名	146	13.9%	1.6	0.9	1.1
3名	147	13.9%	2.0	1.1	1.1
4名	127	12.0%	2.5	1.5	1.1
5名	101	9.6%	3.0	1.8	1.4
6名	61	5.8%	3.3	2.2	1.8
7名	34	3.2%	3.9	2.2	1.2
8名	34	3.2%	4.5	2.5	1.8
9名	24	2.3%	4.4	2.2	1.9
10名～	85	8.1%	5.2	3.3	2.0
15名～	39	3.7%	6.9	5.0	2.2
20名～	44	4.2%	8.9	4.9	2.7
30名～	25	2.4%	12.0	8.9	3.9
40名～	10	0.9%	16.7	11.0	5.0
50名～	9	0.9%	30.5	20.9	6.6
60名～	7	0.7%	10.3	11.3	15.2
70名～	8	0.8%	25.8	11.3	8.8
80名～	4	0.4%	22.0	17.5	11.5
90名～	1	0.1%	10.0		
100名～	24	2.3%	37.6	18.5	11.7
200名～	10	0.9%	53.8	49.1	31.4
300名～	4	0.4%	24.8	10.8	5.7
400名～	6	0.6%	111.0	64.2	0.3
500名～	2	0.2%	49.5	5.5	
600名～	0	0.0%			
700名～	1	0.1%	200.0		
800名～	1	0.1%	34.0	34.0	22.0
900名～	0	0.0%			
1,000名～	1	0.1%			
2,000名～	1	0.1%	132.0	78.0	
3,000～4,000名	1	0.1%	6.0	6.0	2.0
合計	1,054				
従業員総数	28,466名		従業員数に対する割合		
平均	27.0名		23.8%	18.1%	11.6%

割合は合計に対する値

賃貸住宅管理業務担当の従業員数

従業員規模	件数	割合
0名	12	1.3%
1名	183	20.5%
2名	233	26.1%
3名	155	17.4%
4名	84	9.4%
5名	50	5.6%
6名	27	3.0%
7名	17	1.9%
8名	20	2.2%
9名	6	0.7%
10名～	54	6.1%
20名～	15	1.7%
30名～	8	0.9%
40名～	7	0.8%
50名～	6	0.7%
60名～	2	0.2%
70名～	0	0.0%
80名～	3	0.3%
90名～	1	0.1%
100名～	5	0.6%
200名～	3	0.3%
300名～	0	0.3%
400名～500名	1	0.1%
合計	892	

賃貸住宅管理業務担当の専従従業員数

規模	件数
0名	48
1名	237
2名	155
3名	83
4名	48
5名	29
6名	24
7名	6
8名	10
9名	4
10名～	31
20名～	8
30名～	7
40名～	4
50名～	3
60名～	2
70名～	4
80名～	0
90名～	0
100名～	2
200名～300名	1
合計	706

(4) 緊急時対応の外部委託

外部委託	件数	割合
有	398	48.7%
無	420	51.3%
合計	818	

割合は合計に対する値

(5) 管理物件の状況

入居率

範囲	件数	割合
0%	1	0.1%
1% ~	11	1.1%
50% ~	14	1.4%
60% ~	20	2.0%
70% ~	87	8.6%
80% ~	155	15.4%
85% ~	142	14.1%
90% ~	318	31.6%
95% ~	201	20.0%
100%	57	5.7%
有効件数合計	1,006	
単純平均	86.3%	
加重平均	90.1%	

割合は有効件数合計に対する値

加重平均は、管理戸数と入居率を乗じた値を、管理戸数の総数で割った値(以下同様)。

自社仲介率

範囲	件数	割合
0%	41	5.0%
1% ~	45	5.4%
10% ~	65	7.9%
20% ~	50	6.1%
30% ~	46	5.6%
40% ~	30	3.6%
50% ~	102	12.3%
60% ~	43	5.2%
70% ~	78	9.4%
80% ~	107	13.0%
90% ~	142	17.2%
100%	77	9.3%
有効件数合計	826	
単純平均	57.4%	
加重平均	52.5%	

割合は有効件数合計に対する値

年間退去率

範囲	件数	割合
0%	16	2.2%
1% ~	21	2.9%
5% ~	107	14.8%
10% ~	190	26.3%
15% ~	110	15.2%
20% ~	156	21.6%
25% ~	48	6.6%
30% ~	55	7.6%
40% ~	3	0.4%
50% ~	4	0.6%
60% ~	2	0.3%
70% ~	4	0.6%
80% ~	2	0.3%
90% ~	4	0.6%
有効件数合計	722	
単純平均	16.1%	
加重平均	19.2%	

割合は有効件数合計に対する値

家賃滞納率

範囲	1か月以上		3か月以上	
	件数	割合	件数	割合
0%	152	20.2%	369	52.6%
1%	131	13.0%	148	21.1%
2%	103	10.2%	66	9.4%
3%	78	7.8%	31	4.4%
4%	15	1.5%	6	0.9%
5%～	152	15.1%	50	7.1%
10%～	65	6.5%	26	3.7%
15%～	10	1.0%	0	0.0%
20%～	25	2.5%	0	0.0%
25%～	3	0.3%	0	0.0%
30%～	6	0.6%	2	0.3%
40%～	5	0.5%	2	0.3%
50%～	1	0.1%	0	0.0%
60%～	1	0.1%	1	0.1%
70%～	0	0.0%	0	0.0%
80%～	0	0.0%	1	0.1%
90%～	5	0.5%	0	0.0%
100%	1	0.1%	0	0.0%
有効件数合計	753		702	
単純平均	5.2%		1.7%	
加重平均	4.6%		2.2%	

割合は有効件数合計に対する値

(6) 賃貸管理業者の役割についての考え、モットー (有効回答数: 461)
各項目は複数回答で重複あり

- オーナー・テナントの双方の立場に立つとするもの(中立・公平、信頼) (70件)
- オーナーの視点を重視するもの(資産運用、入居率向上、滞納対応) (109件)
- 入居者の視点を重視するもの(入居者・お客様の要望に応える、満足を得る) (82件)
- トラブル、クレームの防止、迅速な処理・解決 (110件)
- その他 (142件)

1 賃貸管理上のトラブル・課題、工夫

(1) トラブル・課題の状況、工夫・解決策

(質問)

(1) トラブル・課題の状況、工夫・解決策

下記の事項等（事項がない場合は適宜追加下さい）で、トラブル・問題の多い 5 項目を記入下さい。また、そのようなトラブルに関する課題、トラブルになっている場合の解決策又はトラブルを少なくするためにやっている工夫など、記入下さい。

i) 設備等のトラブル・問題

<1.断熱材、2.窓ガラス・カビ、3.日除、4.トイレ（詰まり、臭気等）、5.水道（漏水、水が臭う等）、6.給湯、7.風呂、8.エアコン、9.ガラス（ひび・割れ）、10.部屋の臭気、11.シロコハウスのアスベスト、12.塗料（壁、床、天井など）、13.共有部分清掃、14.防犯、15.鍵紛失、

16.その他（ ）>

最も問題の多い 項目番号		その他の 項目番号				
-----------------	--	--------------	--	--	--	--

課題 []
工夫・解決策 []

ii) 人的なトラブル

<17.騒音、18.ゴミ出し、19.違法駐車・駐車、20.臭気、21.いやがらせ、22.共有部分（廊下等）への物置きなどの不正使用、23.共有部分でのマナー違反（つば吐き等）、24.近隣住者の喫煙、25.近隣住者のペット飼育、26.その他（ ）>

最も問題の多い 項目番号		その他の 項目番号				
-----------------	--	--------------	--	--	--	--

課題 []
工夫・解決策 []

iii) 管理面でのトラブル

<27.家賃滞納、28.修理、29.貯金積立・原状回復、30.資料見直し、31.契約更新、32.更新料、33.更新事務手数料、34.招集費等、35.無断鍵返却、36.無断開錠、37.違反ペット飼育、38.違反リフォーム、39.売却・長期滞り不在、40.その他（ ）>

最も問題の多い 項目番号		その他の 項目番号				
-----------------	--	--------------	--	--	--	--

課題 []
工夫・解決策 []

iv) 1～iii)全体を通じて、賃貸住宅管理上のトラブル・問題の多い 5 項目を記入下さい。

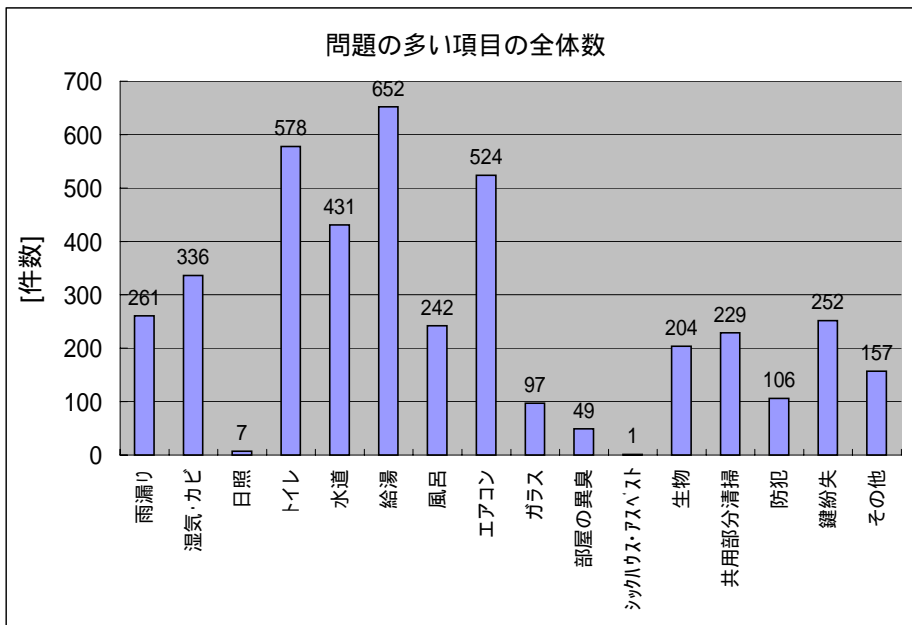
最も問題の多い 項目番号		その他の 項目番号				
-----------------	--	--------------	--	--	--	--

設備等のトラブル・問題

水回り関係(給湯、水道、トイレなど)と、エアコン関係が多い。

No	内容	問題の多い項目の全体数		最も問題の多い項目	
		件数	割合	件数	割合
1	雨漏り	261	23.3%	60	5.4%
2	湿気・カビ	336	30.0%	85	7.6%
3	日照	7	0.6%	0	0.0%
4	トイレ(詰まり、異臭等)	578	51.6%	125	11.2%
5	水道(濁水、水が臭う等)	431	38.5%	166	14.8%
6	給湯	652	58.2%	194	17.3%
7	風呂	242	21.6%	12	1.1%
8	エアコン	524	46.8%	169	15.1%
9	ガラス(ひび・割れ)	97	8.7%	8	0.7%
10	部屋の異臭	49	4.4%	5	0.4%
11	シックハウス・アスベスト	1	0.1%	0	0.0%
12	生物(蟻、蜂、ネズミなど)	204	18.2%	14	1.3%
13	共用部分清掃	229	20.4%	28	2.5%
14	防犯	106	9.5%	5	0.4%
15	鍵紛失	252	22.5%	26	2.3%
16	その他	157	14.0%	82	7.3%
	合計	4,126		979	

割合は有効回答数(1,120件)に対する値



課題、工夫・解決策

(有効回答数: 535)

各項目は複数回答で重複あり

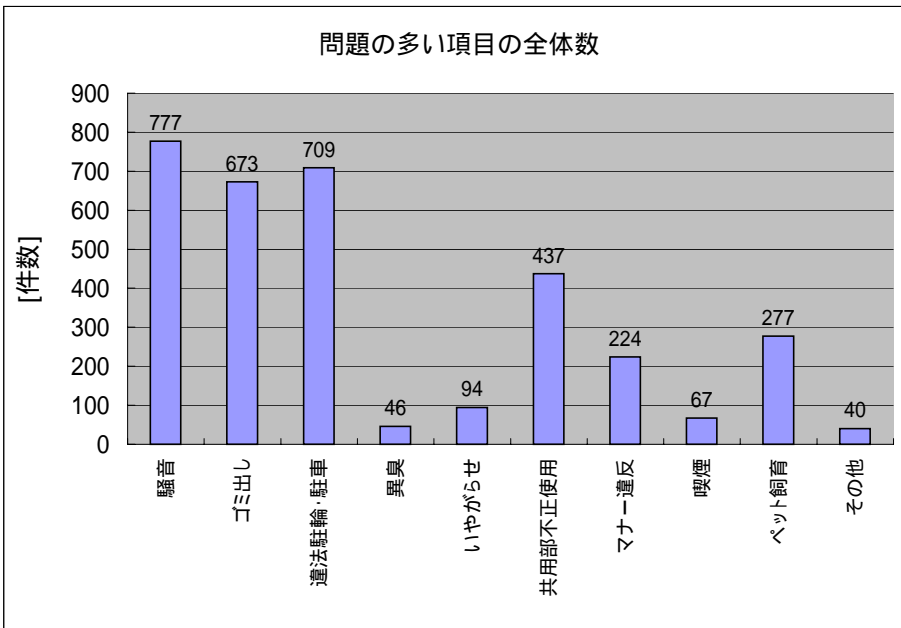
入居前の点検・チェック、日頃の見回り	[114件]
迅速な対応(24時間対応等を含む)	[117件]
設備の更新・交換、設置	[105件]
設備業者等との連携・確保	[73件]
入居者への注意喚起	[69件]
その他	[181件]

)人的なトラブル

騒音が一番多く、ゴミ出し、違法駐輪・駐車も多い。

No	内容	問題の多い項目の全体数		最も問題の多い項目	
		件数	割合	件数	割合
17	騒音	777	69.4%	450	40.2%
18	ゴミ出し	673	60.1%	256	22.9%
19	違法駐輪・駐車	709	63.3%	177	15.8%
20	異臭	46	4.1%	0	0.0%
21	いやがらせ	94	8.4%	3	0.3%
22	共用部分(廊下等)への物置きなどの不正使用	437	39.0%	28	2.5%
23	共用部分でのマナー違反(つば吐き等)	224	20.0%	10	0.9%
24	他居住者の喫煙	67	6.0%	1	0.1%
25	他居住者のペット飼育	277	24.7%	8	0.7%
26	その他	40	3.6%	12	1.1%
	合計	3,344		945	

割合は有効回答数(1,120件)に対する値



課題、工夫・解決策 (有効回答数: 395) 各項目は複数回答で重複あり

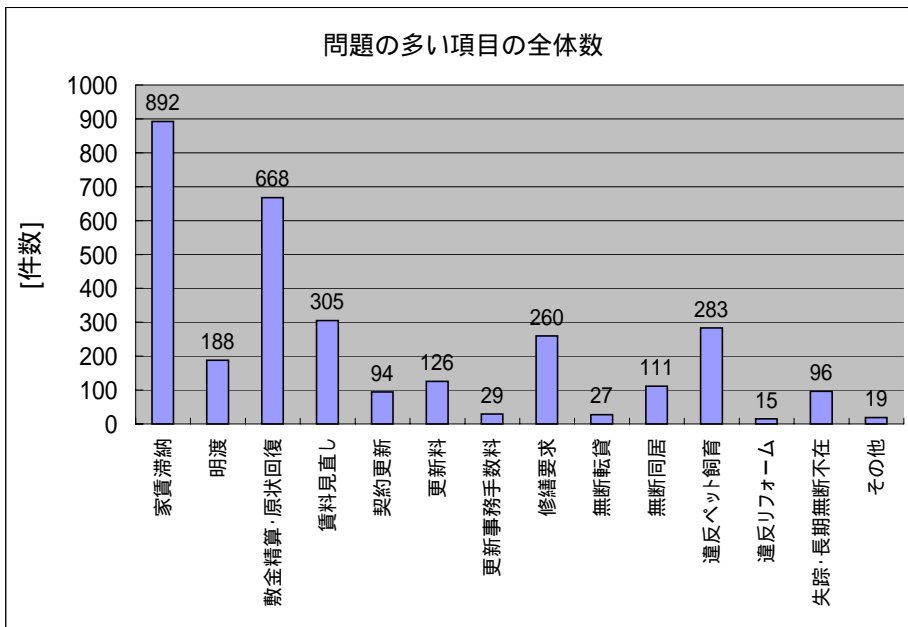
- 17 騒音 (121件)
 - ・注意 (71件)
 - ・事前の説明 (19件)
 - ・床材等の改装(ジュタン等を含む) (12件)
 - ・契約解除 (6件)
 - ・その他 (13件)
- 18 ゴミ出し (126件)
 - ・ルール周知、注意 (76件)
 - ・施設整備(ゴミピット設置、防犯カメラ設置等) (14件)
 - ・巡回、清掃 (19件)
 - ・その他 (17件)
- 19 違法駐輪・駐車 (96件)
 - ・注意 (34件)
 - ・警察への相談 (19件)
 - ・ペナルティ(罰金、タイヤロック等) (6件)
 - ・施設等整備(ネームプレート等) (19件)
 - ・その他 (18件)

)管理面でのトラブル

家賃滞納が一番多く、次いで敷金精算・原状回復が多い。

No	内容	問題の多い項目の全体数		最も問題の多い項目	
		件数	割合	件数	割合
27	家賃滞納	892	79.6%	700	62.5%
28	明渡	188	16.8%	9	0.8%
29	敷金精算・原状回復	668	59.6%	170	15.2%
30	賃料見直し	305	27.2%	25	2.2%
31	契約更新	94	8.4%	3	0.3%
32	更新料	126	11.3%	7	0.6%
33	更新事務手数料	29	2.6%	1	0.1%
34	修繕要求	260	23.2%	23	2.1%
35	無断転貸	27	2.4%	0	0.0%
36	無断同居	111	9.9%	4	0.4%
37	違反ペット飼育	283	25.3%	6	0.5%
38	違反リフォーム	15	1.3%	1	0.1%
39	失踪・長期無断不在	96	8.6%	1	0.1%
40	その他	19	1.7%	1	0.1%
	合計	3,113		951	

割合は有効回答数(1,120件)に対する値



課題、工夫・解決策

(有効回答数: 384)
各項目は複数回答で重複あり

- 督促(早期、迅速、粘り強(等)、法的措置) (106件)
(連帯保証人に対するものも含む)
- 分割払い等の調整 (9件)
- 保証会社の活用・提携 (94件)
- 入居審査の厳格化 (24件)
- その他 (38件)

)全体を通じての項目順位

全体を通じては、家賃滞納が一番多い。

順位	No	内容	問題の多い項目の 全体数の順位		最も問題の多い 項目	
			件数	割合	件数	割合
1	27	家賃滞納	625	55.8%	399	35.6%
2	17	騒音	373	33.3%	92	8.2%
3	29	敷金精算・原状回復	338	30.2%	79	7.1%
4	18	ゴミ出し	310	27.7%	65	5.8%
5	19	違法駐輪・駐車	304	27.1%	36	3.2%
6	6	給湯	156	13.9%	29	2.6%
7	8	エアコン	135	12.1%	23	2.1%
8	5	水道(濁水、水が臭う等)	112	10.0%	22	2.0%
9	4	トイレ(詰まり、異臭等)	95	8.5%	15	1.3%
10	30	賃料見直し	78	7.0%	11	1.0%
11	22	共用部分(廊下等)への物置きなどの不正使用	70	6.3%	9	0.8%
12	34	修繕要求	63	5.6%	8	0.7%
13	37	違反ペット飼育	62	5.5%	7	0.6%
14	2	湿気・カビ	57	5.1%	5	0.4%
15	16	その他	50	4.5%	4	0.4%
16	28	明渡	49	4.4%	4	0.4%
17	1	雨漏り	45	4.0%	3	0.3%
18	32	更新料	32	2.9%	3	0.3%
19	23	共用部分でのマナー違反(つば吐き等)	31	2.8%	3	0.3%
20	31	契約更新	30	2.7%	2	0.2%
21	15	鍵紛失	29	2.6%	2	0.2%
22	25	他居住者のペット飼育	21	1.9%	1	0.1%
23	12	生物(蟻、蜂、ネズミなど)	18	1.6%	1	0.1%
24	13	共用部分清掃	16	1.4%	1	0.1%
25	7	風呂	15	1.3%	1	0.1%
26	39	失踪・長期無断不在	14	1.3%	1	0.1%
27	14	防犯	14	1.3%	1	0.1%
28	36	無断同居	12	1.1%	1	0.1%
29	21	いやがらせ	11	1.0%		0.0%
30	40	その他	6	0.5%		0.0%
31	20	異臭	6	0.5%		0.0%
32	10	部屋の異臭	5	0.4%		0.0%
33	26	その他	5	0.4%		0.0%
34	38	違反リフォーム	4	0.4%		0.0%
35	9	ガラス(ひび・割れ)	3	0.3%		0.0%
36	24	他居住者の喫煙	3	0.3%		0.0%
37	33	更新事務手数料	3	0.3%		0.0%
38	35	無断転貸	2	0.2%		0.0%
		合計	3,202		828	

割合は有効回答数(1,120件)に対する値

(2) 退去時の原状回復

)管理物件の賃貸借契約において設けられている原状回復特約

1. クリーニング特約

管理物件にクリーニング特約が設けられている事業者は67%となっている。(1,120事業者中747事業者)
管理物件全てにクリーニング特約が設けられているとする事業者が多い。

管理物件に占める割合	件数	割合
0割	6	1.1%
1割	22	4.0%
2割	17	3.1%
3割	10	1.8%
4割	2	0.4%
5割	11	2.0%
6割	5	0.9%
7割	11	2.0%
8割	36	6.5%
9割	77	14.0%
10割	353	64.2%
有効件数合計	550	
単純平均	8.7割	
加重平均	8.1割	

割合は有効件数合計に対する値

(1) 専門業者によるクリーニングである旨を明記

446 件

(2) クリーニング費用額を明記

274 件

2. 敷引(償却)特約

管理物件に敷引特約が設けられている事業者は21%となっている。(1,120事業者中239事業者)
賃料1ヶ月分の敷引が一番多いが、2ないし3ヶ月分の敷引きも多い。

管理物件に占める割合	件数	割合
0割	11	6.0%
1割	29	15.8%
2割	19	10.3%
3割	21	11.4%
4割	7	3.8%
5割	19	10.3%
6割	7	3.8%
7割	6	3.3%
8割	13	7.1%
9割	20	10.9%
10割	32	17.4%
有効件数合計	184	
単純平均	5.1割	
加重平均	3.6割	

割合は有効件数合計に対する値

賃料	件数	割合
0か月分	3	1.5%
1か月分	100	51.0%
2か月分	66	33.7%
3か月分	22	11.2%
4か月分	3	1.5%
5か月分	2	1.0%
有効件数合計	196	
単純平均	1.63か月分	
加重平均	1.61か月分	

割合は有効件数合計に対する値

3. 定額補修分担金特約 (55件)

4. その他の原状回復特約

(有効回答数: 78)

各項目は複数回答で重複あり

畳・襖・障子の張り替え

(13件)

鍵の交換

(5件)

ペット関係

(4件)

<その他>

エアコン洗浄、クロス張り替え、ストーブ分解清掃

(2) 退去時の原状回復
) ルームクリーニング

「賃借人の退去があった場合にルームクリーニングを実施」する事業者が、
 「汚損の状況を見て必要な場合に実施」する事業者に比べ多い。

該当項目	件数	割合
賃借人の退去があった場合に実施	904	80.7%
汚損の状況を見て必要な場合に実施	120	10.7%
その他	32	2.9%

割合は有効回答数(1,120件)に対する値

) 原状回復に関する課題、解決策、工夫

(有効回答数： 332)

各項目は複数回答で重複あり

契約時の賃借人への原状回復条件(ガイドライン等)の説明 (さらに原状回復条件の明記・添付等しているもの)	[129件] [50件]
入退去時の立会い等による物件状況の確認	[92件]
賃貸人へのガイドライン等の説明・周知、賃貸人負担の調整	[79件]
原状回復費用精算時の丁寧な説明、協議	[29件]

<その他>

- ・ 敷金を超えない範囲で原状回復費用請求
- ・ 原状回復費用の軽減(単価抑える、耐久性ある資材、洗えるクロス等)
- ・ 明らかな損傷、故意・過失が明白な場合に限り原状回復費用請求
- ・ 礼金等への切り替え
- ・ 敷引か実費精算方式かの選択制
- ・ 入居審査の厳格化
- ・ 連帯保証人との調整・請求

(3) 賃貸物件についての修繕

) 入居期間中に賃借人からの修繕要求の多い5項目

水回り関係(水漏れ、給湯、排水、トイレなど)、エアコン関係が多い。

要望の多い項目の全体 上位ランキング(下記内容を含む件数(重複あり))

	内容	件数	件数
1	エアコン (空調、クーラ)	312	156
2	水漏れ	262	151
3	水回り (水栓、蛇口)	188	120
4	給湯 (ボイラー、温水器)	296	111
5	水道	117	79
6	パッキン	98	63
7	排水 (給水、配水)	126	54
8	トイレ (便所、便器)	122	34
9	設備	54	30
10	畳	47	28
11	蛇口	51	30
12	クロス (壁)	47	20
13	風呂 (浴室、シャワー)	61	18
14	建具	55	16
15	雨漏り	29	15
16	ドア (玄関、扉)	41	11
17	共用 (共有灯)	47	10
18	換気扇	55	8
19	照明 (電球)	43	7
20	網戸	43	7

) 賃借人において修繕したとして修繕費(必要費)を請求された内容

水回り関係(水漏れ、排水つまり、給湯等)が多い。

) 契約書において賃借人に修繕義務がないとしている事項

事項	件数	割合
畳表の取替え・裏返し	375	33.5%
障子紙の張替え	370	33.0%
ふすま紙の張替え	364	32.5%
電球・蛍光灯の取替え	629	56.2%
ヒューズの取替え	417	37.2%
給水栓の取替え	290	25.9%
排水栓の取替え	256	22.9%
その他費用が軽微な修繕	448	40.0%
その他	67	6.0%

「その他」はパッキン関係が多い(20件)。

割合は有効回答数(1,120件)に対する値

) その他賃貸物件の修繕についての特約事項

賃借人の故意・過失によるものの修繕、クリーニング等が多い。

) 賃借人の修繕要求(修繕費用請求も含む)への対応

(有効回答数: 503)

各項目は複数回答で重複あり

賃借人、賃借人どちらの負担となるかを(賃貸人と)調整する(ケースバイケース) [292件] (賃借人の故意過失による故障、軽微な故障、通常使用できる状態での修繕依頼 (美観上の修繕など)などは賃借人負担、それ以外や老朽化・耐用年数経過等によるものは賃借人負担とするスタンスが多い。)	
うち、賃借人負担とする(あるいは賃借人負担とする調整をする)とするもの (80件) (経営上・物件更新上の観点から積極的な対応を依頼する場合も含む。)	
契約書で負担区分を定めている。	[21件]
事前に申し出てもらうようにしている。 (事前承認なしの修繕は費用支払わない旨を契約書に明記なども含む。)	[23件]
迅速に対応する(24時間対応等も含む)。	[55件]
できる限り(全て、ほとんど、なるべく)対応する。	[23件]
賃借人による無理な要求が増えている。 (うち、無理な要求は断るとするもの 5件)	[36件]
<その他> ・ 専用ダイヤルを設け、基本的に「即日対応」する。 ・ 快適に居住でき、空室率を低くする観点からも、修繕要求に対応。 ・ 数回の更新時に畳替え等を行い、継続入居をお願いする。 ・ 簡易なものは管理業者がサービスとして対応している。 ・ エアコンを節電タイプのものに換えたら契約するという意向が示されることがある。 ・ 賃借人の手入れ不足で不具合になることも少なくない。 ・ 不具合の原因究明が困難で負担区分の調整が困難な場合もある。 ・ 古い物件は修繕費用も高額となり維持管理が課題。 ・ 入居時の仲介業者の説明不足によりトラブルになることも多い。	

(4) 自殺、殺人等事故物件

) 自殺等事故物件について新たな募集する際の対応

自殺等のあった部屋に限り告知しているという事業者が約4割と一番多いが、他の部屋についても告知している、共用部分における自殺等についても告知しているという事業者も2割弱ある。

	件数	割合
自殺等のあった部屋に限り告知している	449	40.1%
自殺等のあった部屋がある棟の他の部屋についても告知している	182	16.3%
共用部分(廊下、駐車場等)における自殺、殺人等についても告知している	201	17.9%
その他	104	9.3%

割合は有効回答数(1,120件)に対する値

< その他の主な回答 >

- 「わからない」「扱ったことがない」などの記入 26件 (その他)
- ・告知した方が良いような事故は全て告知している。
- ・殺人、自殺、自然死の3つに分けて考えている。
- ・自然死は告知しない。
- ・室外からの飛降り告知。
- ・情報があれば全て告知する。
- ・知っているかぎりの情報は伝える。 など

) 自殺、殺人以外で自殺、殺人に類するものとして告知している事故の事項

自殺、殺人以外で告知している事故としては、孤独死が一番多い。

主な事故事項のうち、下記キーワードを含む件数(重複あり)

キーワード	件数
1 孤独死	124
2 事故	77
3 火災	63
4 病死	52
5 自殺	35
6 殺人	13
7 自然死	10
8 変死	2

有効回答数: 303

) 告知する期間等の目安、取扱い基準など

(有効回答数: 294件)

自殺後の最初の入居者に告知するなど入居状況を目安とする事業者や、自殺後の期間を目安とする事業者が多いが、目安とする期間は様々である。

入居状況を目安とするもの (107件)
自殺後の最初の入居者に告知 (79件) (ただし自殺後の入居者が数年等無事に入居していることを考慮するものもある) 自殺後の入居者の次の入居者にも告知 (19件) (その他: 3代目の入居者まで告知(3件)、1~2代目の入居者に告知(3件) 数代までの入居者に告知(1件)、2~3代目の入居者に告知(2件))
自殺後の期間を目安とするもの (137件)
10年 (30件) 5年 (24件) (その他83件: 1年(3件)、2年(11件)、3年(5件)、4年(7件)、6年(7件)、 7年(8件)、8年(2件)、 1-2年(3件)、2-3年(8件)、3-4年(2件)、3-5年(6件)、5-7年(2件)、 5-10年(3件)、7-10年(2件)、2-10年(2件)、その他(6件) 原因(自殺、病死、火災)、用途(単身向け・ファミリー向け)、 地域(田舎か否か)、当該居室・他の部屋で区別するものもあり)
建物が存続する限りずっと告知するもの (37件) (その他: 風化するまで、あるいは近所の記憶が少なくなるまで(1件ずつ))
貸さない 2件(貸さない(1件)、1年間は貸さない(1件))
その他(事例なし、決めていない、ケースバイケース等)
備考: と の要件を選択にする場合もある(例: 10年間あるいは次の入居者が決まるまで)(稀に加重する場合(例: 10年間だが、次の入居者が決まらなければ決まるまで)もある)が、件数はダブル計上している(すなわち「自殺後の入居者に告知」の区分と、「10年」の区分にそれぞれカウント)

)自殺等事故物件について新たな募集する際の家賃設定の仕方

50%減額とする事業者が多い。

減額の割合のみ回答がされたケース (247件)			
50% (1)	[92件]	20%	[11件]
30%	[31件]	10%	[10件]
20~30%	[23件]	40%	[9件]
30~50%	[19件]	10~20%	[6件]
30~40%	[16件]	1/3	[5件]
		5~10%	[4件]
		40~50% (2)	[5件]
		20~40%	[4件]
		10~15%	[2件]
		その他	[10件]
1. 期間を限定するとするもの 7件、2年間で2件、2-3年、2-4年、5-10年、5年、6年がそれぞれ1件 2. 期間を限定するとするもの 1件(2年間)			
具体的な金額を含む回答がされたケース (14件)			
1万円 ~ 50%	[3件]	1万円 ~ 2万円	[1件]
5,000円 ~ 1万円	[2件]	敷金を1万円	[1件]
1万円	[2件]	家賃6万で2.5万円	[1件]
2,000円 ~ 5,000円	[1件]	家賃5.5万で1.5万円	[1件]
2万円 ~ 50%	[1件]	その他	[1件]
値下げすることのみが回答されたケース (74件)			
関係者と協議して決めるケース (39件)			
オーナーと協議 [24件]			
借主と協議 [15件]			
募集を控えるケース (9件)			
募集しない [6件]			
当面は募集しない [3件]			
減額をしないケース (12件)			
その他の対応をとるケース (15件)			
ケースバイケース [10件]			
告知して募集する [4件]			
募集条件を緩和する [1件]			

)管理物件において保証人等への費用請求、その内容や請求の理由

質問文が不明確であったため保証人への請求一般としての回答が多く、集計不能であった。

)管理物件で自殺等事故がある概ねの件数(年間)

順位	頻度	件数	割合
1	1年間で1件	48	4.3%
2	10年間で1件	30	2.7%
3	5年間で1件	22	2.0%
4	2年間で1件	16	1.4%
5	2年間で3件	12	1.1%
6	5年間で2件	11	1.0%
7	3年間で1件	9	0.8%
8	20年間で1件	8	0.7%
9	1年間で2件	8	0.7%
10	3年間で2件	7	0.6%
11	2年間で5件	7	0.6%
12	1年間で3件	4	0.4%

本設問の有効回答数 398件
左表の回答件数合計 182件

数が少ない場合などの主な記入内容 (回答数 249件)
0件(51件)、これまで1件(37件)、10年間で1件(19件)など様々。

(5) 管理物件についての賃貸人の倒産

)概ねの件数(年間)

倒産件数	件数	割合
0件	353	31.5%
1件	95	8.5%
2件	35	3.1%
3件	13	1.2%
5件	9	0.8%
10件	9	0.8%
13件	1	0.1%
15件	1	0.1%
有効件数合計	516	

割合は有効回答数(1,120件)に対する値

数が少ない場合などの主な記入内容 (回答数 207件)

0件(30件)、1件(26件)、最近3年間で1件(9件)など様々。

)管理物件についての賃貸人の倒産で問題のあった事項

(有効回答数: 169)

各項目は複数回答で重複あり

家賃回収ができない(家賃不払い、滞納等)	[38件]
残置物の処分	[18件]
敷金の返還ができない	[35件]
管理費等債権回収ができない	[11件]
夜逃げ等で連絡が付かなくなった	[9件]
その他	[84件]

(6) 管理物件の募集、管理などにおける外国人対応

)管理物件で外国人が入居している割合

管理物件に占める割合	件数	割合
0%	341	39.5%
1%	167	19.4%
2%	82	9.5%
3%	64	7.4%
4%	5	0.6%
5%	97	11.2%
6%	1	0.1%
7%	2	0.2%
8%	5	0.6%
9%	1	0.1%
10%~	72	8.3%
20%~	14	1.6%
30%~	5	0.6%
40%~	1	0.1%
50%~	4	0.5%
60%~	1	0.1%
70%	1	0.1%
有効件数合計	863	
加重平均	2.9%	

割合は有効回答数(1,120件)に対する値

)募集、管理等において問題があった事項

(有効回答数: 339)

各項目は複数回答で重複あり

言葉の問題	[75件]
生活習慣の違い(料理等を含む)	[72件]
無断同居(居住人数が増える等も含む)	[23件]
騒音	[47件]
ゴミ、部屋の使用が汚い	[74件]
滞納(連絡なく帰国等含む)	[24件]
その他	[159件]

(保証人、無断転貸、におい、共有部の利用方法、夜逃げなど)

(7) 委託者である賃貸人とトラブルになった例、その内容、及びその際の解決方法

(有効回答数: 249)

各項目は複数回答で重複あり

管理上の問題		[108件]
・家賃滞納	[22件]	
・空室対策	[23件]	
・原状回復・修繕	[58件]	
・ゴミ出し	[5件]	
経営上の問題		[79件]
・管理費の値下げ、不払い	[16件]	
・修繕実施	[53件]	
・他社への依頼	[10件]	
賃貸人の資質等の問題		[27件]
その他		[124件]
管理会社から解約した件数	[17件]	

(8) その他賃貸住宅管理上の課題や、トラブルになった場合の解決方法、トラブルを少なくするための工夫

(有効回答数: 398)

各項目は複数回答で重複あり

事前の説明、入居審査等による紛争の予防	[70件]
トラブルへの迅速な対応(現場確認等含む)	[92件]
日頃のコミュニケーション、連絡、見回り等	[99件]
行政への要望	[14件]
その他	[160件]

(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

- 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
- 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