

安心ちんたいコールセンターにおける無料相談報告

2023 年度下半期

(2023 年 10 月 1 日～2024 年 3 月 31 日)

2024 年 4 月

公益社団法人 全国賃貸住宅経営者協会連合会

1. 安心ちんたいコールセンターによる無料相談の取組について

公益社団法人全国賃貸住宅経営者協会連合会では、家主・入居者の方々を対象とした賃貸住宅に関する様々なお悩み相談や、住宅確保要配慮者（高齢者、低所得者など住宅の確保に特に配慮が必要な方々）からの転居相談等に対応するため「安心ちんたいコールセンター（以下コールセンター）」を開設している。

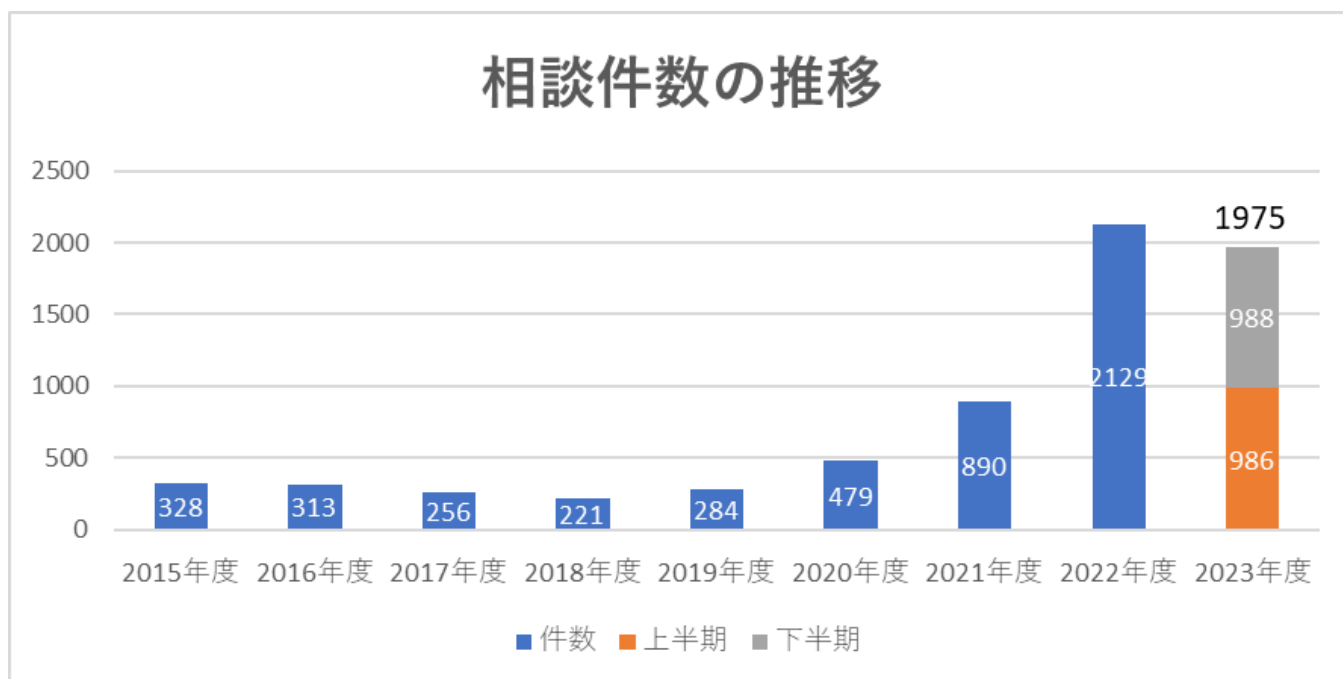
法的な解釈を必要としない一般的な商慣行によるアドバイスや、入居中の修繕と原状回復に対して家主・入居者の費用負担などに関する基本的な考え方を示した国土交通省の「賃貸住宅トラブル防止ガイドライン」等の公的資料を参考とした回答をしている。

2. 相談件数の推移

図1は、2015年度から2023年度までにコールセンターにおいて受け付けた相談の件数を示したものである。

2023年度（10-3月）の相談件数は988件となった。年度合計では1,975件となった。

図1 相談件数の推移

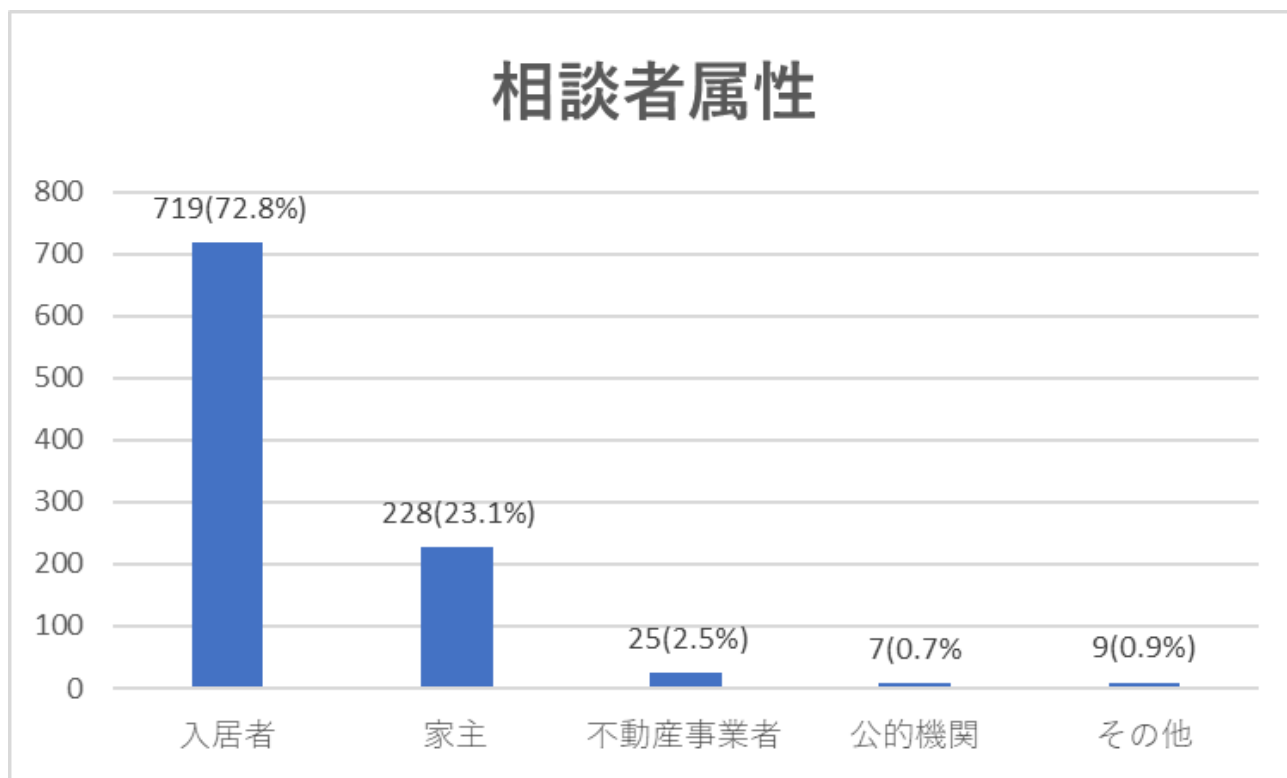


※2022年度以前は、月曜日から金曜日の平日5日間の相談対応。2023年度より月・水・金曜日の平日3日間の相談に対応している。

3. 相談者属性

図 2 は、2023 年度(10-3 月)に受け付けた相談において、相談者の属性の件数を示したものである。相談者属性について、入居者が 719 件で全体の 72.8%を占めた。家主からの相談は 228 件で 23.1%となった。この 2 種の属性からの相談が 947 件、全体の約 96%を占めた。

図 2 相談者属性

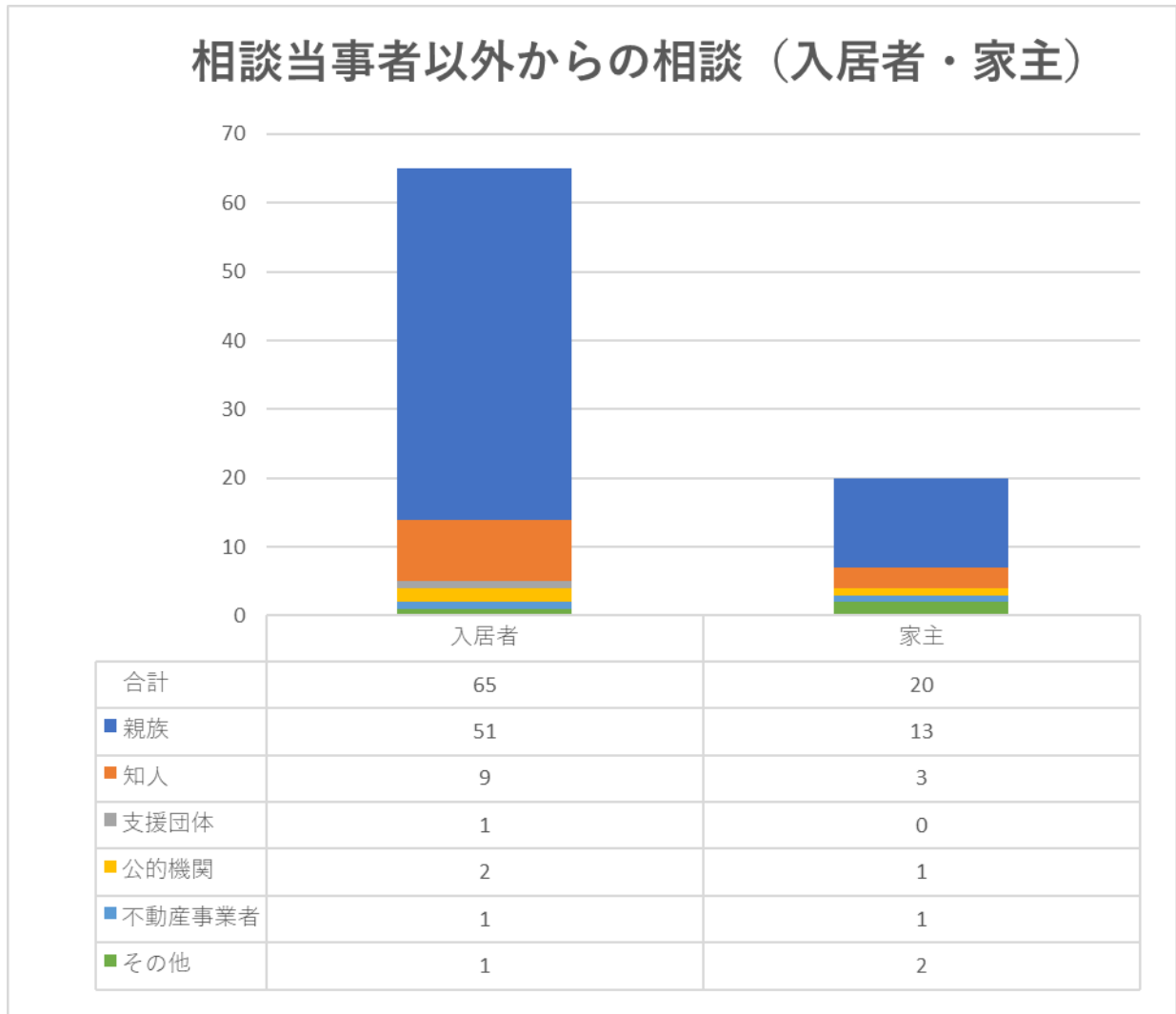


4. 相談当事者以外からの相談

図3は、「3. 相談者属性」のうち、入居者・家主について、相談当事者以外からの相談の件数を示したものである。

入居者の相談 719 件のうち、65 件がトラブル等の当事者ではなく代理人からの相談であった。一方、家主からの相談 228 件のうち、20 件が代理人からの相談であった。入居者、家主のどちらも、親族、知人が代理して相談することが多い傾向にあった。

図3 相談当事者以外からの相談



5. 相談の場面

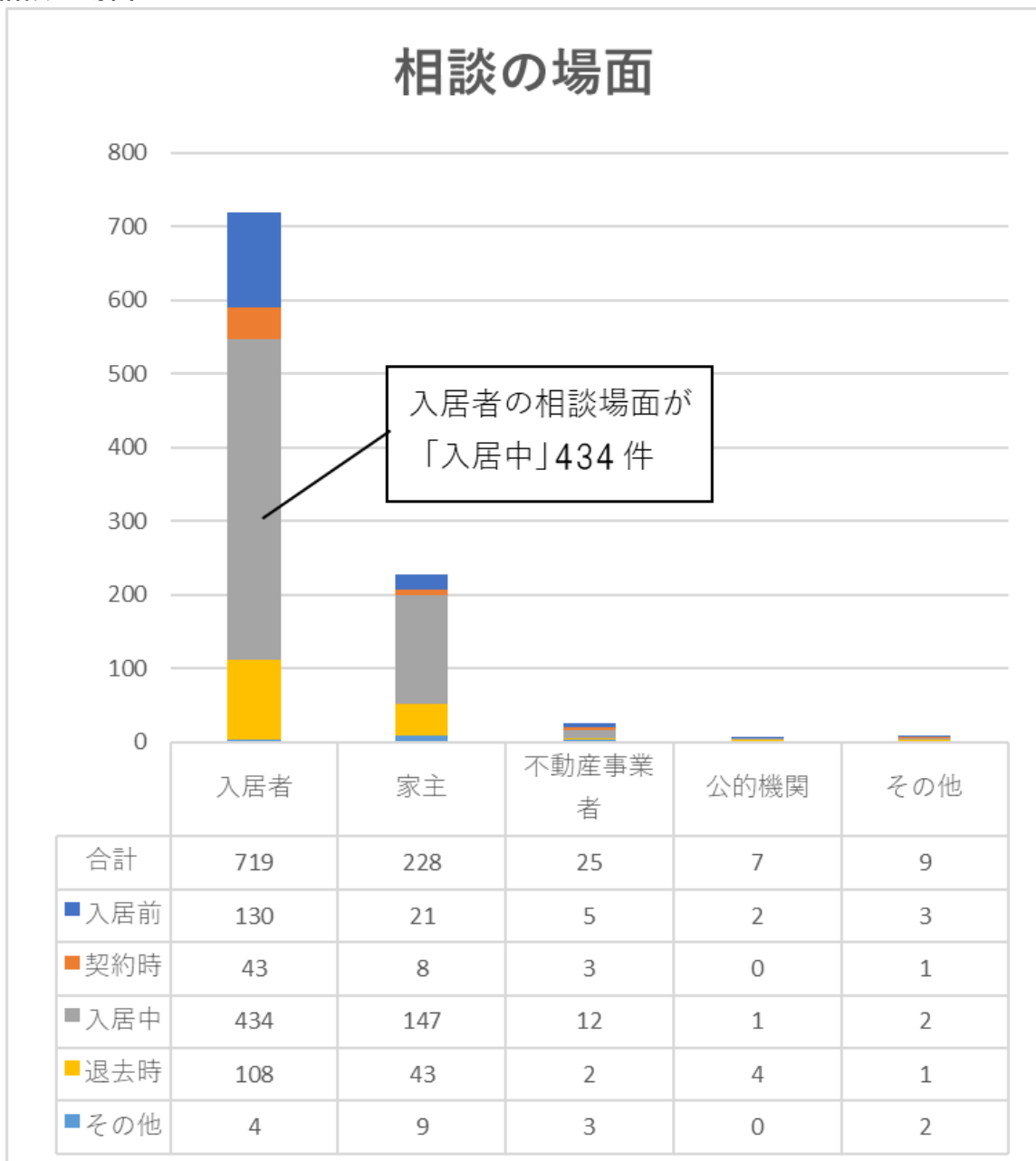
図 4 は、相談者がトラブル等に直面している場面のうち「入居前、契約時、入居中、退去時、その他」に区別してその件数を示したものである。

相談者が入居者であった場合、相談場面は「入居前 130 件、契約時 43 件、入居中 434 件、退去時 108 件、その他 4 件」となっており、入居中の相談が一番多かった。

相談者が家主であった場合、相談場面は「入居前 21 件、契約時 8 件、入居中 147 件、退去時 43 件、その他 9 件」となっており、家主も入居者同様に入居中の場面での相談が一番多かった。継続的な取引である賃貸借の特徴が反映されている結果となっている。

場面「その他」については、家主・不動産事業者に多く見られた。例えば、賃貸経営や賃貸商慣行に係るアドバイス等、場面によらない相談が挙げられる。

図 4 相談の場面



6. 相談者のトラブル等の相手

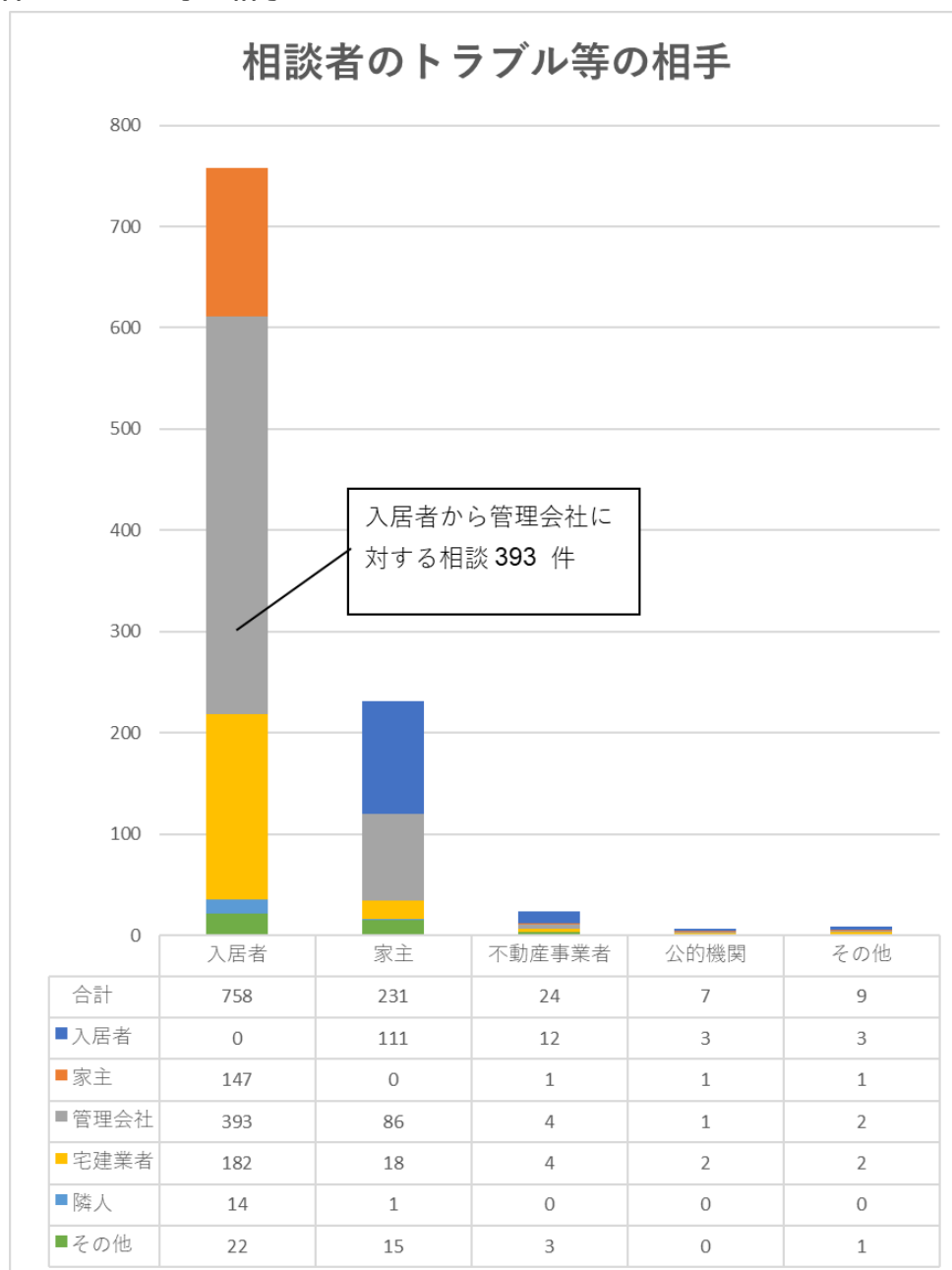
図5は、相談者がトラブル等に直面している相手について、「入居者、家主、管理会社、宅建業者、隣人、その他」に区別してその件数を示したものである。

相談者が入居者であった場合、トラブル等の相手は「管理会社 393 件、家主 147 件、宅建業者 182 件、隣人 14 件、その他 22 件」となっている。

相談者が家主であった場合、トラブル等の相手は「入居者 111 件、管理会社 86 件、宅建業者 18 件、隣人 1 件、その他 15 件」となっている。

「5. 相談の場面」において「入居中」の相談が多いことから、契約関係が継続している場面において、その相手方に対するトラブルが多いことが伺える。また、入居者のトラブル等の相手は、家主ではなく、家主に代わり管理業務を代行又は受託する管理会社が多くなっている。

図5 相談者のトラブル等の相手



※1人の相談者から、複数の属性に対するトラブル等の相談があるため、相談合計数と一致しない

7 相談内容

図 6-1 は、2023 年度(10-3 月)の相談の概要を示したものである。

合計相談件数 986 件のうち 1 番多い相談は「賃貸契約に係る相談」で 230 件 23.3%を占めている。2 番目に多い相談は「修繕」であり、129 件 13.1%を占めている。これらは、「5. 相談の場面」において「入居中」に多い相談内容であった。例えば、入居後に生じたトラブルが賃貸契約条項に関する疑義や、家主又は管理会社による修繕対応に対する相談が多い傾向にあった。

図 6-1 相談内容

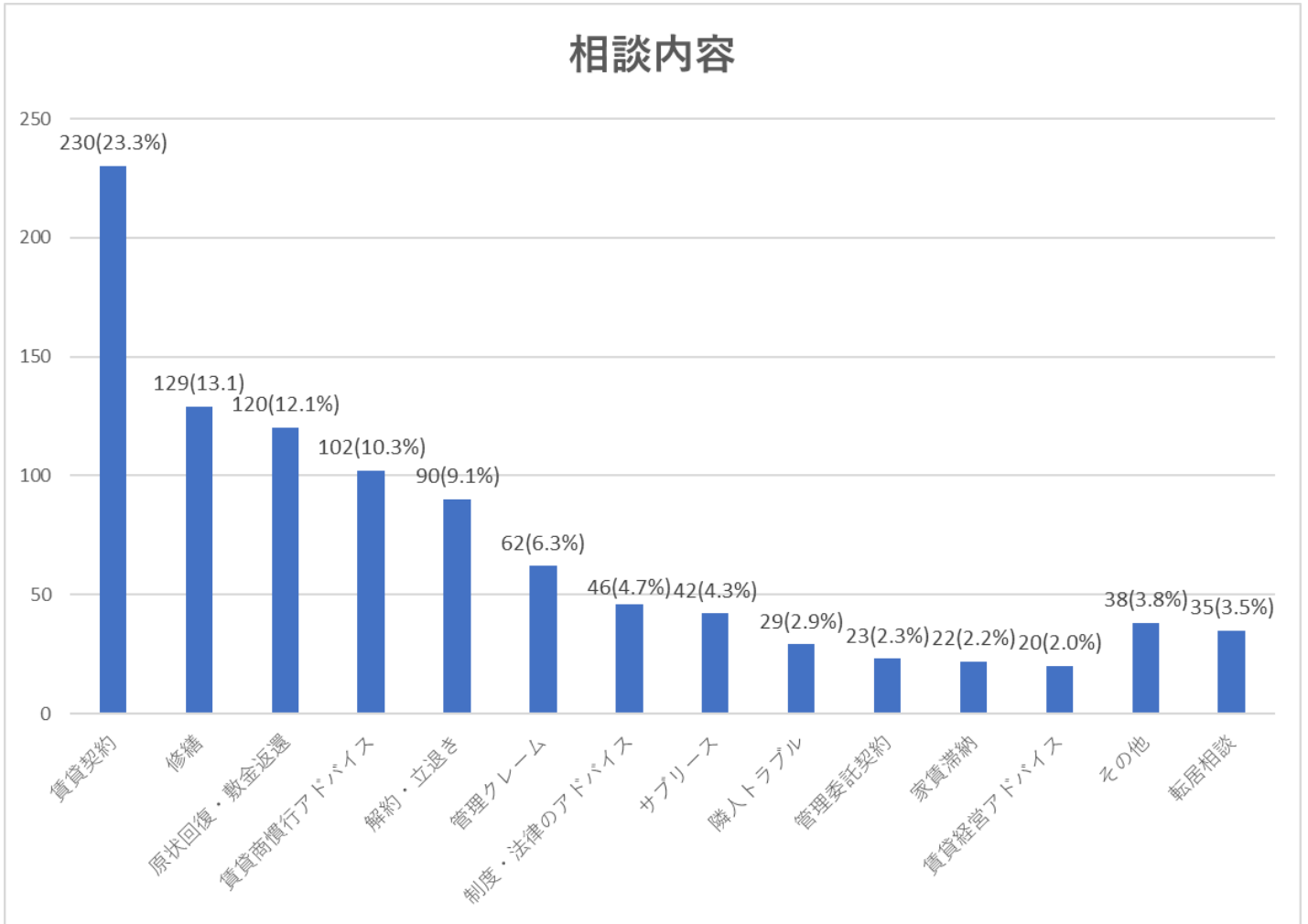
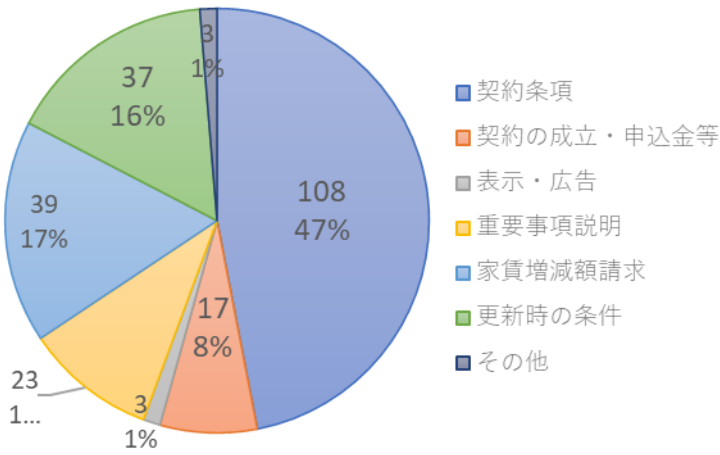


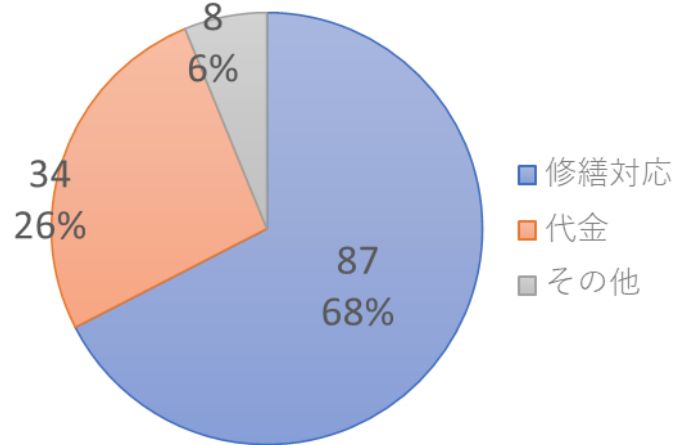
図 6-2 は、図 6-1 のうち、「賃貸契約」「修繕」「賃貸商慣行アドバイス」「賃貸経営アドバイス」「隣人トラブル」「管理委託契約」の各項目について、詳細の内容を小項目として集計したものを示している。

図 6-2

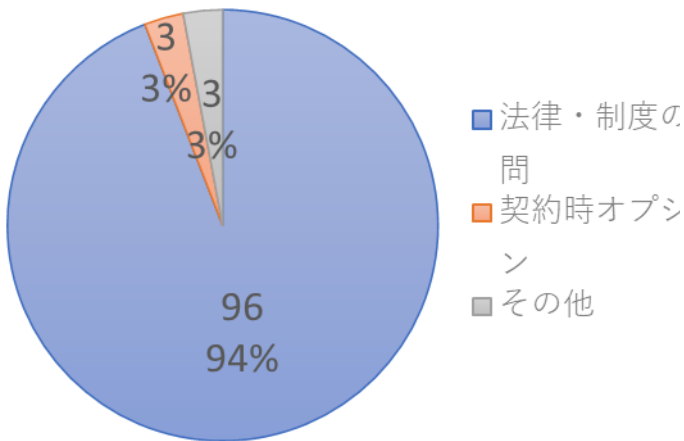
賃貸契約 230 件の内訳



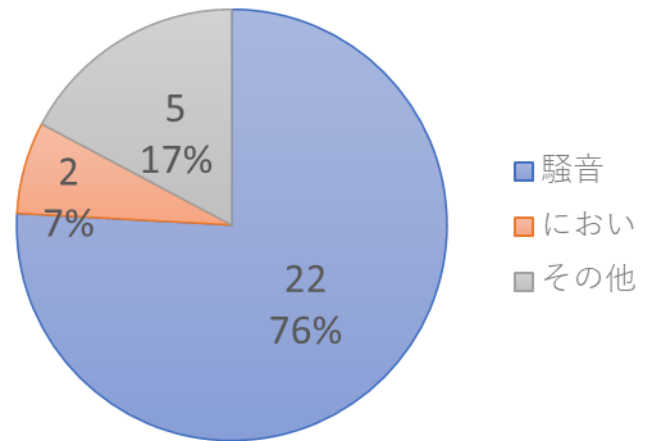
修繕 129 件の内訳



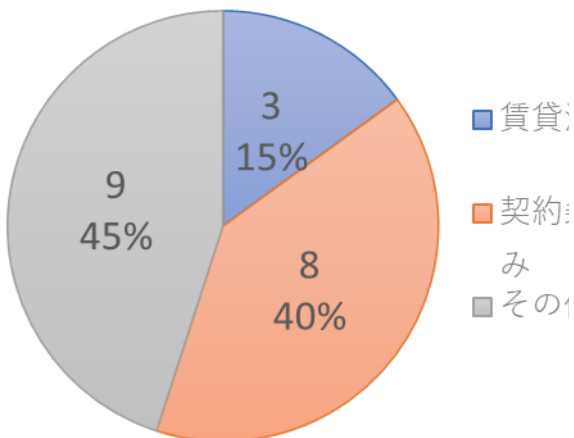
賃貸商慣行アドバイス 102 件の内訳



隣人トラブル 29 件の内訳



賃貸経営アドバイス 20 件の内訳



管理委託契約 23 件の内訳

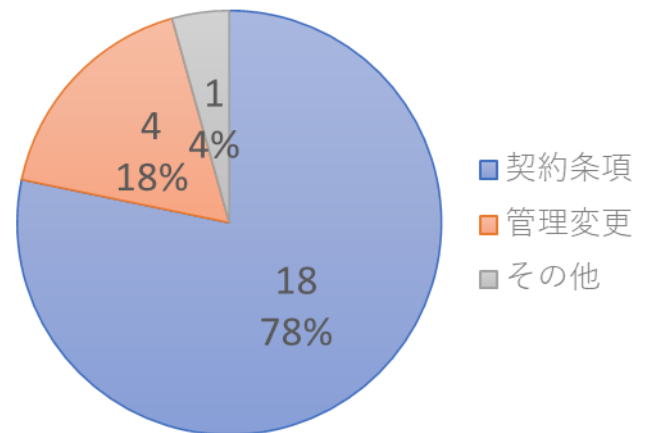


表 1 は、相談内容と相談者属性の関係を示したものであり、表 2 は、表1のうち入居者・家主からの相談内容の上位 3 位を示した。入居者は「賃貸契約関係」「修繕」「賃貸商慣行アドバイス」、家主は「サブリース」「原状回復・敷金返還」「解約・立退き」に関する相談が上位となっている。

表 1 相談者と相談内容との関係

相談内容	相談者						相談種別 合計
	入居者	家主	不動産事業者	公的機関	その他		
原状回復・敷金返還	82	34	1	3	0	120	
修繕	110	16	3	0	0	129	
修繕対応	80	5	2	0	0	87	
代金	25	8	1	0	0	34	
その他	5	3	0	0	0	8	
賃貸商慣行アドバイス	88	11	0	1	2	102	
法律・制度の質問	82	11	0	1	2	96	
契約時オプション	3	0	0	0	0	3	
その他	3	0	0	0	0	3	
賃貸経営アドバイス	0	19	1	0	0	20	
家賃相場	0	0	0	0	0	0	
賃貸活用	0	3	0	0	0	3	
収益不動産	0	0	0	0	0	0	
契約条項作りこみ	0	7	1	0	0	8	
その他	0	9	0	0	0	9	
制度・法律のアドバイス	17	20	6	1	2	46	
賃貸契約	206	20	2	1	1	230	
契約条項	96	9	1	1	1	108	
契約の成立・申込金等	16	1	0	0	0	17	
報酬の請求・支払	0	0	0	0	0	0	
表示・広告	3	0	0	0	0	3	
重要事項説明	21	1	1	0	0	23	
家賃増減額請求	34	5	0	0	0	39	
更新時の条件	33	4	0	0	0	37	
その他	3	0	0	0	0	3	
管理委託契約	2	19	2	0	0	23	
契約条項	1	16	1	0	0	18	
管理変更	1	2	1	0	0	4	
その他	0	1	0	0	0	1	
家賃滞納	14	6	1	0	1	22	
解約・立退き	66	22	2	0	0	90	
隣人トラブル	26	2	1	0	0	29	
騒音	19	2	1	0	0	22	
におい	2	0	0	0	0	2	
その他	5	0	0	0	0	5	
管理クレーム	52	10	0	0	0	62	
サブリース	2	37	3	0	0	42	
その他	22	11	3	0	2	38	
転居相談	32	1	0	1	1	35	
相談者属性ごとの合計	719	228	25	7	9	988	

図 2 家主・入居者の相談上位

順位	入居者からの相談	件数	割合	家主からの相談	件数	割合
1	賃貸契約関係	206	28.7%	サブリース	37	16.2%
2	修繕	110	15.3%	原状回復・敷金返還	34	14.9%
3	賃貸商慣行アドバイス	88	12.2%	解約・立退き	22	9.6%

8. 相談の具体例

事例1

相談者	入居者
相談カテゴリ	契約条項
内容	入居審査が通り契約に進む段階、仲介より送付された書類に抗菌サービスと消火器購入が必須となっているが不要なので断りたい。

事例2

相談者	入居者
相談カテゴリ	原状回復・敷金返還
内容	7年入居して退去。管理会社からクロス張替えの請求を受けたが耐用年数経過で負担義務ないと伝えたところ、指摘された場所だけ汚れがひどいので入居者負担と言われた。

事例3

相談者	入居者
相談カテゴリ	修繕対応
内容	築50年の戸建てに入居して3年。床が沈む等の修理を管理会社に伝えても高額な費用が掛かるという理由で対応してくれない。

事例4

相談者	入居者
相談カテゴリ	賃貸商慣行アドバイス
内容	不動産会社から保証人がいない場合に保証会社の利用を案内されたが、その場合も緊急連絡先が必要と言われたが一般的か。緊急連絡が見つからない場合はどうしたらよいか。

事例5

相談者	入居者
相談カテゴリ	家賃滞納
内容	家賃2か月滞納中、強制的に退去しろと言われることがあるか。

事例6

相談者	入居者
相談カテゴリ	騒音
内容	ネットで家庭教師の仕事をしているが上階の音がうるさく困っている。大家には相談し注意すると言っているが、改善されず、引っ越し場合には入居一時金は戻るか。

事例7

相談者	家主
相談カテゴリ	原状回復・敷金返還
内容	入居者退去時の原状回復相談。酔ってユニットバスの壁と床を壊し修理に50万円ぐらいかかる。入居者は耐用年数に応じた負担を求めているが、どの程度請求が可能か。

事例 8

相談者	家主
相談カテゴリ	サブリース
内容	サブリースマンションを所有しているが、採算が悪いのでサブリース業者に売却を相談したところ、赤字は補填する等信用できない話をする。契約書に記載を求めると拒否し、口頭の約束になると言っている。誇大広告等に該当すると思うがどこに相談したらよいか。

事例 9

相談者	家主
相談カテゴリ	賃貸経営アドバイス
内容	築 40 年の空き家の賃貸を考えている。不動産会社に相談したら家賃 10 万円で賃貸を見込むのにリフォームが 350 万円かかると言われた。

事例 10

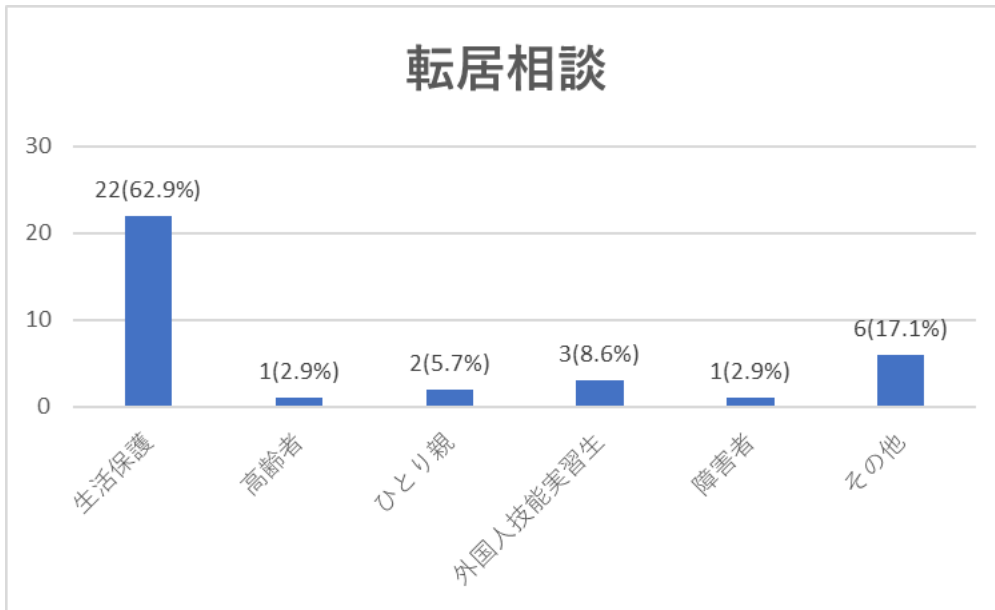
相談者	家主
相談カテゴリ	解約・立退き
内容	入居者募集を依頼していた不動産会社に管理も任せていたつもりであったが、退去の手続きをやってくれない。管理契約は締結していないが、更新料は毎回不動産会社が収受していた。

9. 住宅確保要配慮者の転居相談対応

表 7 は、コールセンターで受け付けた転居相談の相談者属性と件数を示したものである。転居相談 35 件のうち、生活保護受給者が 22 件 62.9%を占めた。

転居相談は、「安心ちんたい検索サイト(<http://www.saigaishienjutaku.com/>)」を参考にしていただく、又は、当会に協力していただいている不動産事業者に紹介することで対応している。

表 7 転居相談



【参考:安心ちんたい検索サイト】

高齢者等の一定の属性において、住宅確保にお困りの方を対象とした空き室検索サイト

<http://www.saigaishienjutaku.com/>



本日の全国公開物件数 637,444件

※ご利用の際はこちらをクリックし、内容をご確認の上、お電話ください
 安心ちんたい みんな ここ安心
 コールセンター- 0120-37-5584
 受付:(平日)月・水・金 10:00~17:00

- 本サイトは、住宅確保にお困りの方にご活用頂けることを目的とし被災者、高齢者等、母子(ひとり親)家庭、生活保護受給者の方を対象に【主に仲介手数料 0.5ヶ月分(税別)以下】の物件情報を掲載しております。
 ※外国人(技能実習・特定技能)の物件情報をお探しの企業様はちんたい協会までお問い合わせください。
- 高齢者等や生活保護受給者など対象者により利用条件が異なりますのでこちらをクリックし、詳細をご確認ください。
- 本サイトへ物件情報の掲載を希望する大家及び法人様等はこちらをご覧ください。

日本全国で検索

北海道
 青森県 岩手県 宮城県 秋田県 山形県 福島県
 東京都 神奈川県 埼玉県 千葉県 茨城県 群馬県
 栃木県 新潟県 長野県 山梨県
 富山県 石川県 福井県
 岐阜県 静岡県 愛知県 三重県
 滋賀県 京都府 大阪府 兵庫県 奈良県 和歌山県
 鳥取県 島根県 岡山県 広島県 山口県
 徳島県 香川県 愛媛県 高知県
 福岡県 佐賀県 長崎県 熊本県 大分県 宮崎県 鹿児島県
 沖縄県

北海道エリア 東北エリア 関東・信越エリア 北陸エリア 東海エリアで検索

