

**安心ちんたいコールセンター無料相談集計**

**2023 年度**

(2023 年 4 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**

## ○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

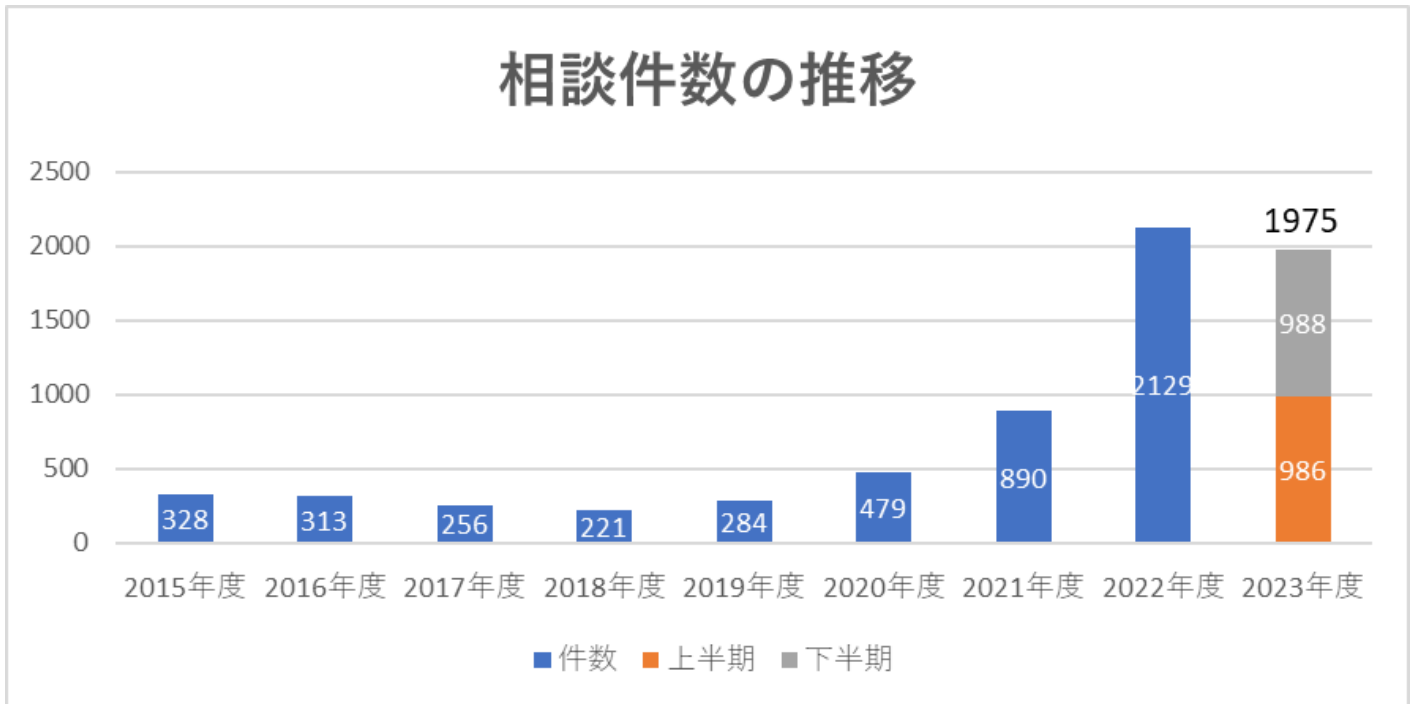
公益社団法人全国賃貸住宅経営者協会連合会では、家主・入居者の方々を対象とした賃貸住宅に関する様々なお悩み相談や、住宅確保要配慮者（高齢者、低所得者など住宅の確保に特に配慮が必要な方々）からの転居相談等に対応するため「安心ちんたいコールセンター」を開設している。

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。

## 【集計項目】

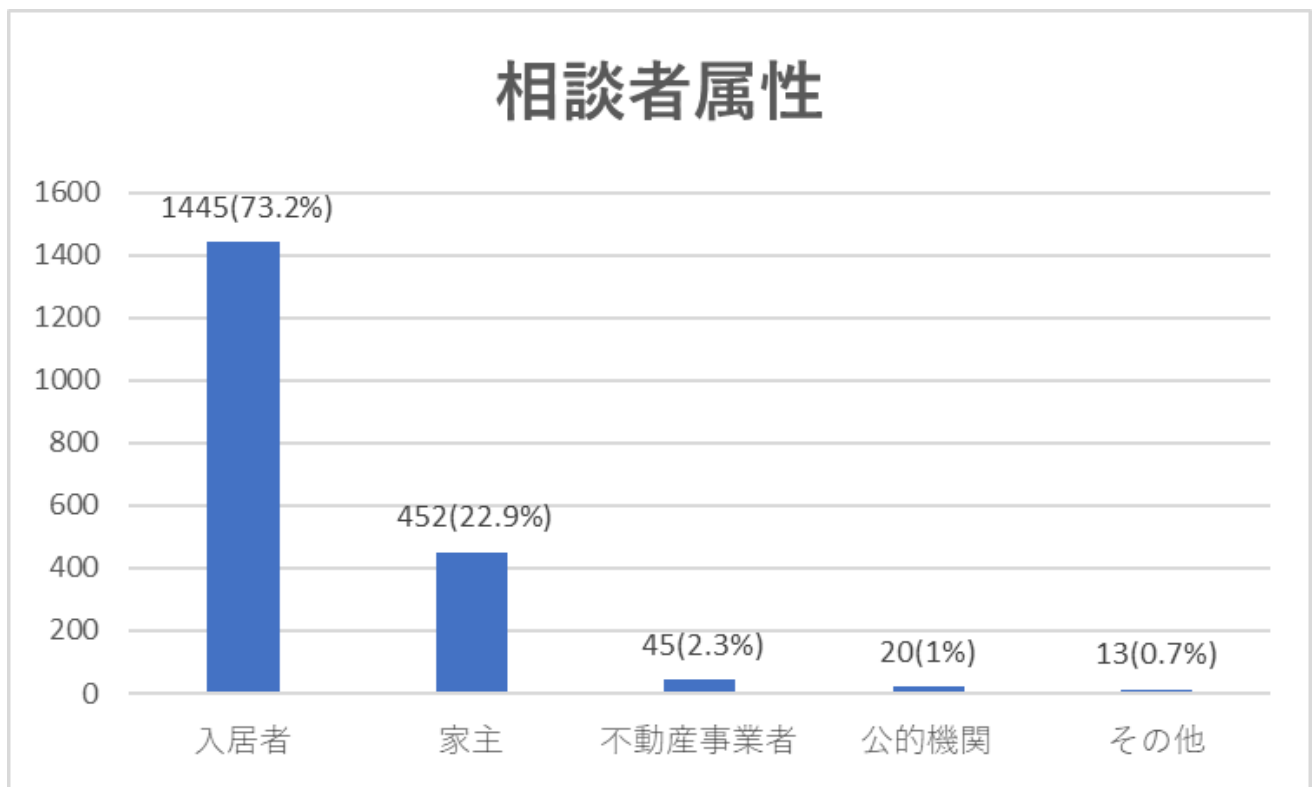
1. 相談件数の推移
2. 相談者属性
3. 相談当事者以外からの相談
4. 相談の場面
5. 相談者のトラブル等の相手
- 6-1. 相談内容
- 6-2. 相談内訳
- 7-1. 相談者と相談内容との関係
- 7-2. 家主・入居者の相談上位
8. 住宅確保要配慮者の転居相談対応

## 1. 相談件数の推移



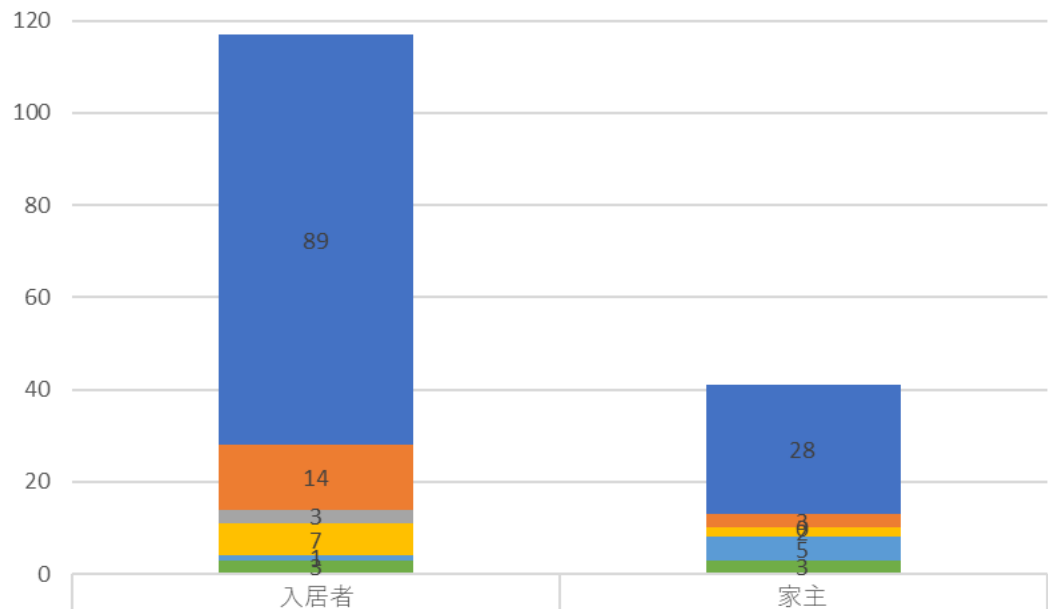
※2022 年度以前は、月曜日から金曜日の平日5日間の相談対応。2023 年度より月・水・金曜日の平日3日間の相談に対応している。

## 2. 相談者属性



### 3. 相談当事者以外からの相談

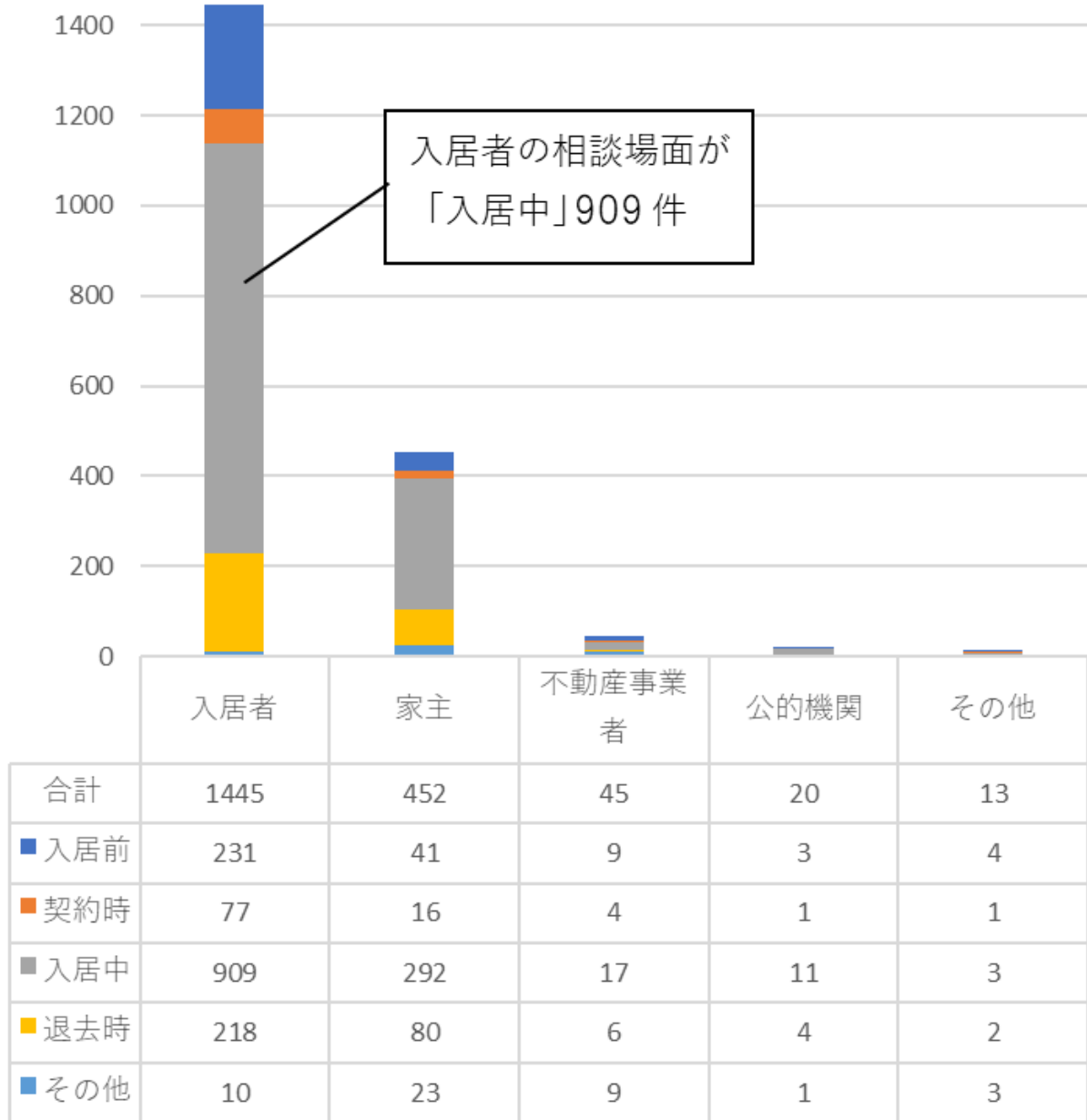
#### 相談当事者以外からの相談（入居者・家主）



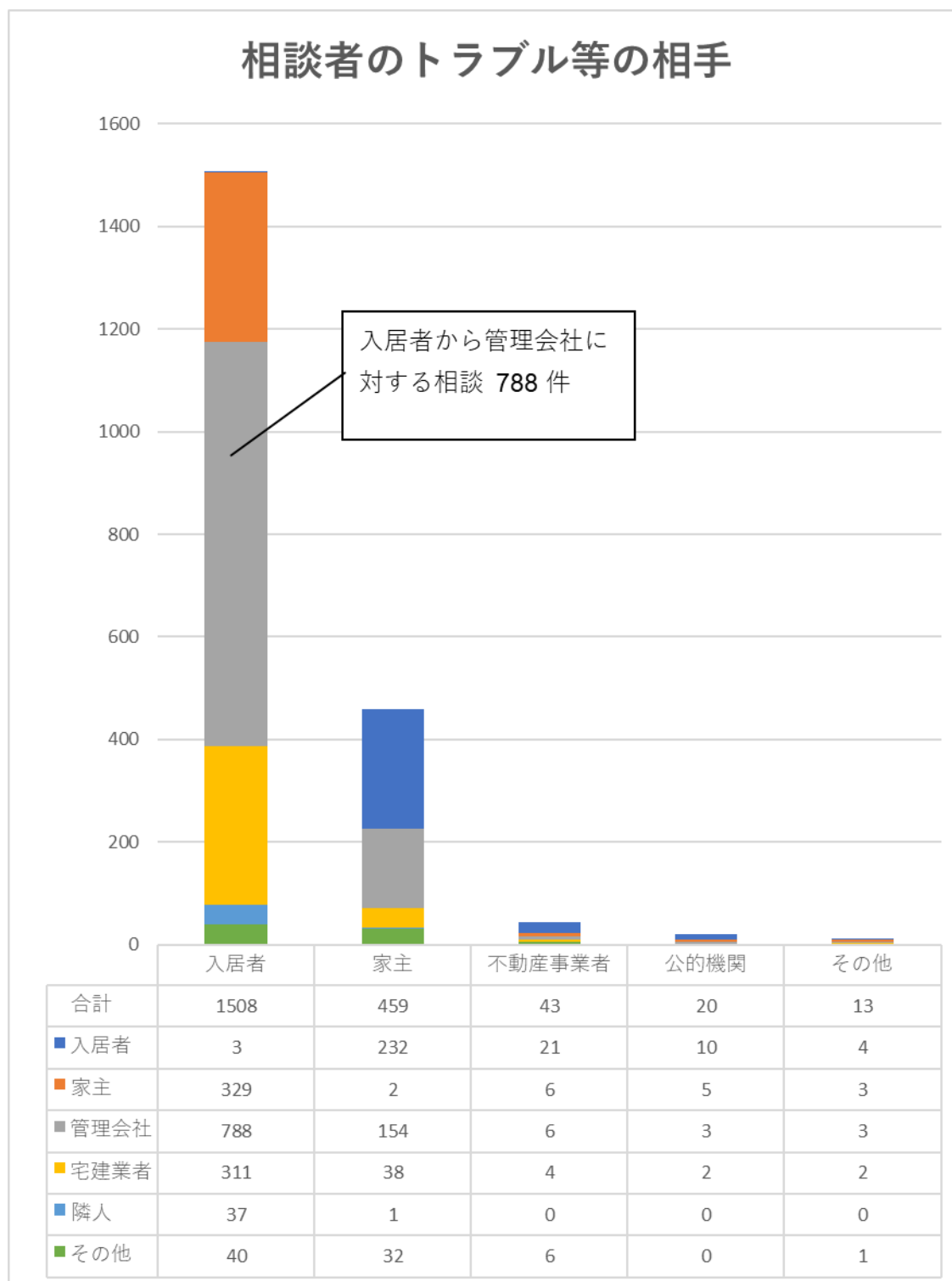
	入居者	家主
合計	117	41
■ 親族	89	28
■ 知人	14	3
■ 支援団体	3	0
■ 公的機関	7	2
■ 不動産事業者	1	5
■ その他	3	3

## 4. 相談の場面

### 相談の場面

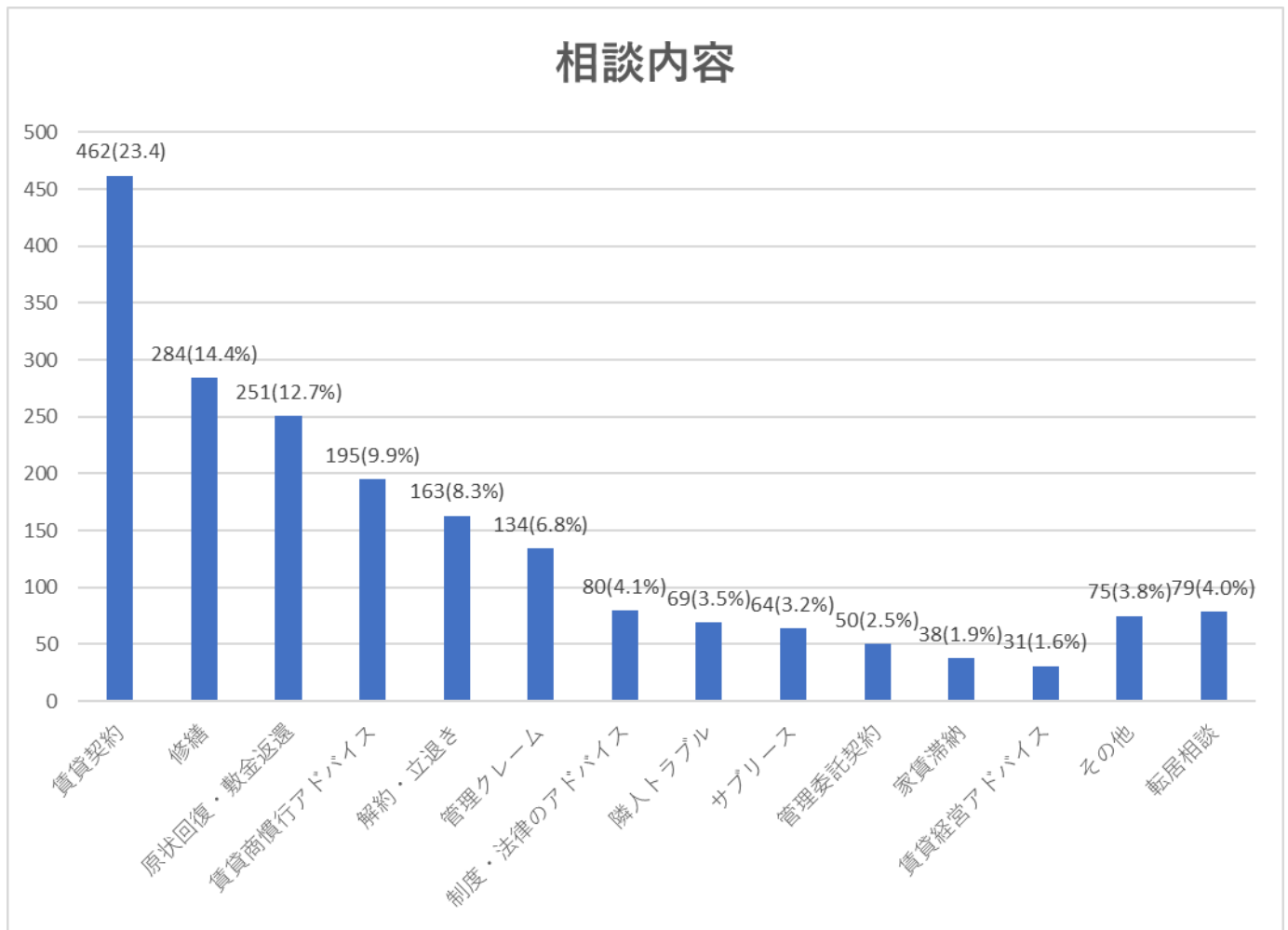


## 5. 相談者のトラブル等の相手



※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

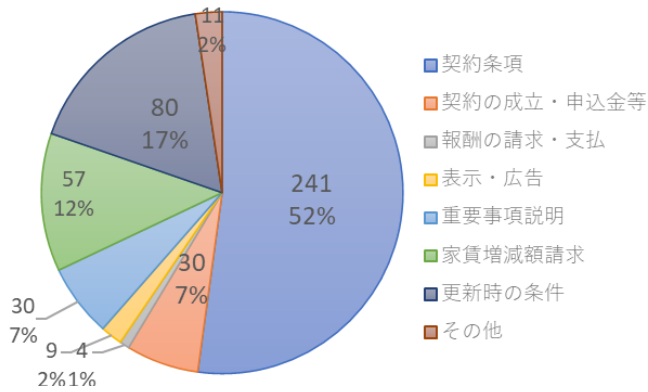
## 6-1.相談内容



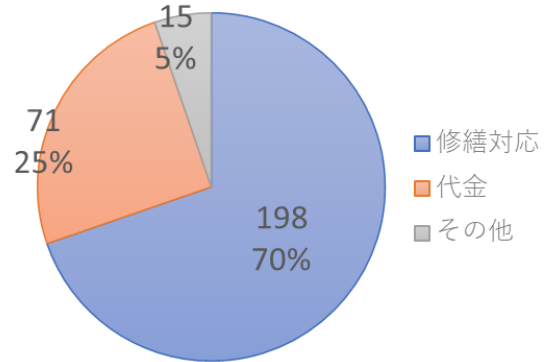
## 6-2.相談内訳

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。

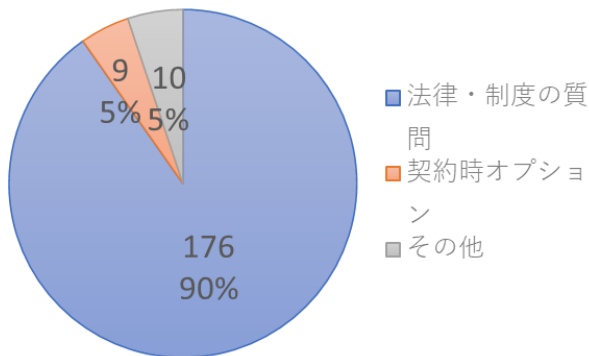
賃貸契約 462 件の内訳



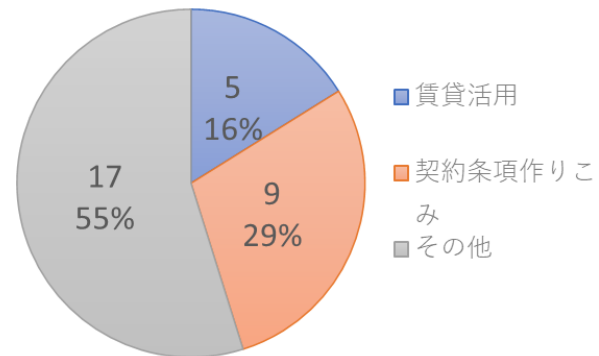
修繕 284 件の内訳



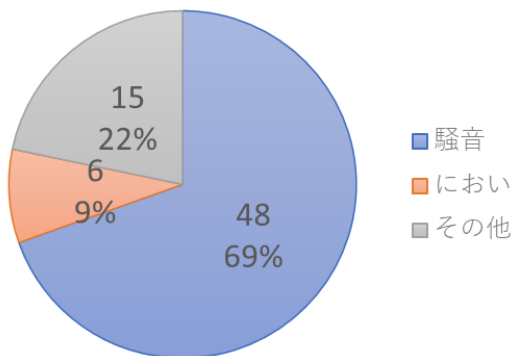
賃貸商慣行アドバイス 195件の内訳



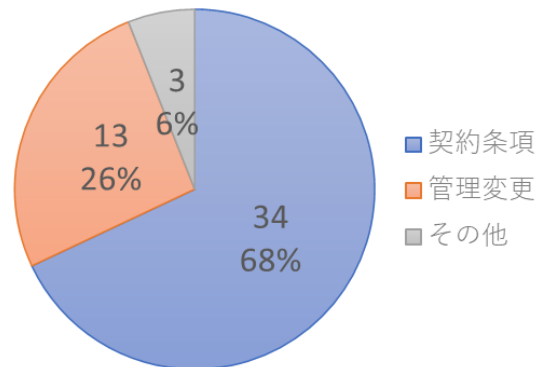
賃貸経営アドバイス 31 件の内訳



隣人トラブル 69 件の内訳



管理委託契約 50 件の内訳





## 7-1. 相談者と相談内容との関係

相談内容	相談者					相談種類別 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	178	63	6	3	1	251
修繕	240	39	3	2	0	284
修繕対応	173	21	2	2	0	198
代金	56	14	1	0	0	71
その他	11	4	0	0	0	15
賃貸商慣行アドバイス	149	37	4	3	2	195
法律・制度の質問	134	34	3	3	2	176
契約時オプション	8	0	1	0	0	9
その他	7	3	0	0	0	10
賃貸経営アドバイス	1	29	1	0	0	31
家賃相場	0	0	0	0	0	0
賃貸活用	0	5	0	0	0	5
収益不動産	0	0	0	0	0	0
契約条項作りこみ	0	8	1	0	0	9
その他	1	16	0	0	0	17
制度・法律のアドバイス	33	37	6	1	3	80
賃貸契約	397	59	4	1	1	462
契約条項	201	35	3	1	1	241
契約の成立・申込金等	27	3	0	0	0	30
報酬の請求・支払	4	0	0	0	0	4
表示・広告	8	1	0	0	0	9
重要事項説明	28	1	1	0	0	30
家賃増減額請求	50	7	0	0	0	57
更新時の条件	71	9	0	0	0	80
その他	8	3	0	0	0	11
管理委託契約	8	38	4	0	0	50
契約条項	5	27	2	0	0	34
管理変更	3	8	2	0	0	13
その他	0	3	0	0	0	3
家賃滞納	24	12	1	0	1	38
解約・立退き	124	36	2	1	0	163
隣人トラブル	59	7	1	1	1	69
騒音	41	5	1	1	0	48
におい	5	1	0	0	0	6
その他	13	1	0	0	1	15
管理クレーム	111	20	0	2	1	134
サブリース	4	52	8	0	0	64
その他	42	22	5	4	2	75
転居相談	75	1	0	2	1	79
相談者カテゴリごとの合計	1445	452	45	20	13	1975

## 7-2. 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	397	27.5%	原状回復・敷金返還	63	13.9%
2	修繕	240	16.6%	賃貸契約関係	59	13.1%
3	原状回復・敷金返還	178	12.3%	サブリース	52	11.5%

## 8. 住宅確保要配慮者の転居相談対応

