

安心ちんたいコールセンターにおける無料相談報告

2024 年度上半期

(2024 年 4 月 1 日～9 月 30 日)

2024 年 10 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。

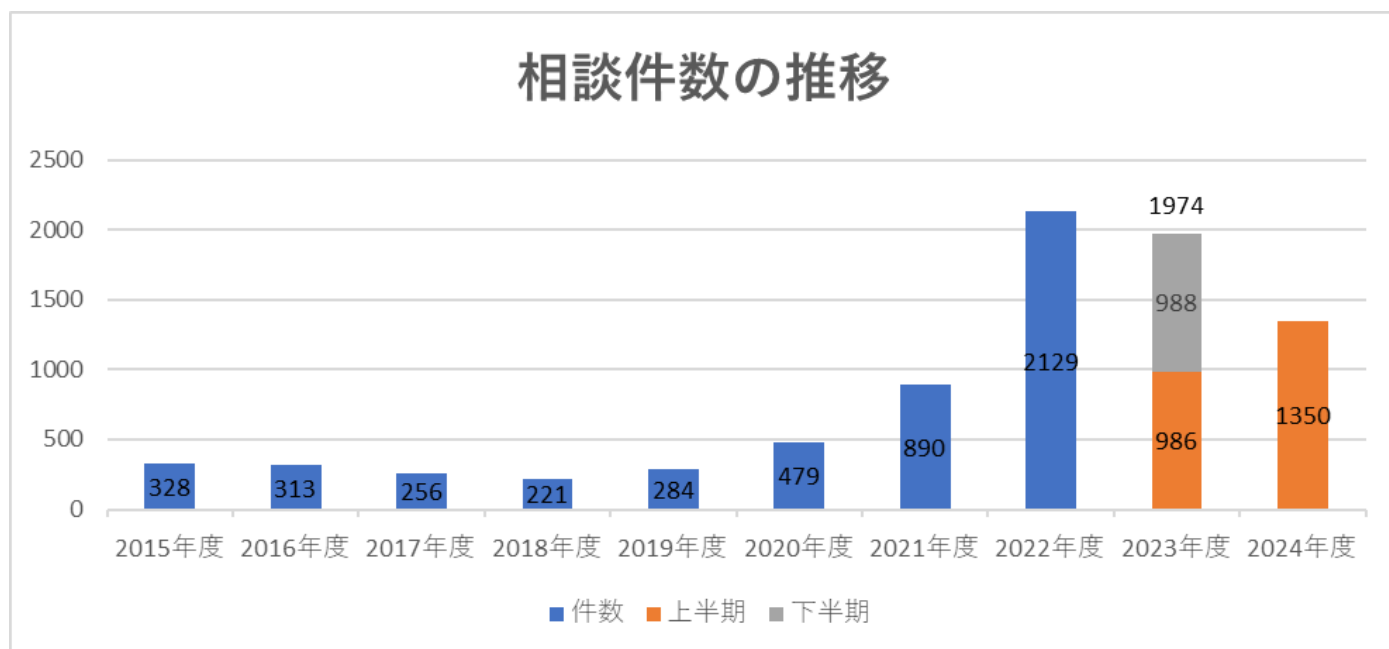
法的な解釈を必要としない一般的な商慣行によるアドバイスや、入居中の修繕と原状回復に対して家主・入居者の費用負担などに関する基本的な考え方を示した国土交通省の「賃貸住宅トラブル防止ガイドライン」等の公的資料を参考とした回答をしている。

2. 相談件数の推移

図1は、2015年度から2024年度（4-9月）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。

2024年度（4-9月）の相談件数は1,350件となり、2023年度（4-9月）の986件と比べ、約1.37倍となった。

図1 相談件数の推移

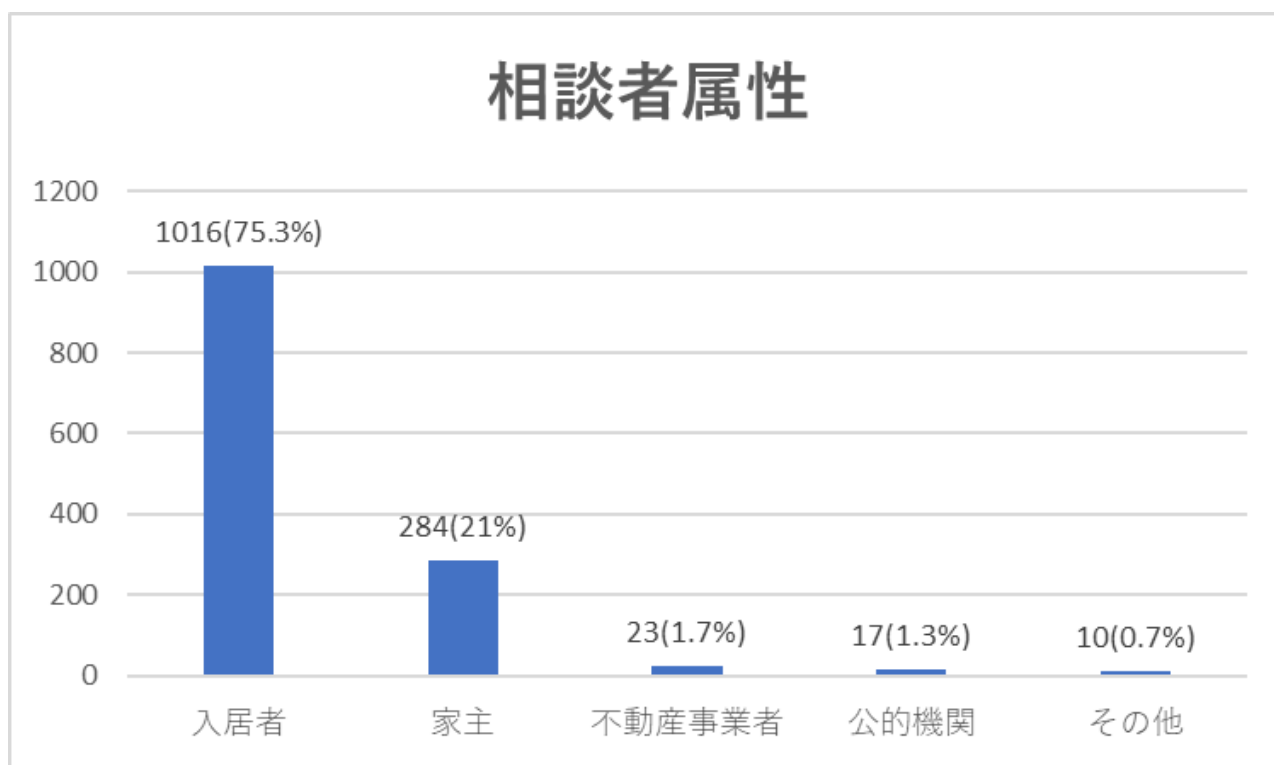


※2022年度以前は、月曜日から金曜日の平日5日間の相談対応。2023年度より月・水・金曜日の平日3日間の相談に対応している。

3. 相談者属性

図 2 は、2024 年度(4-9 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。相談者属性は、「入居者」が 1,016 件で全体の 75.3%を占めた。「家主」からの相談は 284 件で 21%となった。この 2 種の属性からの相談が 1,300 件、全体の約 96%を占めた。なお、2023 年度(4-9 月)の相談者属性の割合は、入居者 73.5%(725 件)、家主 22.7%(224 件)であったため、同程度の割合であった。

図 2 相談者属性

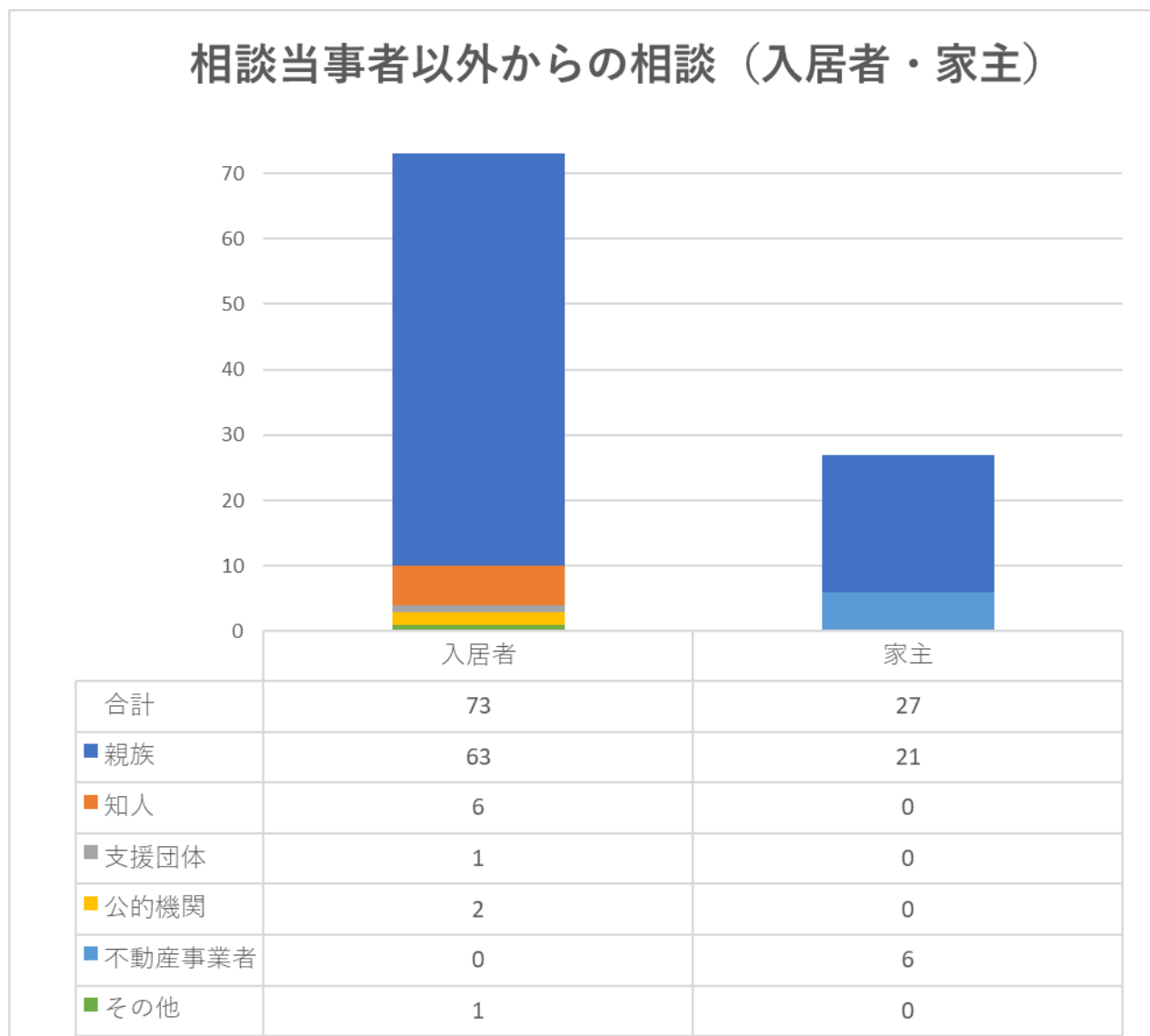


4. 相談当事者以外からの相談

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 1,016 件のうち、73 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 284 件のうち、27 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



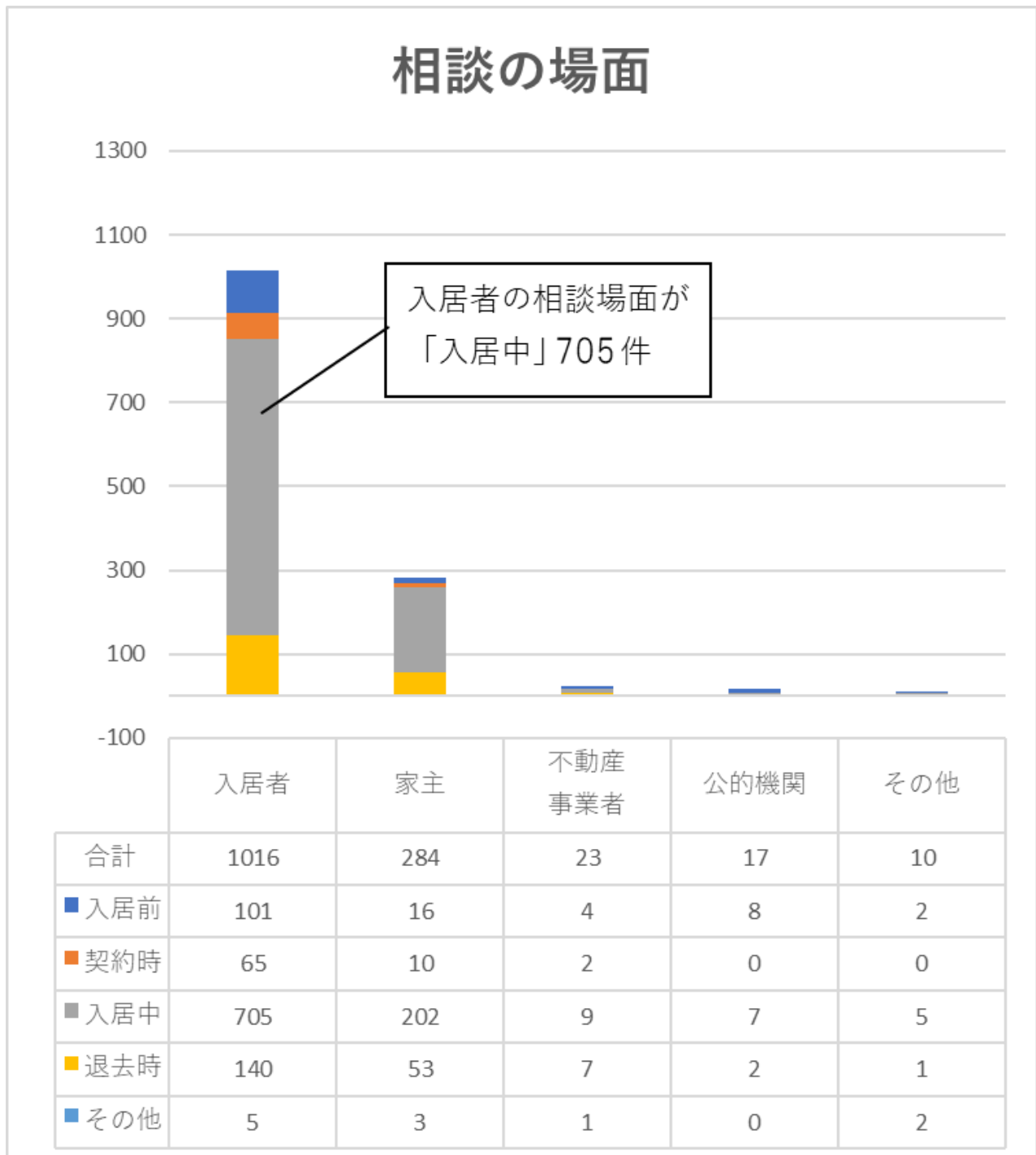
5. 相談の場面

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 101 件、契約時 65 件、入居中 705 件、退去時 140 件、その他 5 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 16 件、契約時 10 件、入居中 202 件、退去時 53 件、その他 3 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く、相談場面の分布は 2023 年度(4-9 月)と同様の結果となった。

図4 相談の場面



6. 相談者のトラブル等の相手

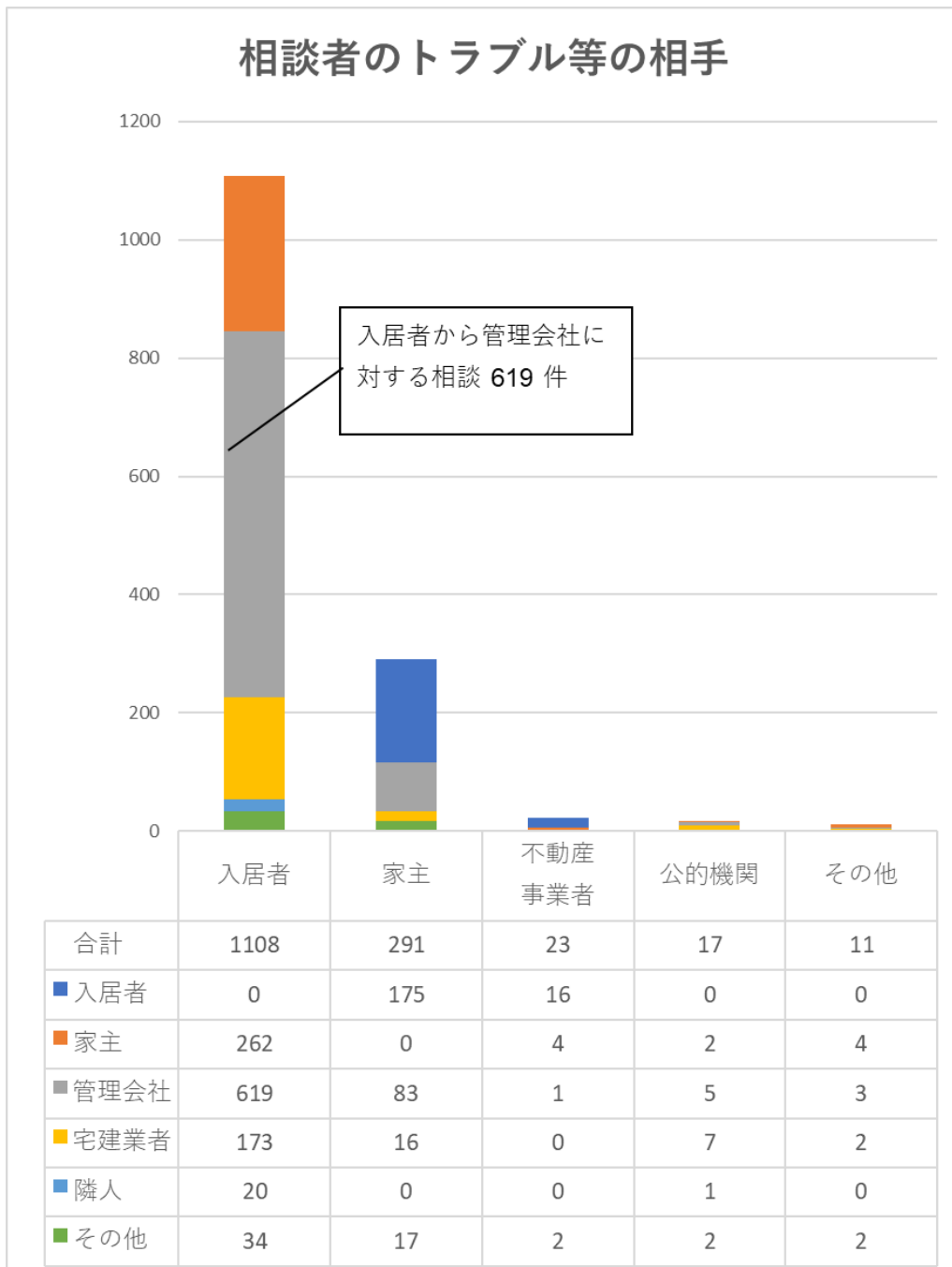
図5は、相談者がトラブル等に直面している相手について、「入居者、家主、管理会社、宅建業者、隣人、その他」に区別してその件数を示したものである。

相談者が入居者であった場合、トラブル等の相手は「家主 262 件、管理会社 619 件、宅建業者 173 件、隣人 20 件、その他 34 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 175 件、管理会社 83 件、宅建業者 16 件、その他 17 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。

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、2024 年度（4-9 月）の相談の概要を示したものである。

合計相談件数 1,350 件のうち 1 番多い相談は「賃貸契約に係る相談」で 306 件 22.7%を占め、2 番目は「修繕」であり、213 件 15.8%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。また、上位 3 項目は 2023 年度（4-9 月）と順位が変わらず、トラブル発生率の高さがうかがえる。

図 6-1 相談内容

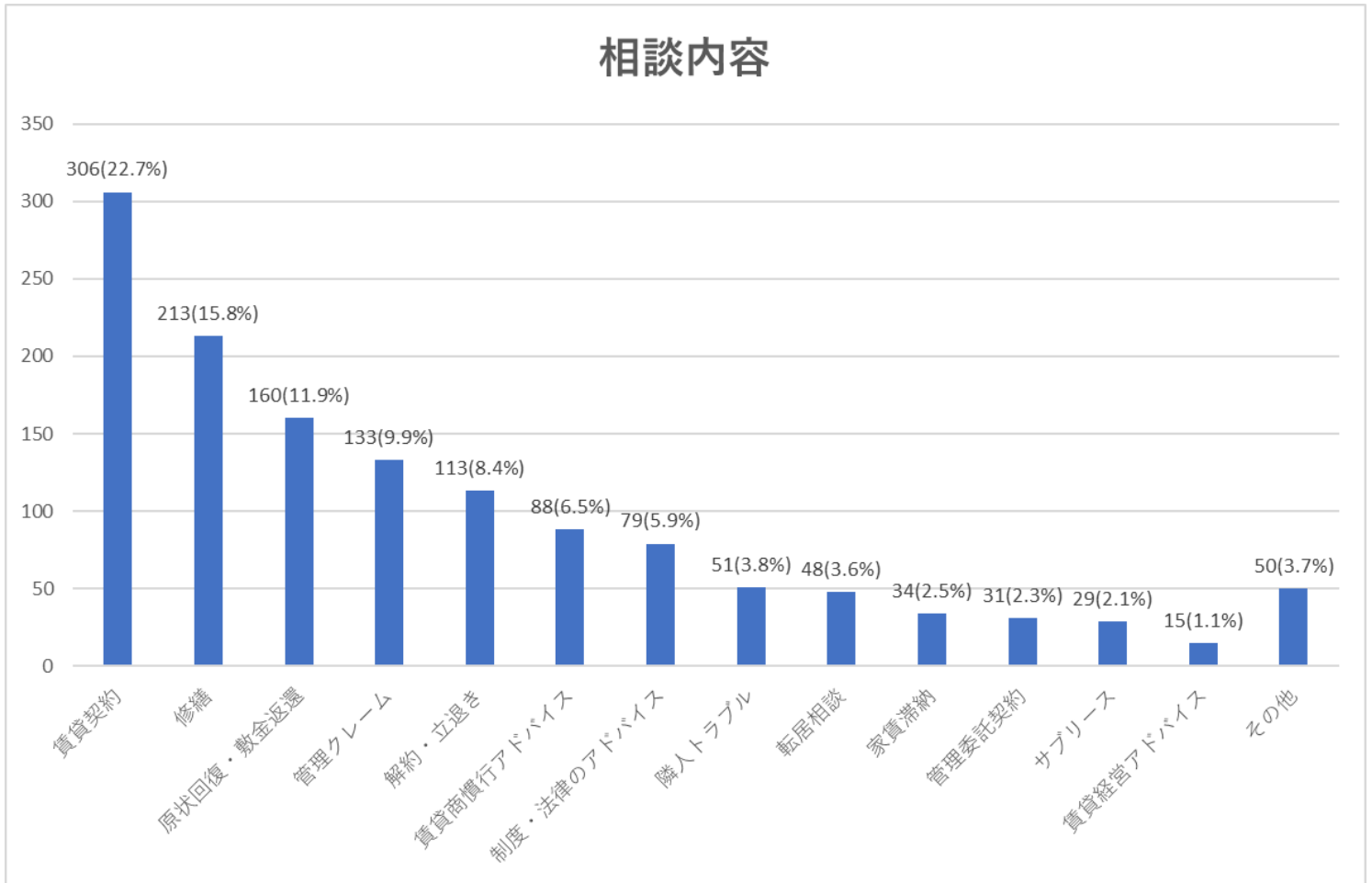
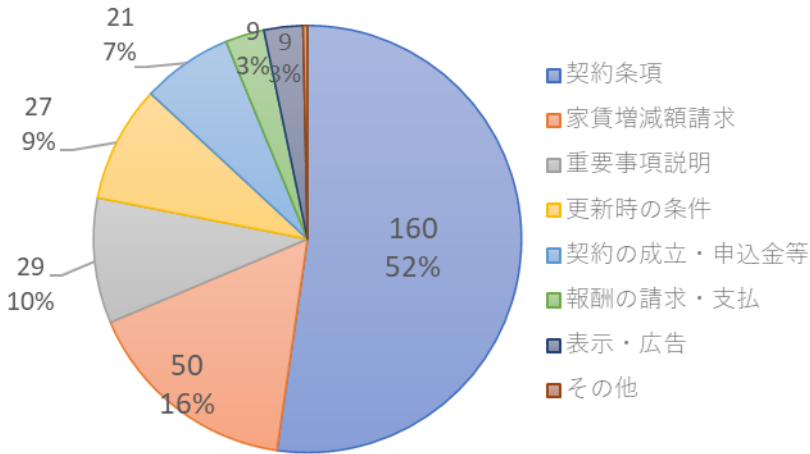


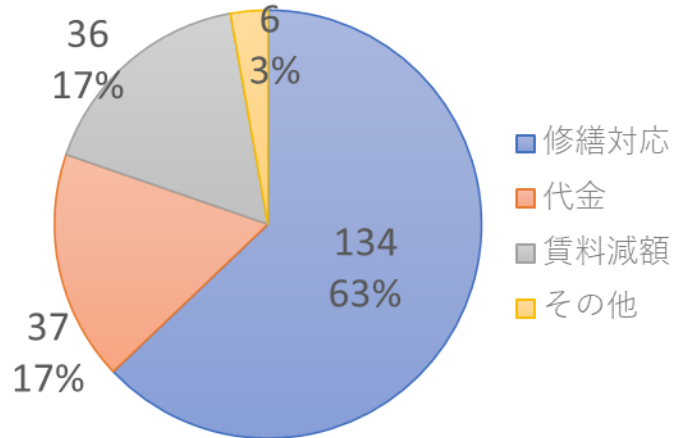
図 6-2 は、図 6-1 のうち、「賃貸契約」「修繕」「賃貸商慣行アドバイス」「賃貸経営アドバイス」「隣人トラブル」「管理委託契約」の各項目について、詳細の内容を小項目として集計したものを示している。

図 6-2

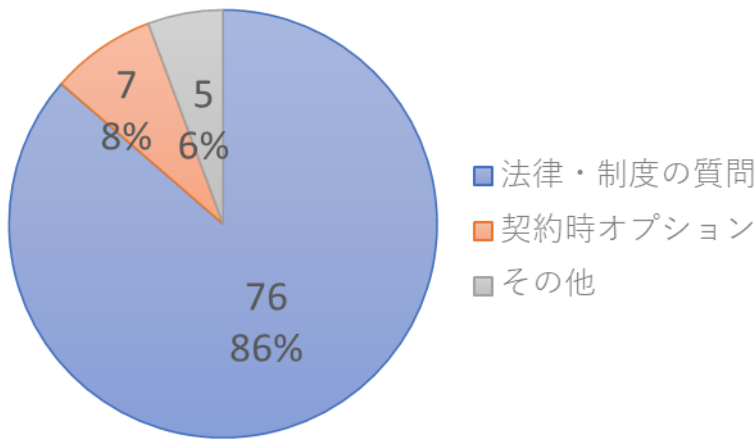
賃貸契約 306 件の内訳



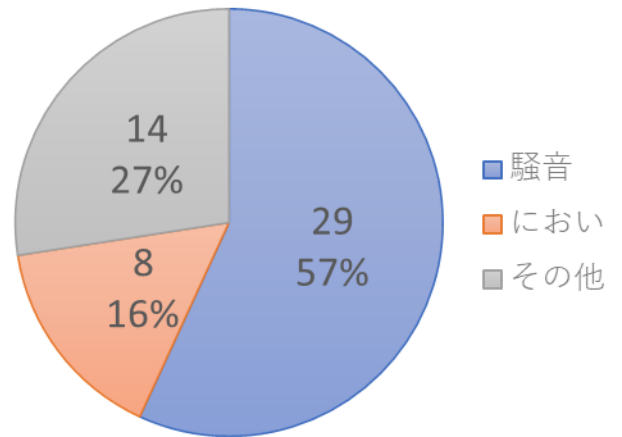
修繕 213 件の内訳



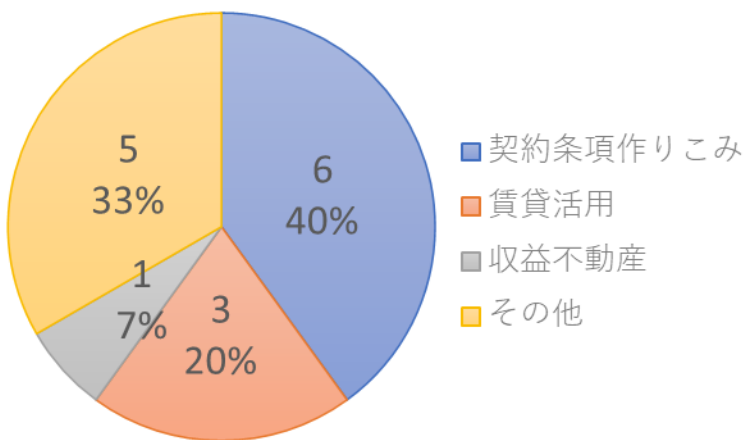
賃貸商慣行アドバイス 88 件の内訳



隣人トラブル 51 件の内訳



賃貸経営アドバイス 15 件の内訳



管理委託契約 31 件の内訳

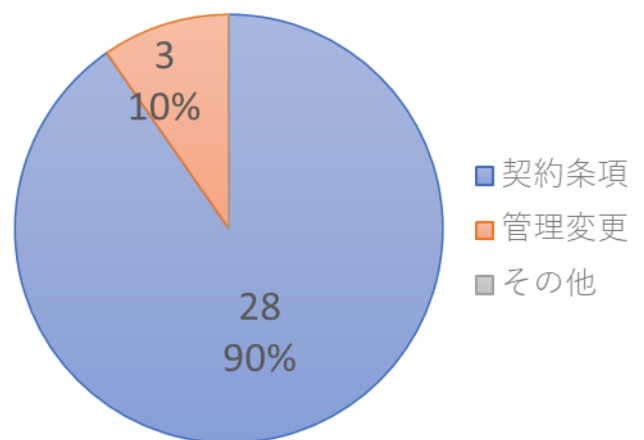


図 7-1 は、相談内容と相談者属性の関係を示したものであり、図 7-2 は、図 7-1 のうち入居者・家主からの相談内容の上位 3 位を示した。入居者は「賃貸契約関係」「修繕」「管理クレーム」、家主は「原状回復・敷金返還」「賃貸契約関係」「制度・法律のアドバイス」に関する相談が上位となっている。

2023 年度(4-9 月)は、入居者「賃貸契約関係」、家主「原状回復・敷金返還」がともに1位で変わらず、トラブルの多い事項として継続している。

図 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	116	42	2	0	0	160
修繕	183	26	2	2	0	213
修繕対応	120	12	1	1	0	134
代金	28	8	1	0	0	37
賃料減額	32	3	0	1	0	36
その他	3	3	0	0	0	6
賃貸商慣行アドバイス	75	9	2	1	1	88
法律・制度の質問	64	8	2	1	1	76
契約時オプション	7	0	0	0	0	7
その他	4	1	0	0	0	5
賃貸経営アドバイス	0	15	0	0	0	15
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	1	0	0	0	1
契約条項作りこみ	0	6	0	0	0	6
その他	0	5	0	0	0	5
制度・法律のアドバイス	39	29	5	3	3	79
賃貸契約	263	36	3	3	1	306
契約条項	132	22	3	2	1	160
契約の成立・申込金等	20	1	0	0	0	21
報酬の請求・支払	9	0	0	0	0	9
表示・広告	8	1	0	0	0	9
重要事項説明	28	0	0	1	0	29
家賃増減額請求	45	5	0	0	0	50
更新時の条件	21	6	0	0	0	27
その他	0	1	0	0	0	1
管理委託契約	1	29	1	0	0	31
契約条項	1	26	1	0	0	28
管理変更	0	3	0	0	0	3
その他	0	0	0	0	0	0
家賃滞納	21	12	1	0	0	34
解約・立退き	85	26	2	0	0	113
隣人トラブル	44	5	0	1	1	51
騒音	25	2	0	1	1	29
におい	8	0	0	0	0	8
その他	11	3	0	0	0	14
管理クレーム	119	13	0	0	1	133
サブリース	0	27	2	0	0	29
転居相談	41	0	0	6	1	48
その他	29	15	3	1	2	50
相談者カテゴリごとの合計	1016	284	23	17	10	1350

図 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	263	25.9%	原状回復・敷金返還	42	14.8%
2	修繕	183	18.0%	賃貸契約	36	12.7%
3	管理クレーム	119	11.7%	制度・法律のアドバイス	29	10.2%

8. 相談の具体例

事例1

相談者	入居者
相談カテゴリ	賃貸契約条項
内容	4月に契約を済ませ、実際の入居は5月の中旬。初期費用は支払い済みだが契約をキャンセルしたい。初期費用は返還されるか。

事例2

相談者	入居者
相談カテゴリ	修繕対応
内容	洗面台の排水管にひびが入っていたため、管理会社に見てもらったらパーツ交換が必要と言われた。洗面台の交換を希望したが「応急処置で対応する、交換は難しい」と言われた。交換してもらうことは出来ないのか。

事例3

相談者	入居者
相談カテゴリ	原状回復
内容	家賃2万円のワンルームで喫煙を理由にクロス全面張替えの金額を請求されたが経過年数は考慮できないのか。管理会社と話したが大家が一步も譲らないとの回答。契約書に「喫煙による清掃や張替えは入居者負担が妥当」との記載がある。

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	賃貸契約に際し、防災セット、クリーニング費用、消毒費用をオプションでつけられた。外したいが、管理会社から「外すことはできない」と言われた。外してもらう方法はないか。

事例5

相談者	入居者
相談カテゴリ	家賃増減額請求
内容	更新時に、家賃3.9万円を1万円値上げの要請と書類提出の依頼あり。管理会社に据え置きを依頼し回答待ちだが、このまま入居を継続できるか。

事例6

相談者	家主
相談カテゴリ	管理委託契約
内容	管理委託契約書に「解約3か月前予告が必要、それより期間が短い場合、違約金が発生する」旨の条文あり。解約が1か月前になる見込み。その場合違約金が必要になるのか。

事例 7

相談者	家主
相談カテゴリ	原状回復・敷金返還
内容	入居者が酔ってユニットバスの壁と床を壊したため、修理に 50 万円ぐらい原状回復にかかる。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。妥当性について意見を伺いたい。

事例 10

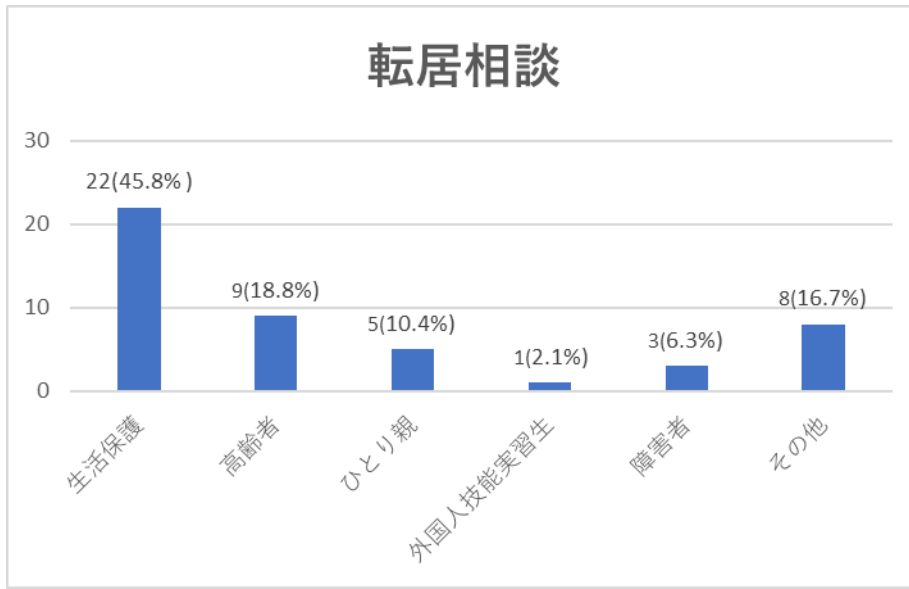
相談者	家主
相談カテゴリ	解約・立退き
内容	アパートの老朽化が激しいため入居者に立ち退いてほしい、立ち退き費用を支払う必要があるか。

9. 住宅確保要配慮者の転居相談対応

図8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48件のうち、生活保護受給者が22件45.8%を占めた。

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

図8 転居相談



【参考:安心ちんたい検索サイト】

高齢者、ひとり親世帯、生活保護受給者等の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/>



公益社団法人 全国賃貸住宅経営者協会連合会(ちんたい協会)

本日の全国公開物件数 **761,488**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	岩手県	宮城県	秋田県	山形県	福島県
青森県	神奈川県	埼玉県	千葉県	茨城県	群馬県
東京都	新潟県	長野県	山梨県	静岡県	愛知県
栃木県	富山県	石川県	福井県	岐阜県	静岡県
富山県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県
岐阜県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	和歌山県
滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	和歌山県
鳥取県	徳島県	香川県	愛媛県	高知県	山口県
徳島県	福岡県	佐賀県	長崎県	熊本県	大分県
福岡県	佐賀県	長崎県	熊本県	大分県	宮崎県
沖縄県					鹿児島県

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

