

# 安心ちんたいコールセンターにおける無料相談報告

2024 年度下半期

(2024 年 10 月 1 日～2025 年 3 月 31 日)

2025 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。

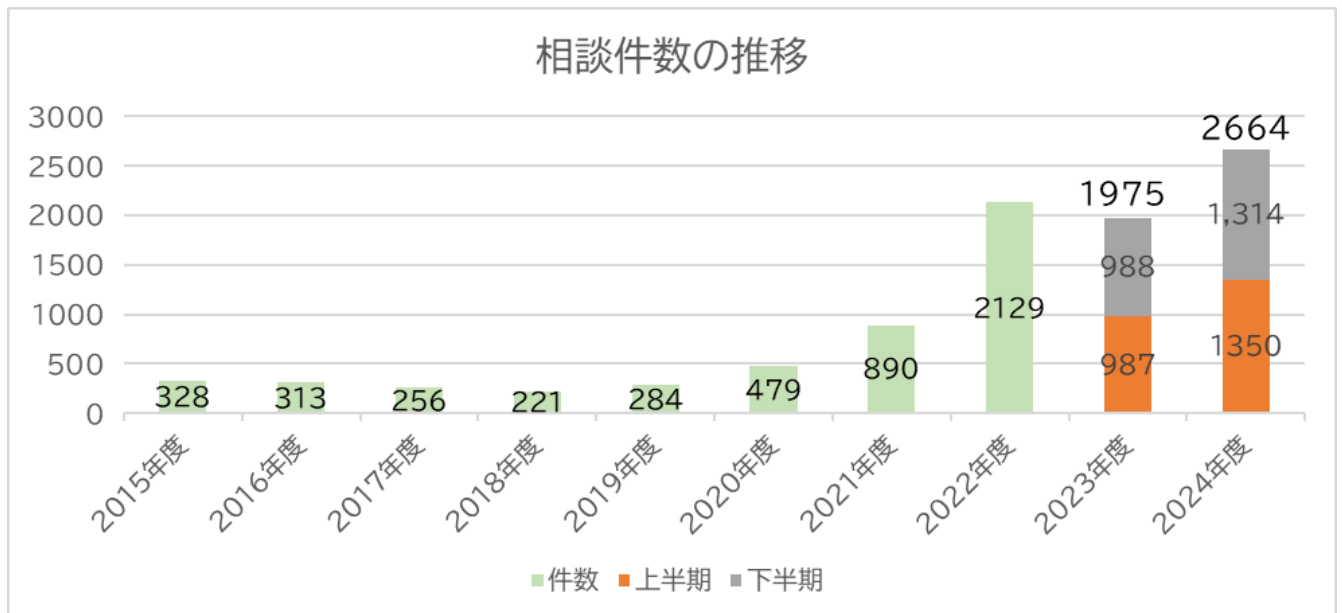
法的な解釈を必要としない一般的な商慣行によるアドバイスや、入居中の修繕と原状回復に対して家主・入居者の費用負担などに関する基本的な考え方を示した国土交通省の「賃貸住宅トラブル防止ガイドライン」等の公的資料を参考とした回答をしている。

## 2. 相談件数の推移

図1は、2015年度から2024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。

2024年度（10-3月）の相談件数は1,314件となり、年度合計では2,664件となった。

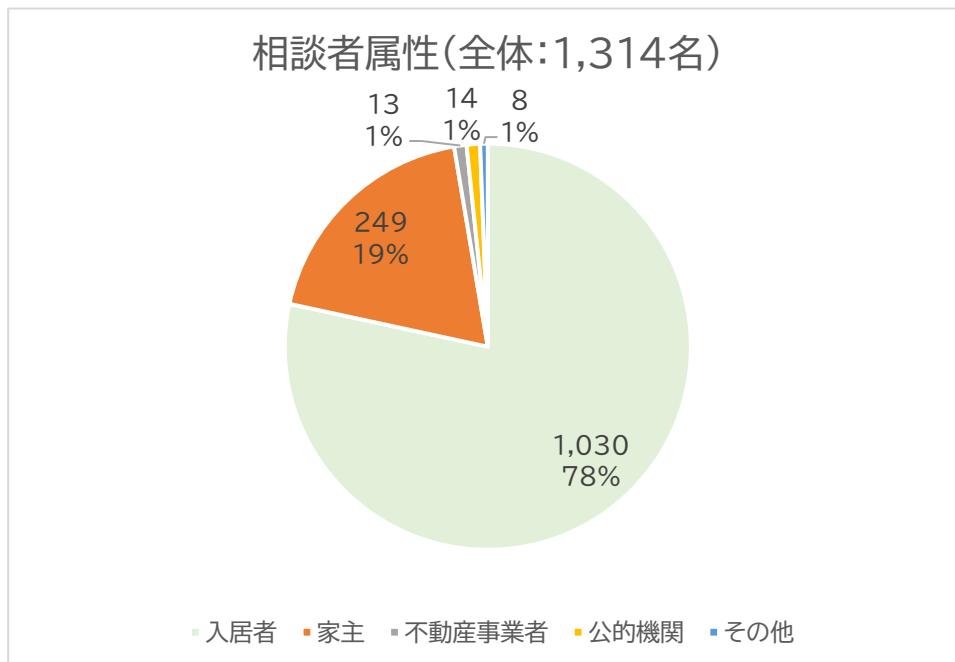
図1 相談件数の推移



### 3. 相談者属性

図 2 は、2024 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。相談者属性は、「入居者」が 1,030 件で全体の約 78%を占めた。「家主」からの相談は 249 件で約 19%となった。この 2 種の属性からの相談が 1,279 件、全体の約 97%を占めた。

図 2 相談者属性

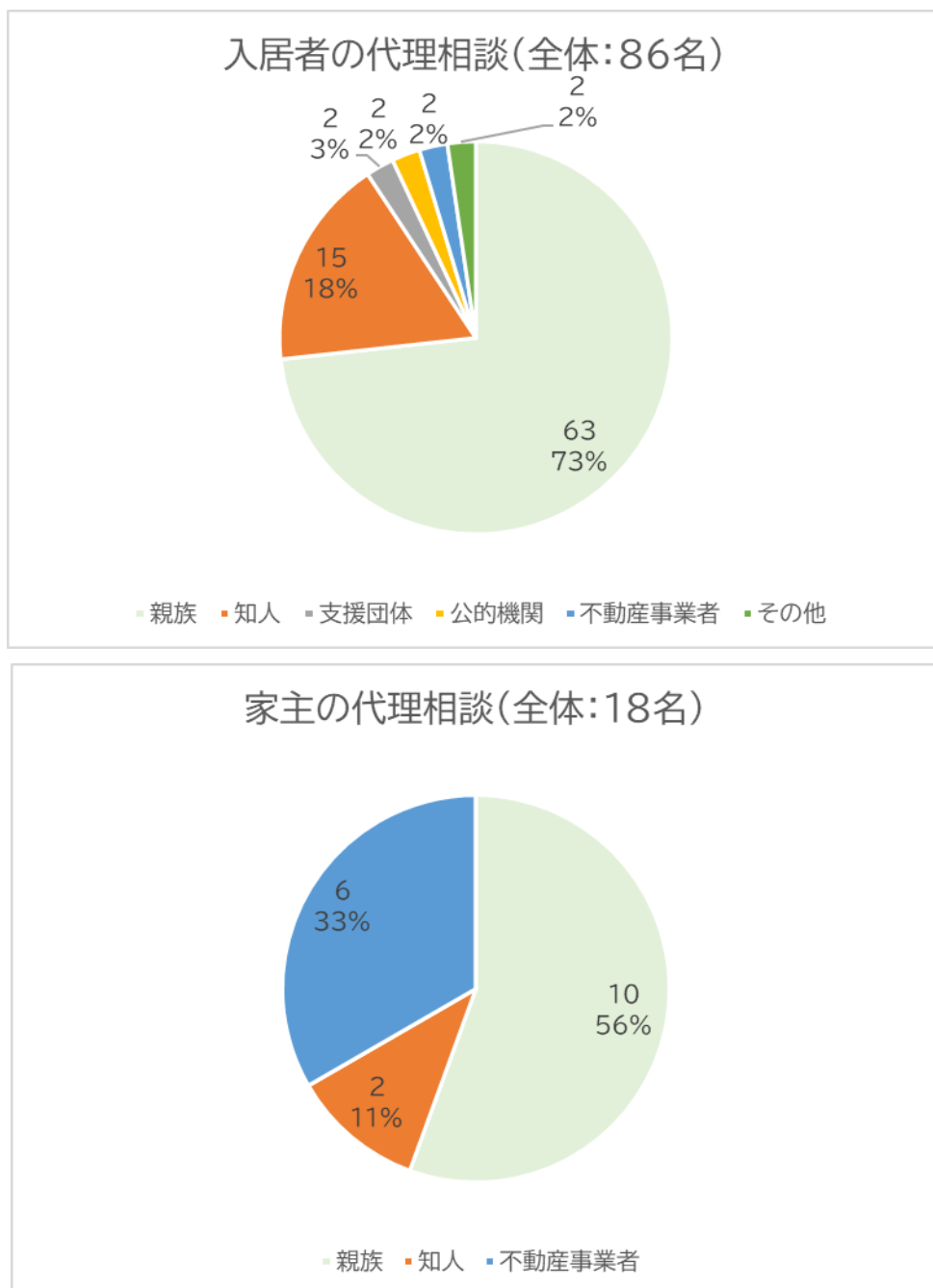


#### 4. 相談当事者以外からの相談

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 1,030 件のうち、86 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、家主の相談 249 件のうち、18 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

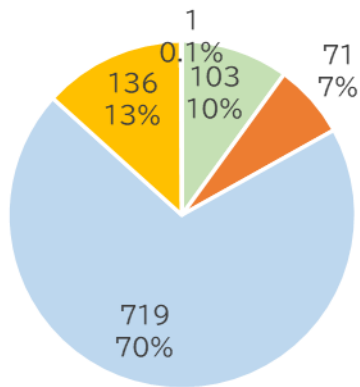
図4は、相談者がトラブル等に直面している場面のうち「入居前、契約時、入居中、退去時、その他」に区別してその件数を示したものである。

相談者が入居者であった場合、相談場面は「入居前 103 件、契約時 71 件、入居中 719 件、退去時 136 件、その他 1 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 25 件、契約時 6 件、入居中 173 件、退去時 42 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相談が多い傾向は、賃貸借契約における実務的なサポート体制の重要性を示している。

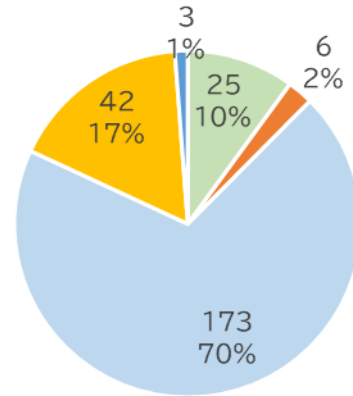
図4 相談の場面

入居者の相談場面(全体:1,030件)



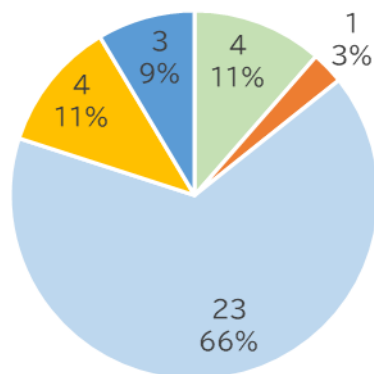
■入居前 ■契約時 ■入居中 ■退去時 ■その他

家主の相談場面(全体:249件)



■入居前 ■契約時 ■入居中 ■退去時 ■その他

その他(不動産事業者・公的機関等)の  
相談場面(全体:35件)



■入居前 ■契約時 ■入居中 ■退去時 ■その他

## 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を「入居者、家主、その他(不動産事業者・公的機関等)」に分類し、その件数を示したものである。

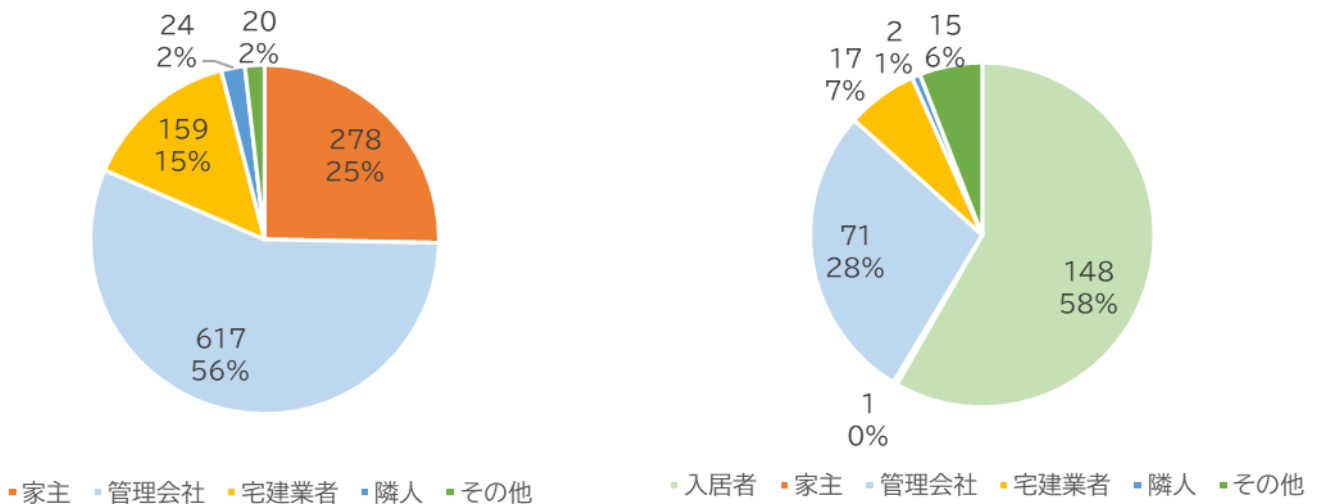
相談者が入居者であった場合、トラブル等の相手は「家主 278 件、管理会社 617 件、宅建業者 159 件、隣人 24 件、その他 20 件」となっている。

相談者が家主であった場合、トラブル等の相手は「入居者 148 件、家主 1 件、管理会社 71 件、宅建業者 17 件、隣人 2 件、その他 15 件」となっている。

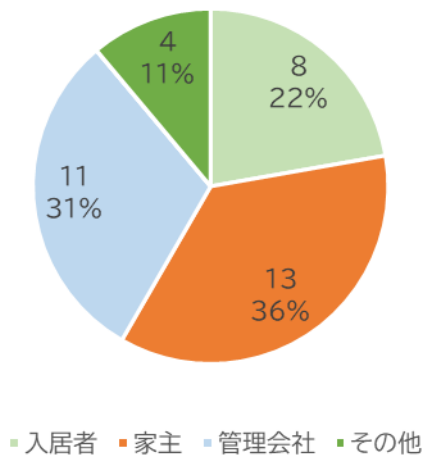
「5. 相談の場面」において「入居中」の相談が多いことから、契約関係が継続する期間にトラブルが発生しやすい傾向が読み取れる。特に、入居者の相談相手は家主よりも管理業務を担う管理会社が多く、実際のトラブル対応の主体が管理会社であることがうかがえる。

図5 相談者のトラブル等の相手

入居者のトラブル等の相手(全体:1,098名) 家主のトラブル等の相手(全体:254名)



その他(不動産事業者・公的機関等)の  
トラブル等の相談相手(全体:36名)



## 7.相談内容

図 6-1 は、2024 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 1,314 件のうち、最も多かったのは「賃貸契約に関する相談」で 302 件(全体の約 23%)を占めた。特に「家賃増減額請求(図 6-2)」に関する相談が顕著に増えており、物価高の影響が家賃にも及んでいることがうかがえる。前年と比べても増加傾向が明確であり、入居者・家主双方にとって関心の高いテーマとなっている。

また、相談内容の上位 3 項目の順位は 2023 年度(4~9 月)と変わらず、依然としてトラブル発生率が高いことが示されている。

図 6-1 相談内容

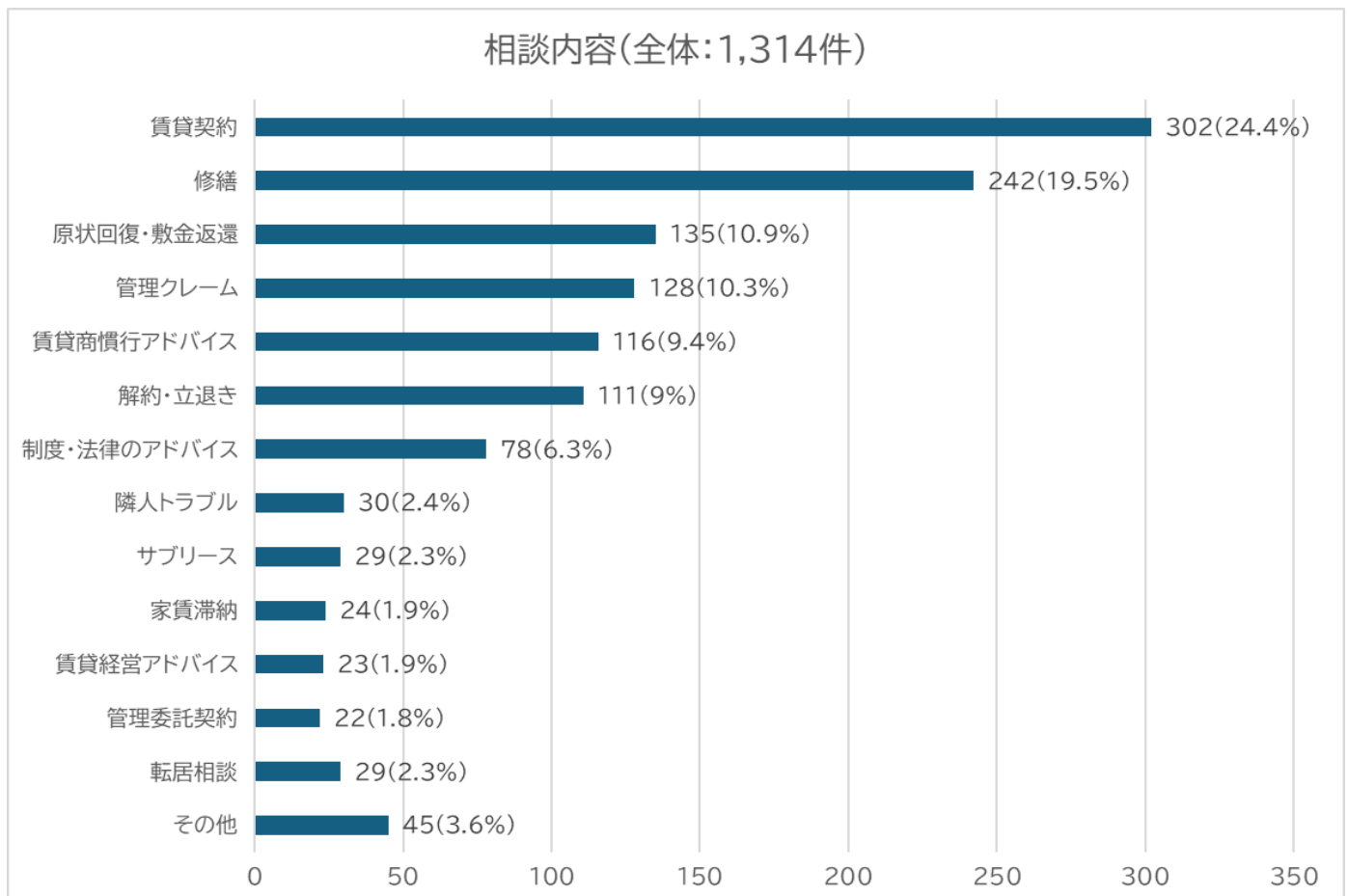


図 6-2 は、図 6-1 のうち、「賃貸契約」「修繕」「賃貸商慣行アドバイス」「賃貸経営アドバイス」「隣人トラブル」「管理委託契約」の各項目について、詳細の内容を小項目として集計したものを示している。

図 6-2

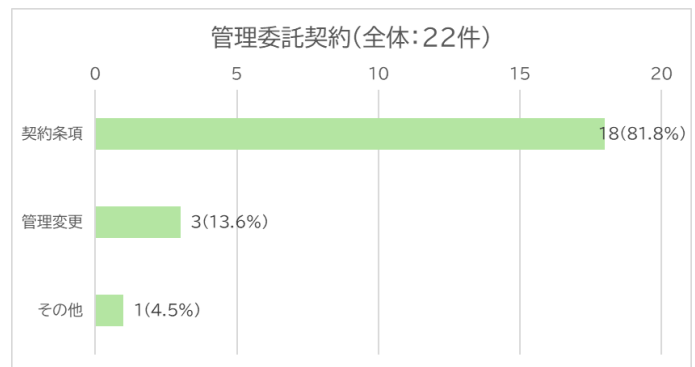
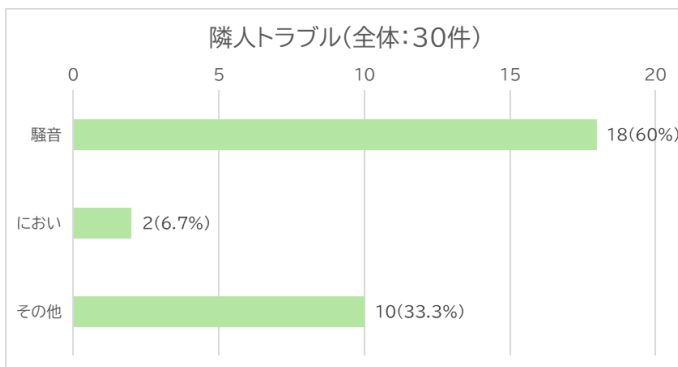
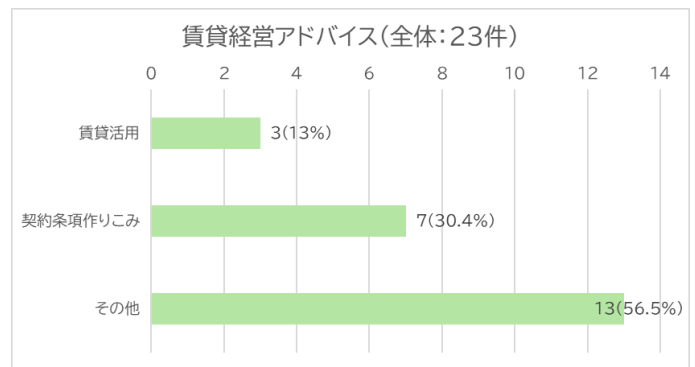
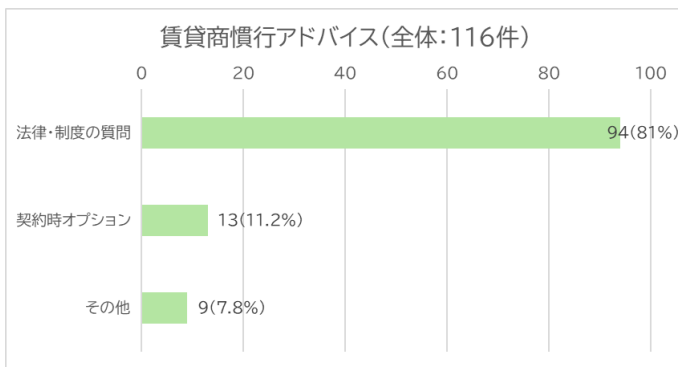
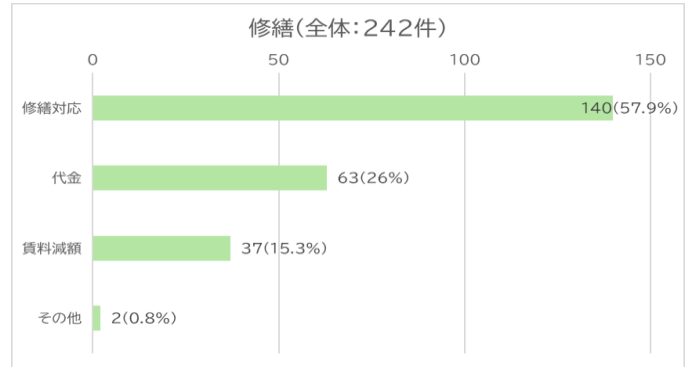
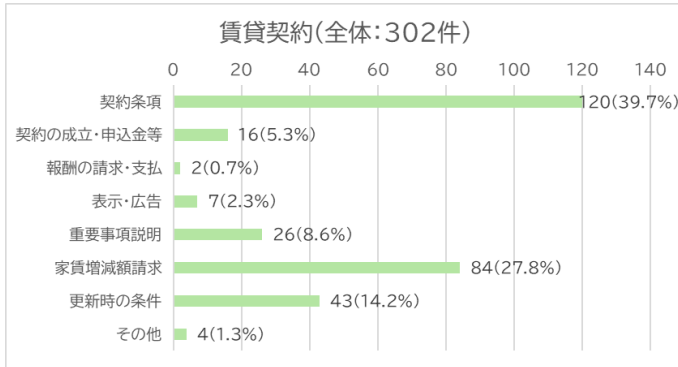




図 7-1 は、相談内容と相談者属性の関係を示したものであり、図 7-2 は、図 7-1 のうち入居者・家主からの相談内容の上位 3 位を示した。入居者は「賃貸契約関係」「修繕」「管理クレーム」、家主は「賃貸契約関係」「原状回復・敷金返還」「サブリース」に関する相談が上位となっている。

また、入居者・家主の双方で「賃貸契約関係」が最も多く、詳細項目でも「契約条項」が 1 位となっている。これは、契約条項に関する疑義や認識の齟齬が生じやすいことを示唆している。

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<br>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    | 101  | 30  | 1      | 3    | 0   | 135  |             |
| 修繕           | 210  | 25  | 2      | 5    | 0   | 242  |             |
| 修繕対応         | 124  | 15  | 0      | 1    | 0   | 140  |             |
| 代金           | 48   | 10  | 1      | 4    | 0   | 63   |             |
| 賃料減額         | 36   | 0   | 1      | 0    | 0   | 37   |             |
| その他          | 2    | 0   | 0      | 0    | 0   | 2    |             |
| 賃貸商慣行アドバイス   | 107  | 9   | 0      | 0    | 0   | 116  |             |
| 法律・制度の質問     | 89   | 5   | 0      | 0    | 0   | 94   |             |
| 契約時オプション     | 9    | 4   | 0      | 0    | 0   | 13   |             |
| その他          | 9    | 0   | 0      | 0    | 0   | 9    |             |
| 賃貸経営アドバイス    | 0    | 23  | 0      | 0    | 0   | 23   |             |
| 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   | 0      | 0    | 0   | 7    |             |
| その他          | 0    | 13  | 0      | 0    | 0   | 13   |             |
| 制度・法律のアドバイス  | 51   | 25  | 1      | 0    | 1   | 78   |             |
| 賃貸契約         | 266  | 31  | 3      | 2    | 0   | 302  |             |
| 契約条項         | 103  | 15  | 0      | 2    | 0   | 120  |             |
| 契約の成立・申込金等   | 15   | 1   | 0      | 0    | 0   | 16   |             |
| 報酬の請求・支払     | 2    | 0   | 0      | 0    | 0   | 2    |             |
| 表示・広告        | 7    | 0   | 0      | 0    | 0   | 7    |             |
| 重要事項説明       | 25   | 0   | 1      | 0    | 0   | 26   |             |
| 家賃増減額請求      | 72   | 10  | 2      | 0    | 0   | 84   |             |
| 更新時の条件       | 38   | 5   | 0      | 0    | 0   | 43   |             |
| その他          | 4    | 0   | 0      | 0    | 0   | 4    |             |
| 管理委託契約       | 0    | 21  | 1      | 0    | 0   | 22   |             |
| 契約条項         | 0    | 17  | 1      | 0    | 0   | 18   |             |
| 管理変更         | 0    | 3   | 0      | 0    | 0   | 3    |             |
| その他          | 0    | 1   | 0      | 0    | 0   | 1    |             |
| 家賃滞納         | 16   | 6   | 0      | 0    | 2   | 24   |             |
| 解約・立退き       | 84   | 24  | 0      | 2    | 1   | 111  |             |
| 隣人トラブル       | 27   | 1   | 0      | 0    | 2   | 30   |             |
| 騒音           | 15   | 1   | 0      | 0    | 2   | 18   |             |
| におい          | 2    | 0   | 0      | 0    | 0   | 2    |             |
| その他          | 10   | 0   | 0      | 0    | 0   | 10   |             |
| 管理クレーム       | 121  | 6   | 0      | 1    | 0   | 128  |             |
| サブリース        | 0    | 26  | 3      | 0    | 0   | 29   |             |
| 転居相談         | 29   | 0   | 0      | 0    | 0   | 29   |             |
| その他          | 18   | 22  | 2      | 1    | 2   | 45   |             |
| 相談者カテゴリごとの合計 | 1030 | 249 | 13     | 14   | 8   | 1314 |             |

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     | 266 | 25.8% | 賃貸契約      | 31 | 12.4% |
| 2  | 修繕       | 210 | 20.4% | 原状回復・敷金返還 | 30 | 12.0% |
| 3  | 管理クレーム   | 121 | 11.7% | サブリース     | 26 | 10.4% |

## 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     | 賃貸借契約で家賃債務保証会社や保険会社は入居者が選ぶことができるのか。 |

### 事例2

|        |   |
|--------|---|
| 相談者    | 入居者   |
| 相談カテゴリ | 修繕対応  |
| 内容     | 入居して18年ぐらい。トイレの流れが悪くなり管理会社に連絡したが、我慢して使ってほしいと言われた。 |

### 事例3

|        |  |
|--------|--|
| 相談者    | 入居者  |
| 相談カテゴリ | 原状回復   |
| 内容     | 原状回復費用4万4千円を請求されている。費用の内訳でクロス張替え部分が全面張替えとなっているが、一部、飼い犬の引っかきキズがあるだけなのに全面張替えを請求されるのはおかしくないか。 |

### 事例4

|        |   |
|--------|---|
| 相談者    | 入居者   |
| 相談カテゴリ | 管理クレーム  |
| 内容     | 管理費を支払っているが、管理会社が代わってから共用部が清掃されていない。管理会社に連絡したら担当に伝えるということだったが動きがない。 |

### 事例5

|        |   |
|--------|---|
| 相談者    | 入居者   |
| 相談カテゴリ | 家賃増減額請求   |
| 内容     | 更新案内が届いたが賃料3千円アップでお願いしたいと書かれている。契約書は「協議のうえ改定できる」となっているので、事前に電話等で連絡があるのが普通ではないか。 |

### 事例6

|        |  |
|--------|--|
| 相談者    | 家主   |
| 相談カテゴリ | 管理委託契約   |
| 内容     | 物件に不具合があると、管理会社が全部修理の見積もりを持って来るが修理方法は相談できるものか。 |

### 事例7

|        |   |
|--------|---|
| 相談者    | 家主  |
| 相談カテゴリ | 原状回復・敷金返還   |
| 内容     | 6年間入居した入居者が退去し、原状回復の費用負担を相談中。壁と床の修理に対し、入居者は6年経過しており支払い義務がないと主張している。 |

### 事例 8

|        |  |
|--------|--|
| 相談者    | 家主   |
| 相談カテゴリ | サブリース  |
| 内容     | マンション 1 室をサブリース形式で賃貸、10 月に転借人が退去するのでサブリース業者にマスターリース契約解除を伝えたが借地借家法によりできないと言われた。 |

### 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     | 生活保護受給者が多く入居しているアパートを購入したが知識がなくアドバイスを受けたい、6 部屋で 4 部屋入居中。自主管理をしていくことで留意する点を教えてほしい。 |

### 事例 10

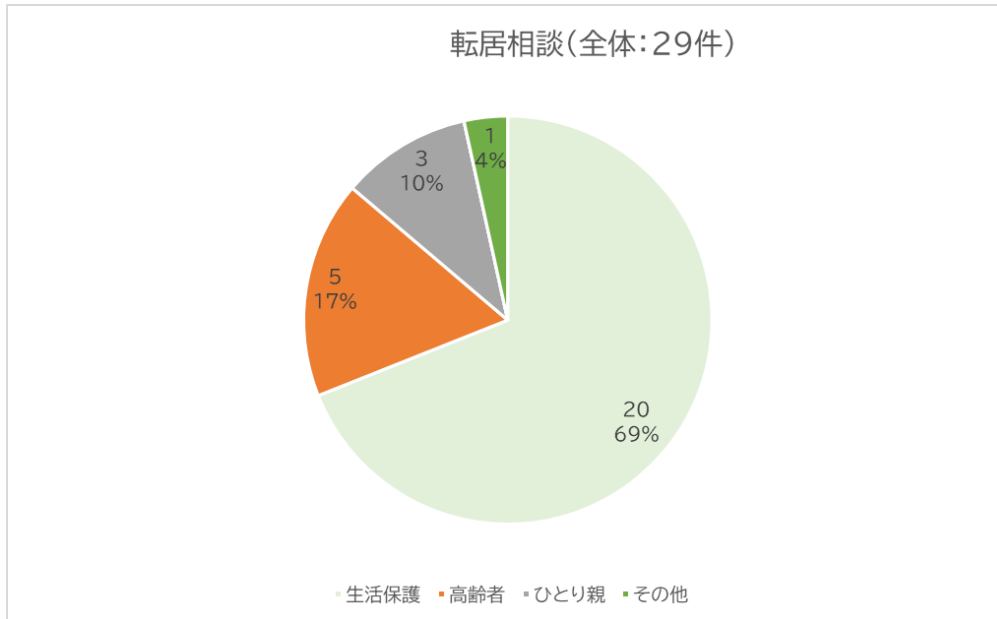
|        |  |
|--------|--|
| 相談者    | 家主   |
| 相談カテゴリ | 解約・立退き   |
| 内容     | 戸建てを賃貸して 10 年。自主管理、耐震診断を受けたら結果が悪く入居者に退去を求めたい、立ち退き料を支払う必要あるか。 |

## 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29件のうち、生活保護受給者が20件69%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)

# 安心ちんたい検索サイト

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。
- 本サイトに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 三重県 関西 東海 関東・信越  
 岐阜県 静岡県 愛知県 和歌山県  
 滋賀県 京都府 大阪府 兵庫県 奈良県  
 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

