

安心ちんたいコールセンター無料相談集計
2024 年度

2025 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

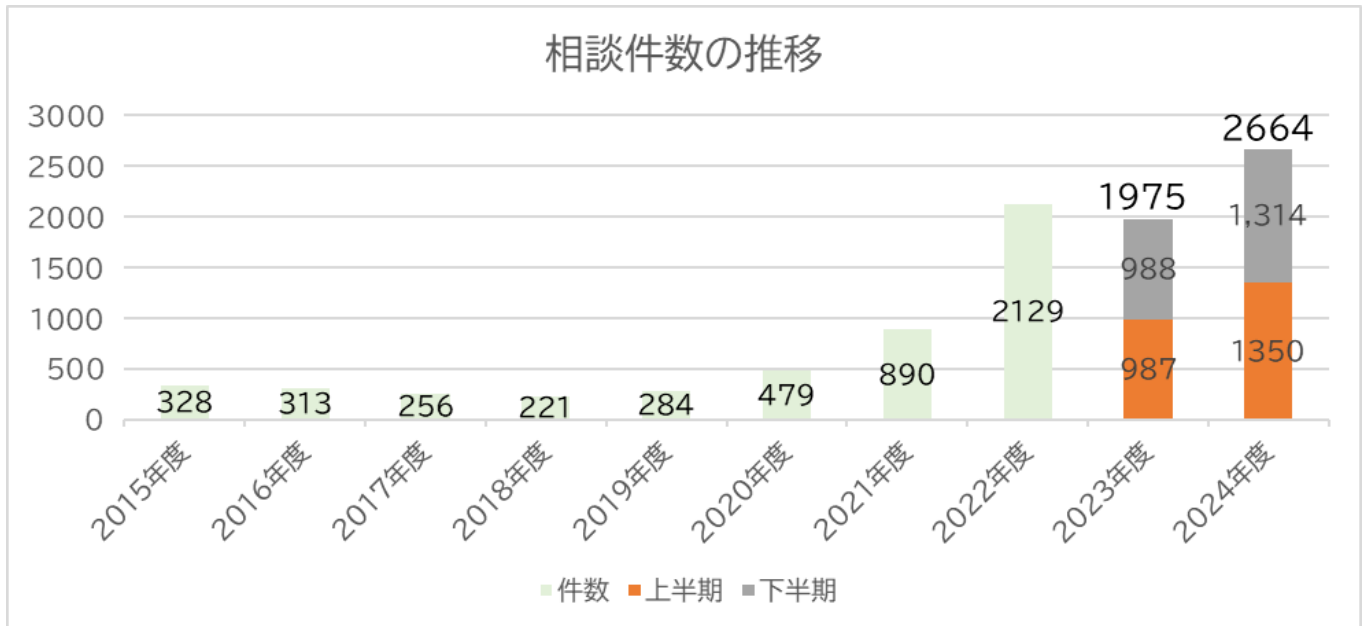
公益社団法人全国賃貸住宅経営者協会連合会では、家主・入居者の方々を対象とした賃貸住宅に関する様々なお悩み相談や、住宅確保要配慮者（高齢者、低所得者など住宅の確保に特に配慮が必要な方々）からの転居相談等に対応するため「安心ちんたいコールセンター」を開設している。

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「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」等の公的資料を参考とした回答をしている。

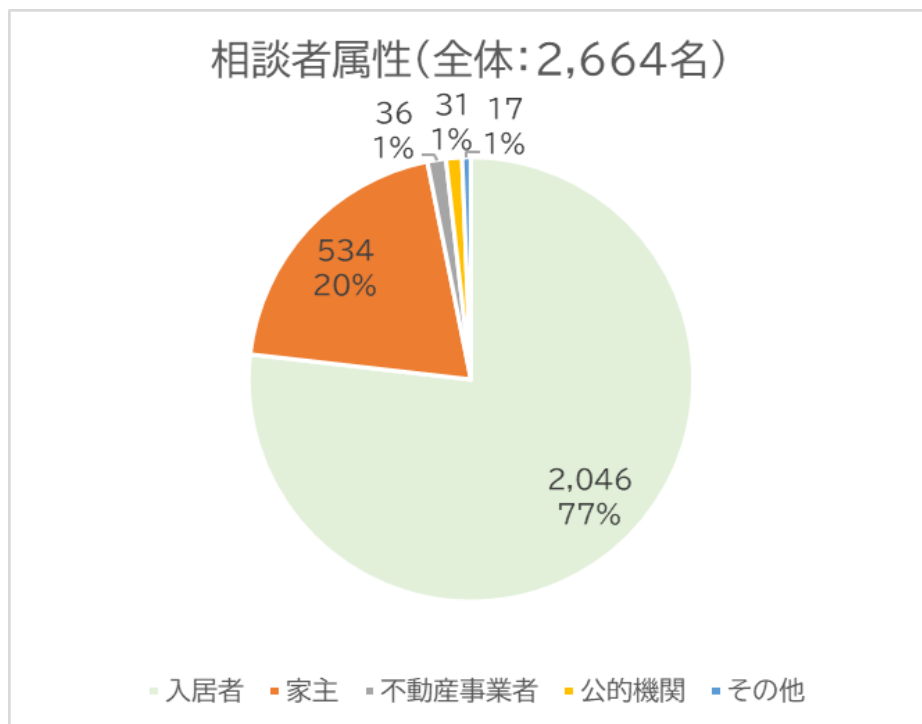
【集計項目】

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

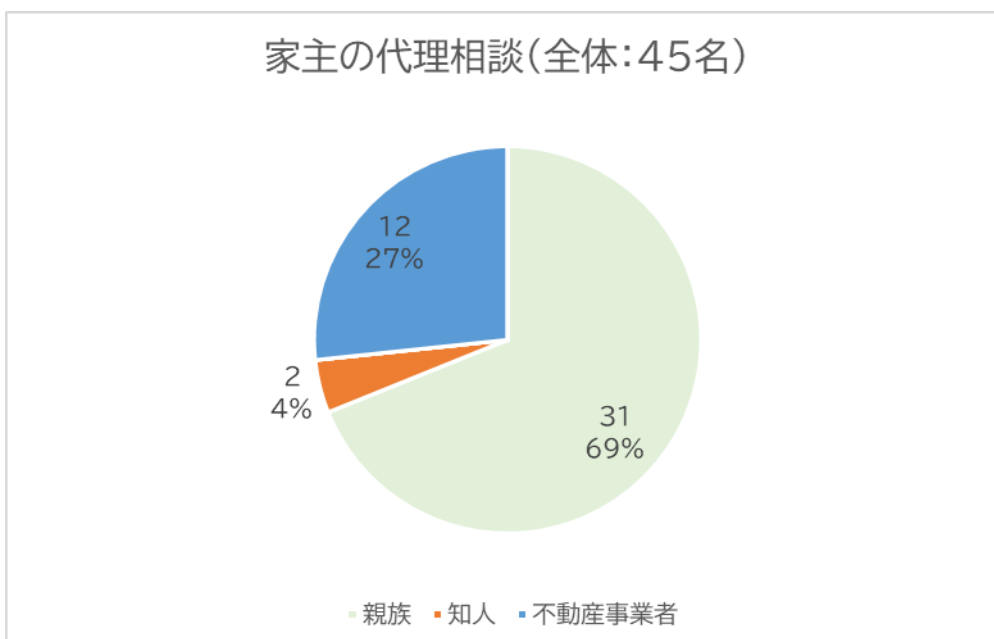
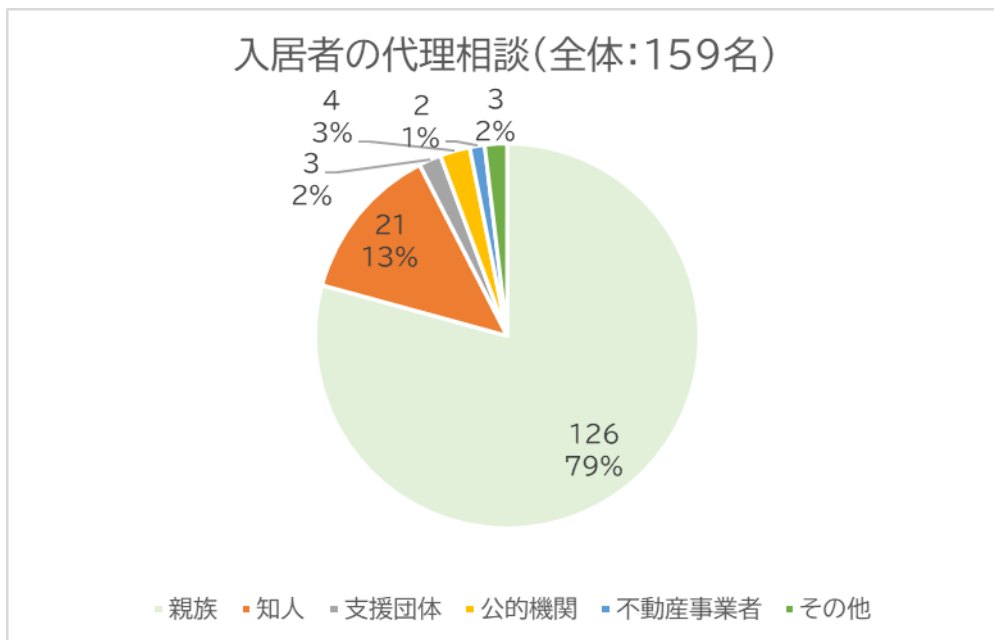
1. 相談件数の推移



2. 相談者属性

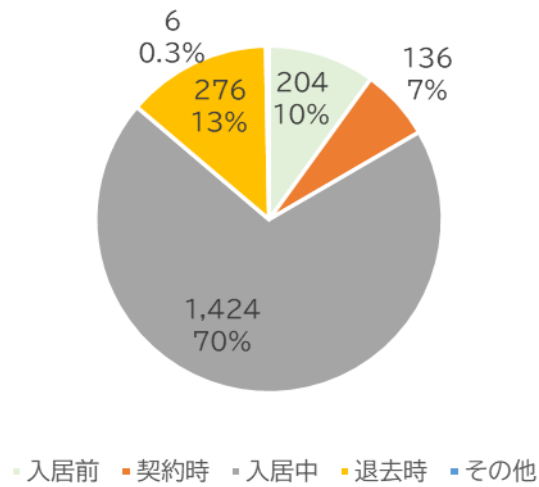


3. 相談当事者以外からの相談

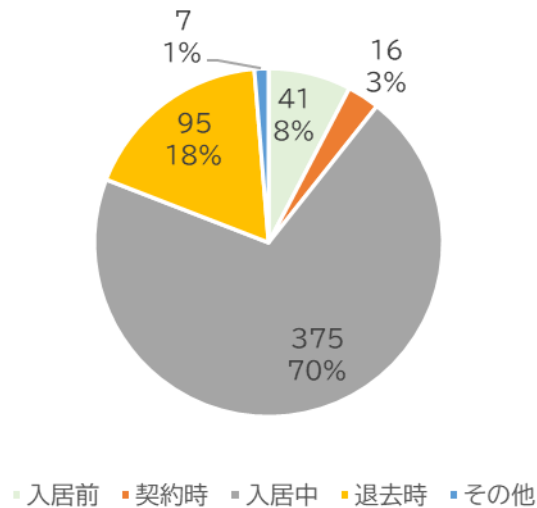


4. 相談の場面

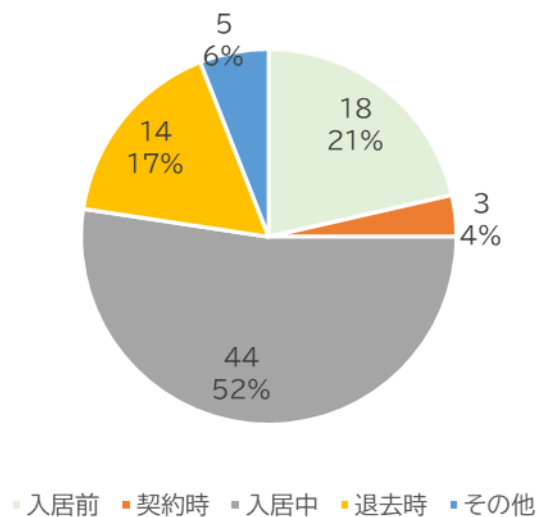
入居者の相談場面(全体:2,046件)



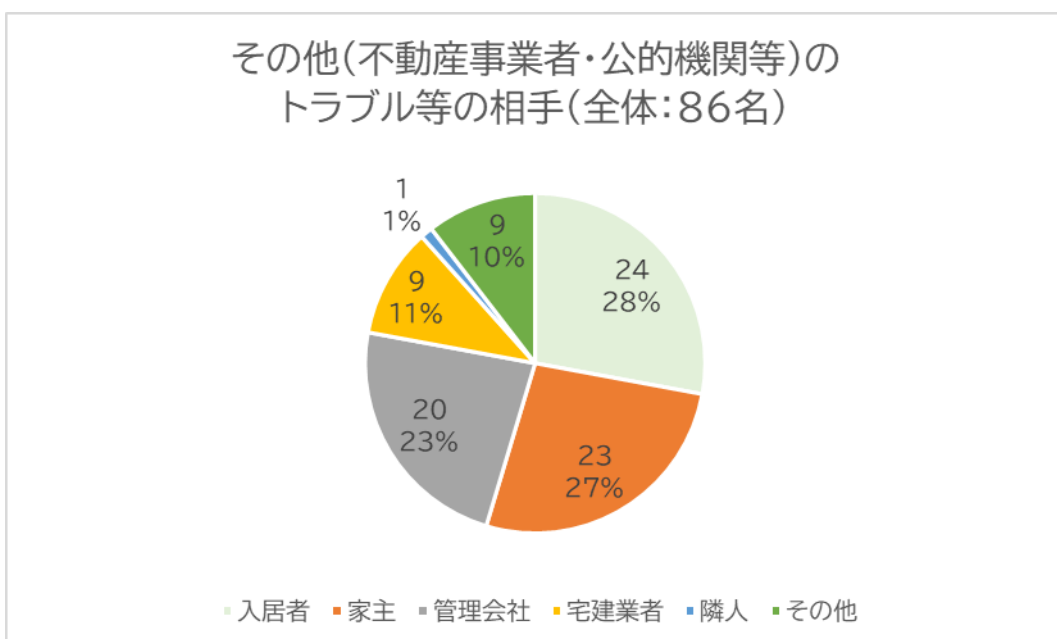
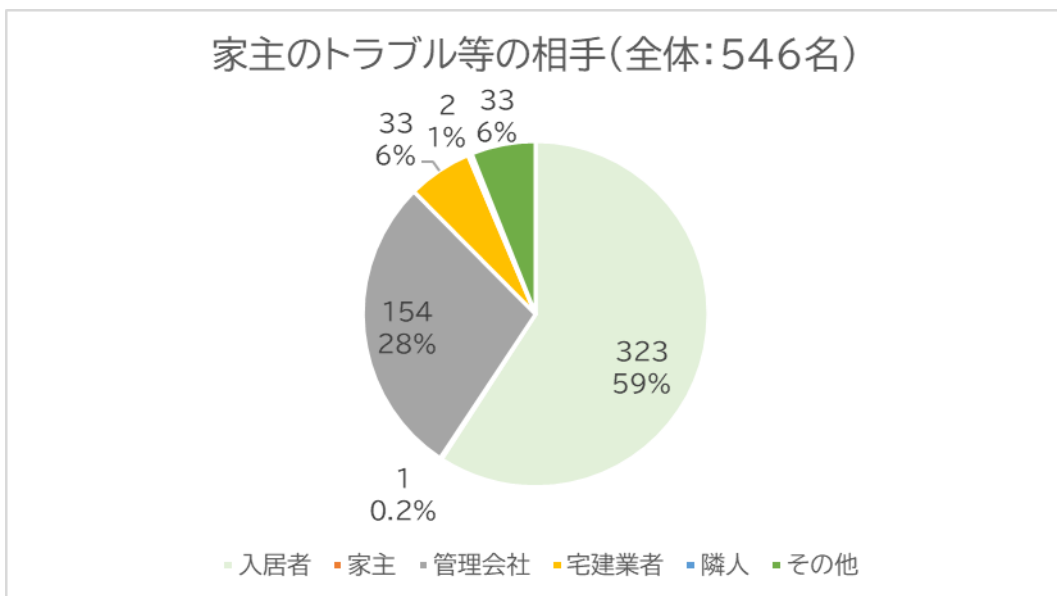
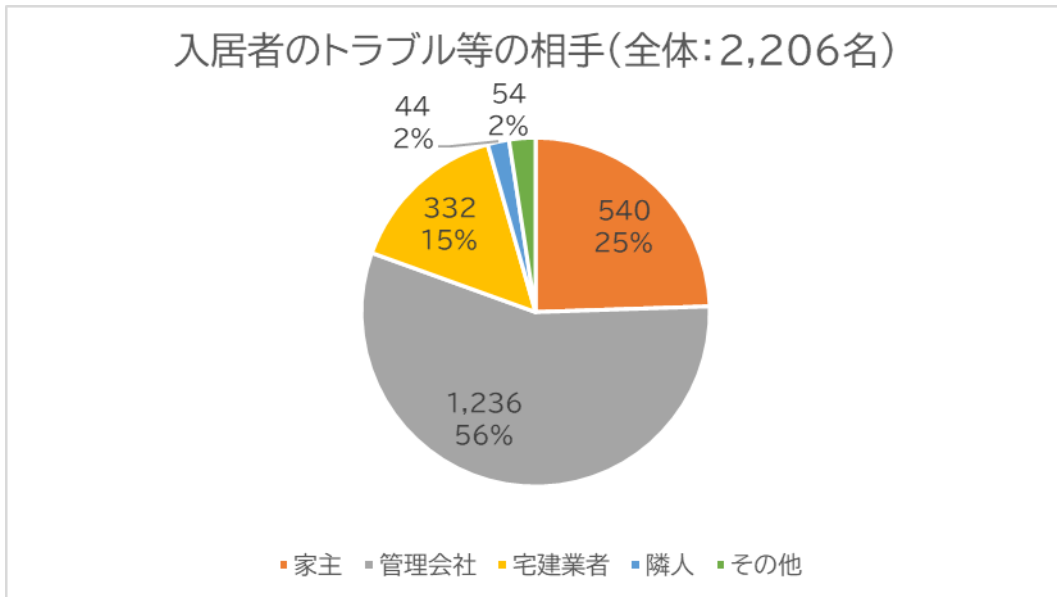
家主の相談場面(全体:534件)



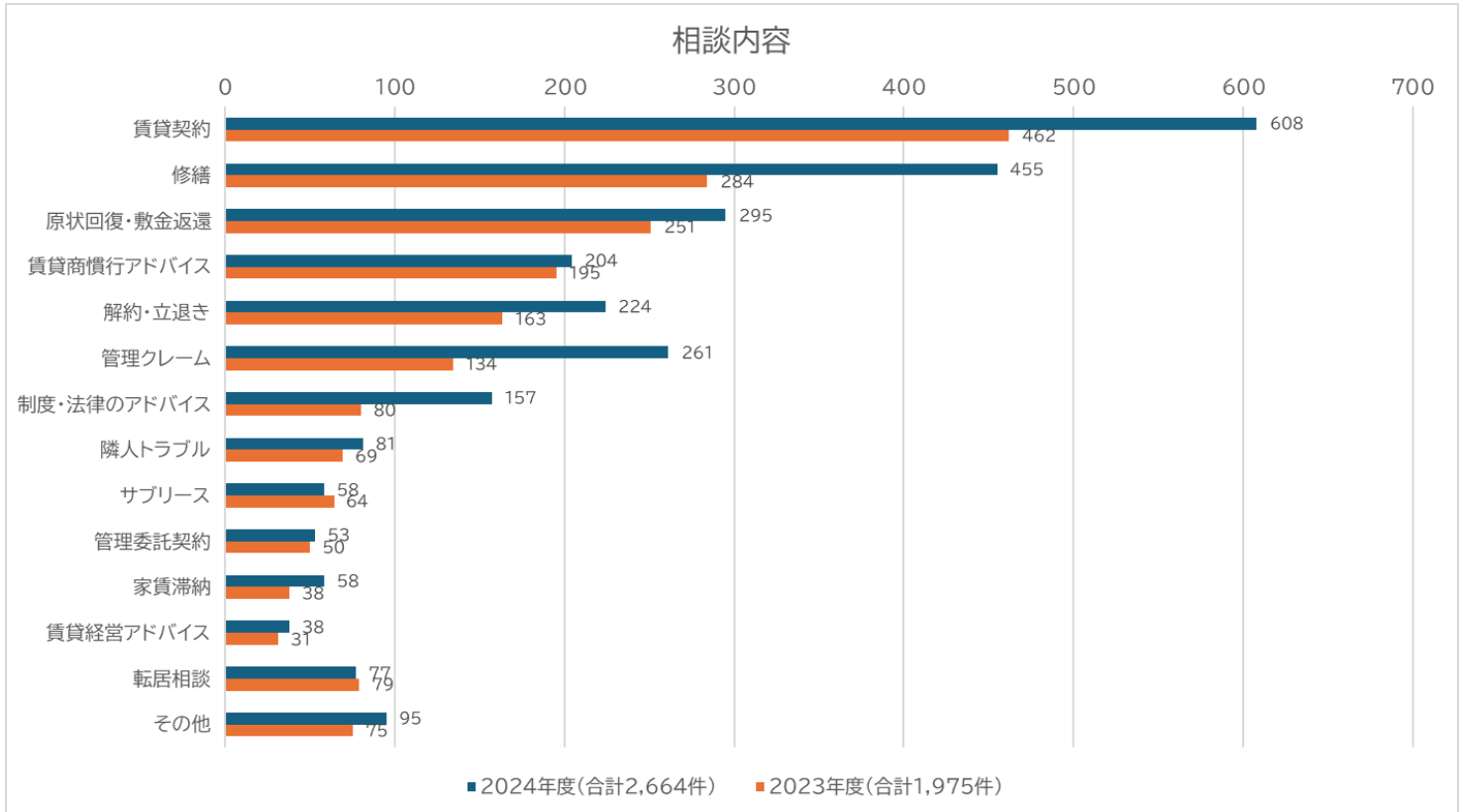
その他(不動産事業者・公的機関等)の
相談場面(全体:84件)



5. 相談者のトラブル等の相手

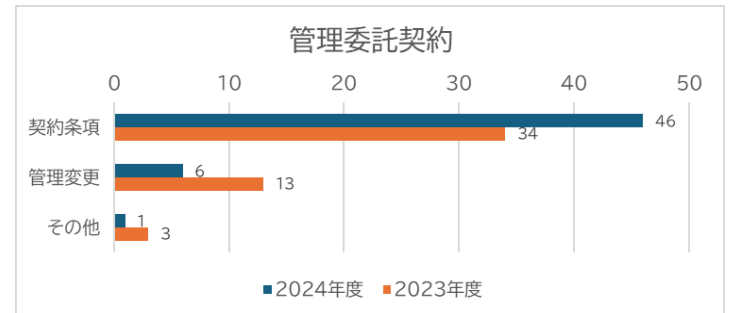
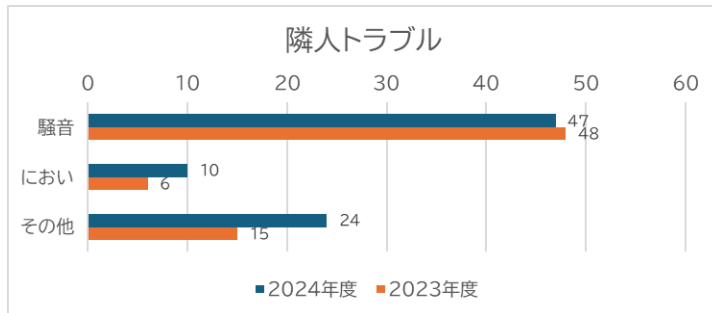
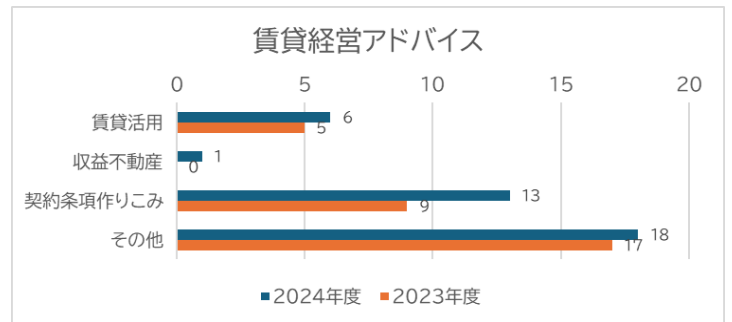
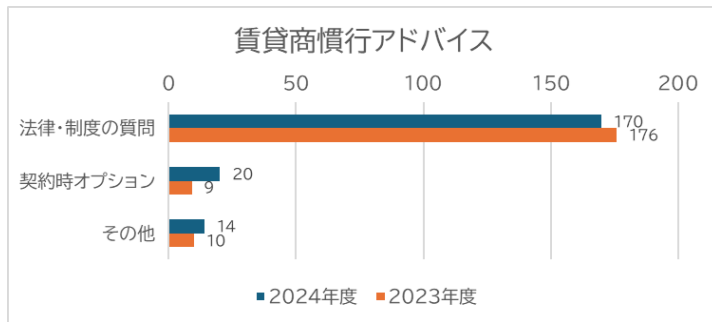
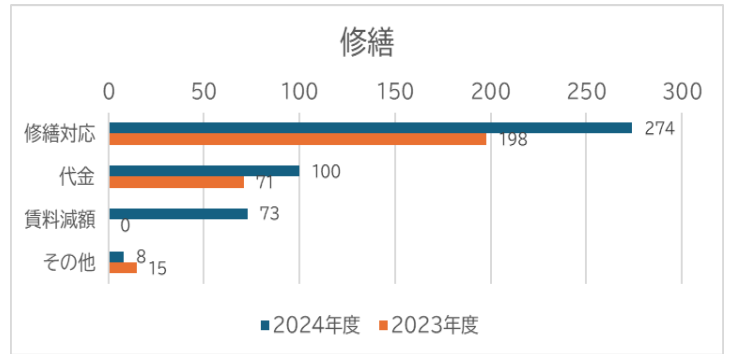
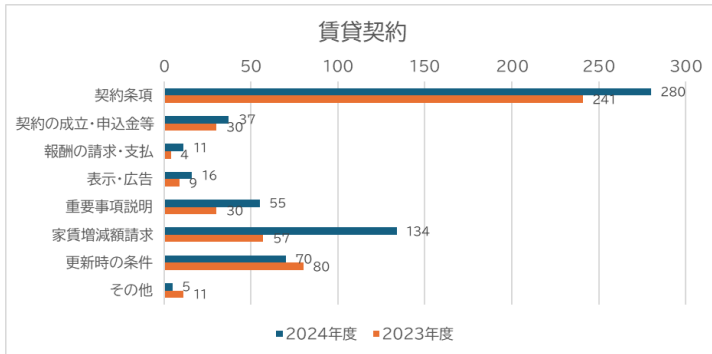


6-1.相談内容(2023~2024年度)



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。



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	217	72	3	3	0	295
修繕	393	51	4	7	0	455
修繕対応	244	27	1	2	0	274
代金	76	18	2	4	0	100
賃料減額	68	3	1	1	0	73
その他	5	3	0	0	0	8
賃貸商慣行アドバイス	182	18	2	1	1	204
法律・制度の質問	153	13	2	1	1	170
契約時オプション	16	4	0	0	0	20
その他	13	1	0	0	0	14
賃貸経営アドバイス	0	38	0	0	0	38
家賃相場	0	0	0	0	0	0
賃貸活用	0	6	0	0	0	6
収益不動産	0	1	0	0	0	1
契約条項作りこみ	0	13	0	0	0	13
その他	0	18	0	0	0	18
制度・法律のアドバイス	90	54	6	3	4	157
賃貸契約	529	67	6	5	1	608
契約条項	235	37	3	4	1	280
契約の成立・申込金等	35	2	0	0	0	37
報酬の請求・支払	11	0	0	0	0	11
表示・広告	15	1	0	0	0	16
重要事項説明	53	0	1	1	0	55
家賃増減額請求	117	15	2	0	0	134
更新時の条件	59	11	0	0	0	70
その他	4	1	0	0	0	5
管理委託契約	1	50	2	0	0	53
契約条項	1	43	2	0	0	46
管理変更	0	6	0	0	0	6
その他	0	1	0	0	0	1
家賃滞納	37	18	1	0	2	58
解約・立退き	169	50	2	2	1	224
隣人トラブル	71	6	0	1	3	81
騒音	40	3	0	1	3	47
におい	10	0	0	0	0	10
その他	21	3	0	0	0	24
管理クレーム	240	19	0	1	1	261
サブリース	0	53	5	0	0	58
転居相談	70	0	0	6	1	77
その他	47	38	5	2	3	95
相談者カテゴリごとの合計	2046	534	36	31	17	2664

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	529	25.9%	原状回復・敷金返還	72	13.5%
2	修繕	393	19.2%	賃貸契約	67	12.5%
3	管理クレーム	240	11.7%	制度・法律のアドバイス	54	10.1%

8. 住宅確保要配慮者の転居相談対応

