



安心ちんたいコールセンター無料相談集計 2025年度上半期(2025年4月1日～9月30日)



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」を開設しています。

法的な判断を要しない一般的な商慣行に基づき、入居中の修繕や原状回復の費用負担などについて、家主・入居者双方の立場から助言を行っています。

その際には、国土交通省が公表する「賃貸住宅トラブル防止ガイドライン」などの公的資料を参考に、説明しています。

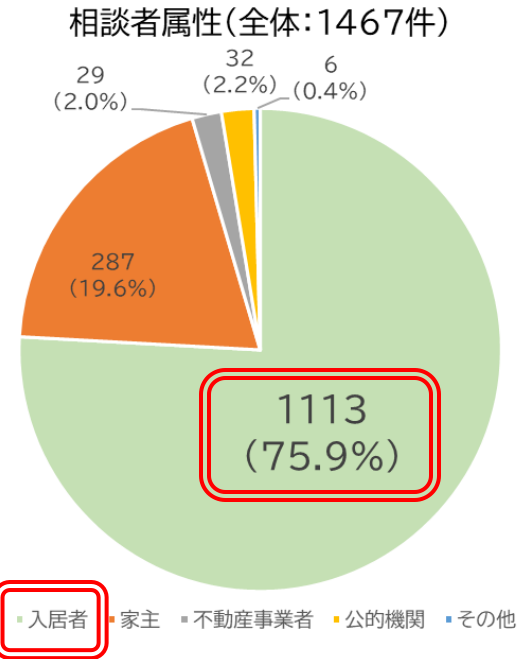
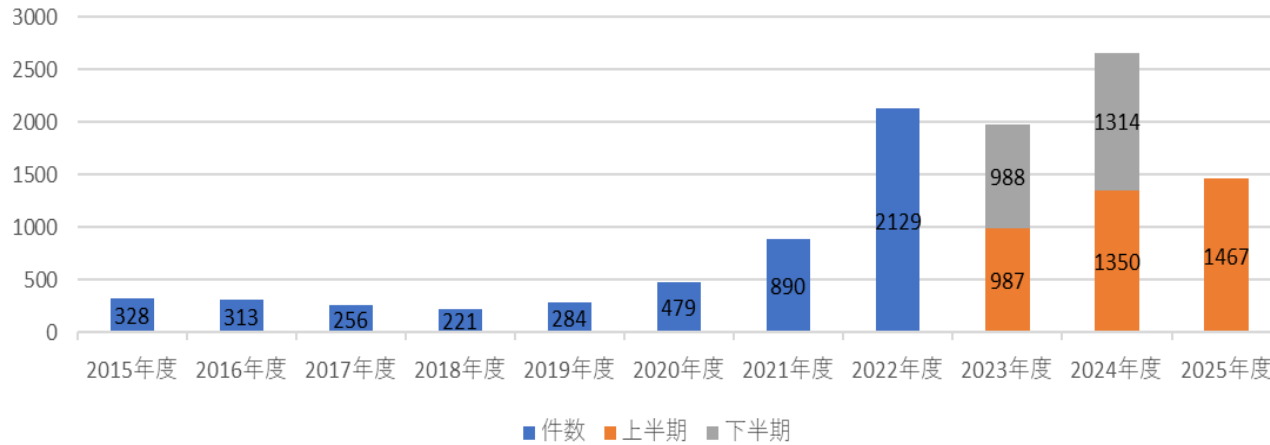


2025年度上半期の主な傾向

- 総相談件数:1,467件(前年同期比 +8.7%)
- 入居者からの相談は1,113件(前年同期比 +9.6%)。全体の約7割超を維持しつつ増加。
- 家主からの相談は287件(前年同期比 +1.1%)。横ばい。
- 公的機関からの相談は32件(前年同期比 +88%)。最大の伸び率。全国の消費生活センターからの連携相談が拡大。
- 最多トラブル構図は「入居者→管理会社」で58.2%。継続して最多。修繕対応をめぐる相談が中心。
- 入居者からの相談トップ3は①修繕(23.7%)、②原状回復・敷金返還(15.5%)、③賃貸商慣行アドバイス(15.5%)。
また、入居者からの家賃増額請求に関する相談が71件(前年同期比+61%)と、すべての相談項目の中で最も高い伸び率。
- 家主からの相談トップ3は①サブリース(15.7%)、②原状回復・敷金返還(12.5%)、③賃貸商慣行アドバイス(10.8%)

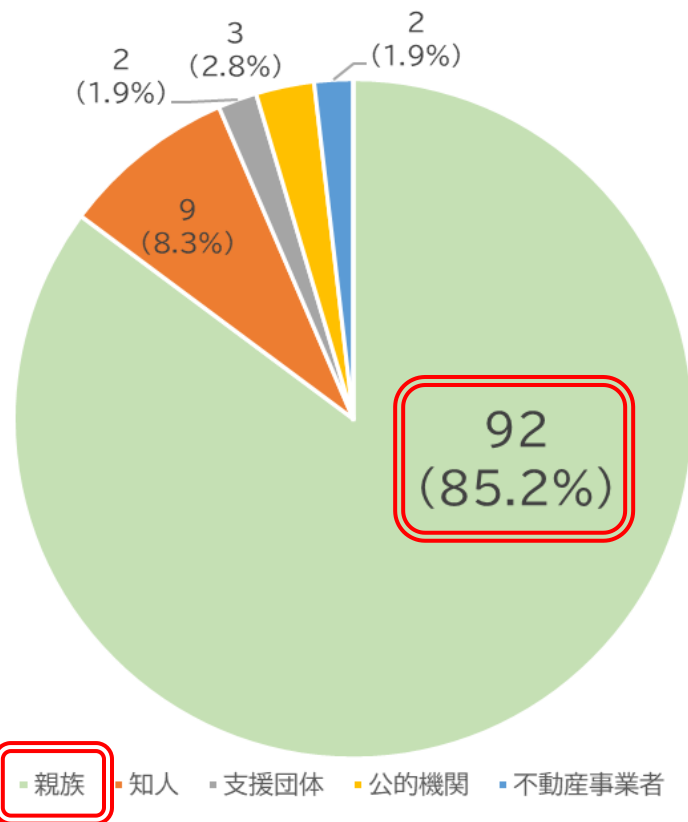
相談件数の推移

相談件数の推移

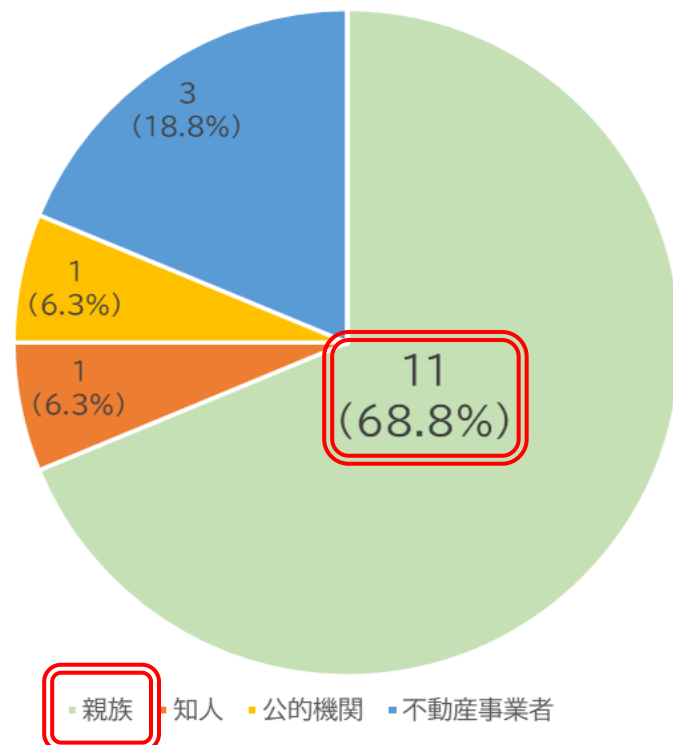


相談当事者以外からの相談

入居者の代理相談(全体:108件)

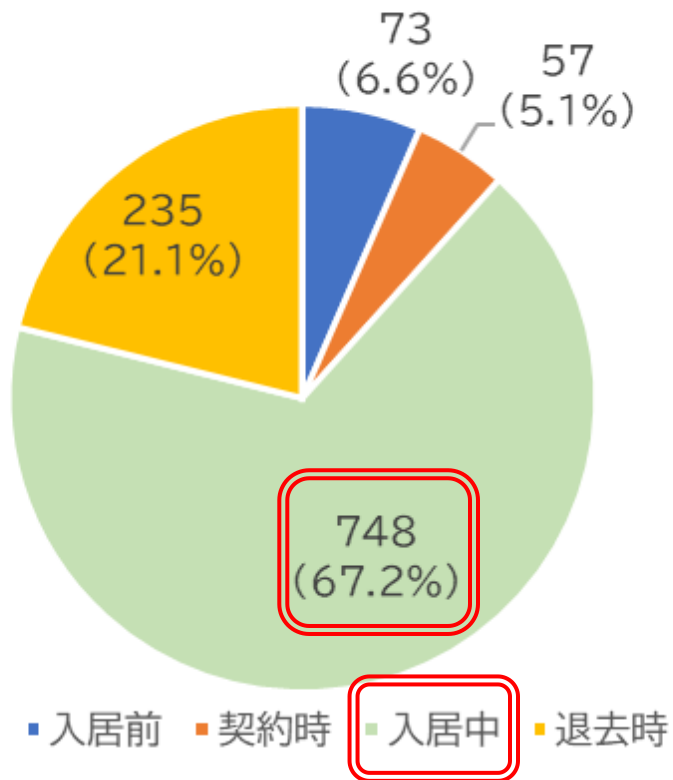


家主の代理相談(全体:16件)

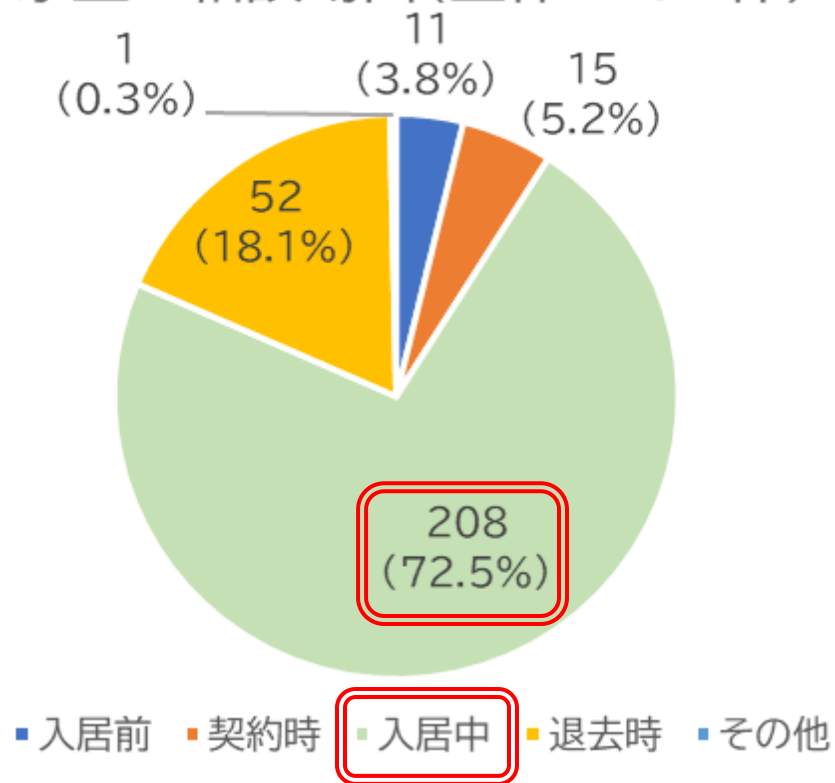


相談の場面

入居者の相談場面(全体:1113件)

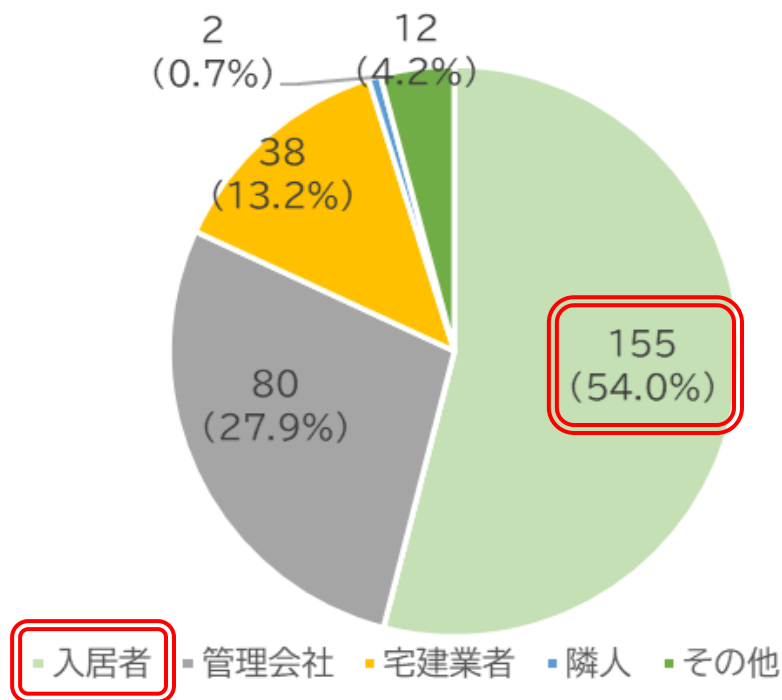
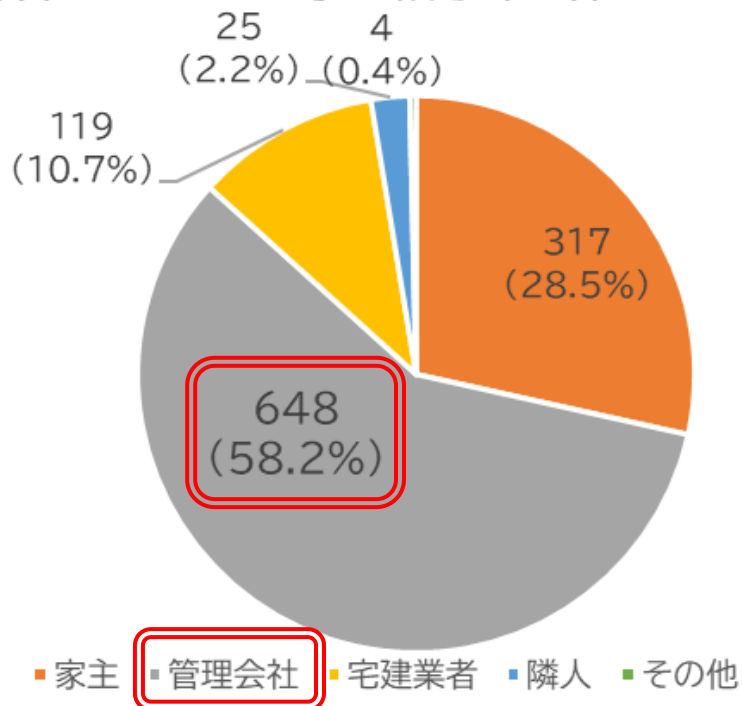


家主の相談場面(全体:287件)

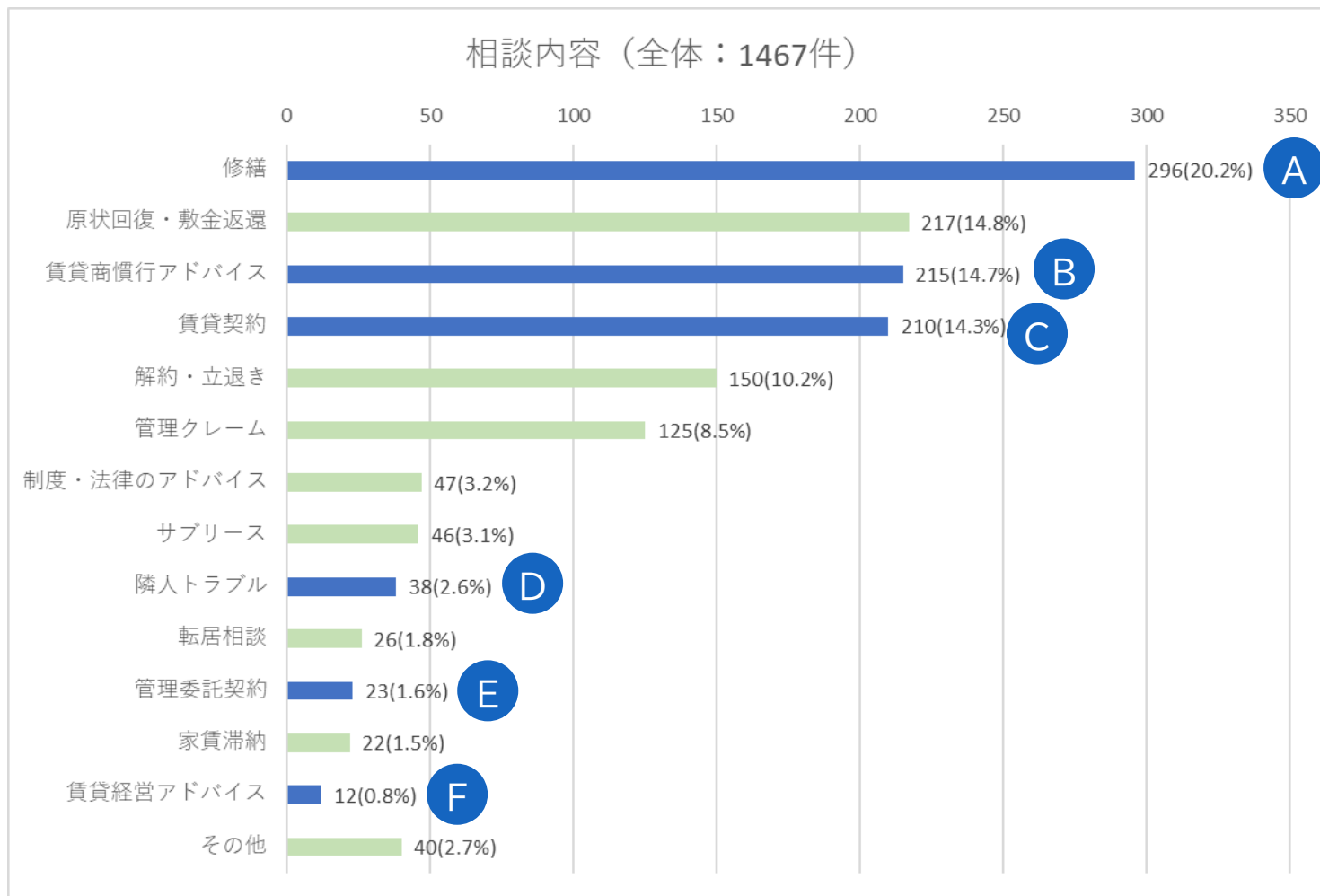


相談者のトラブル等の相手

入居者のトラブル等の相手(全体:1113件) 家主のトラブル等の相手(全体:287件)

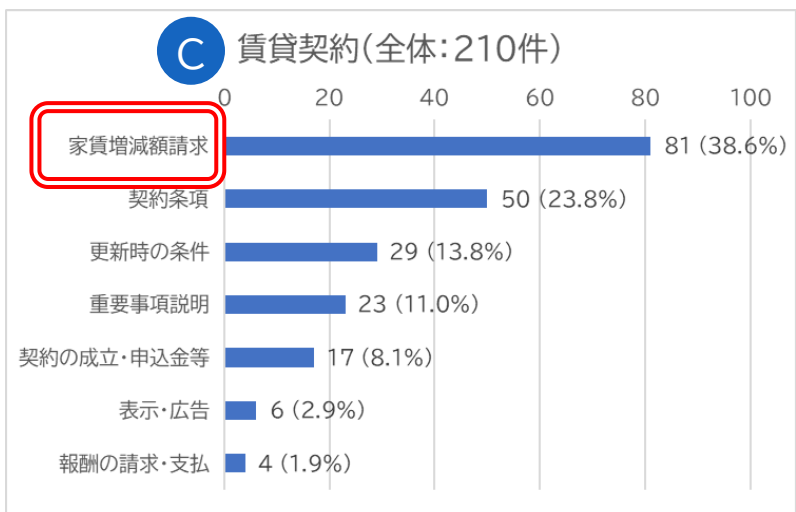
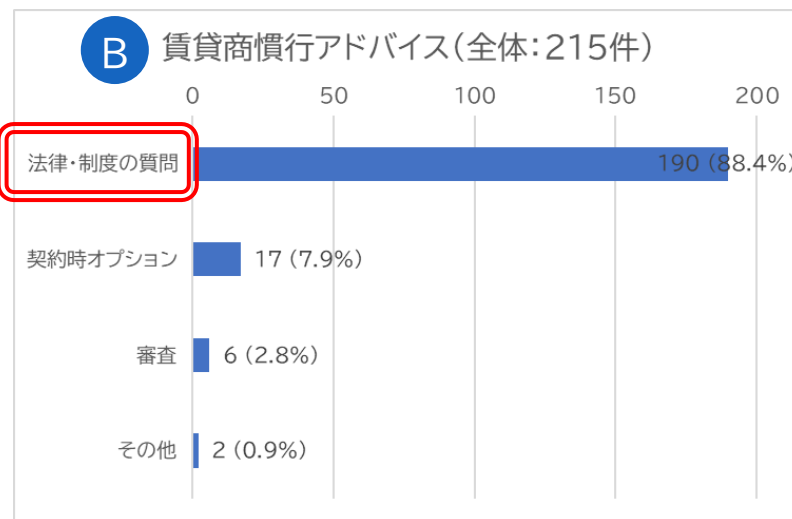
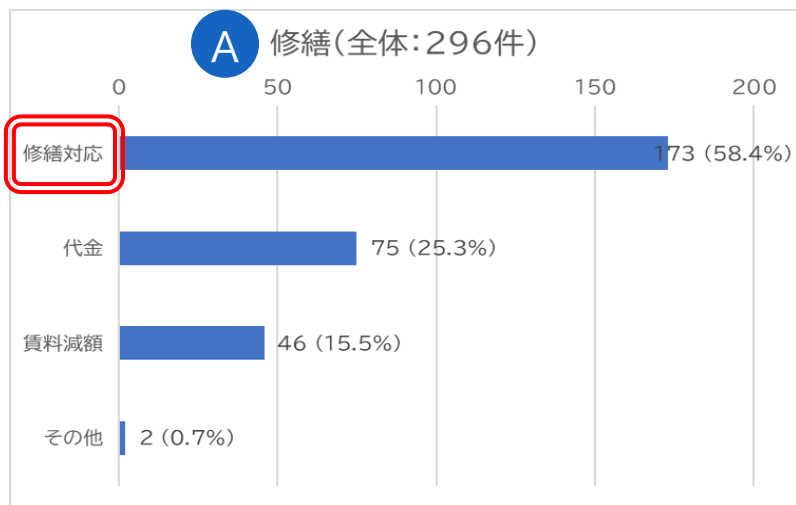


相談内容

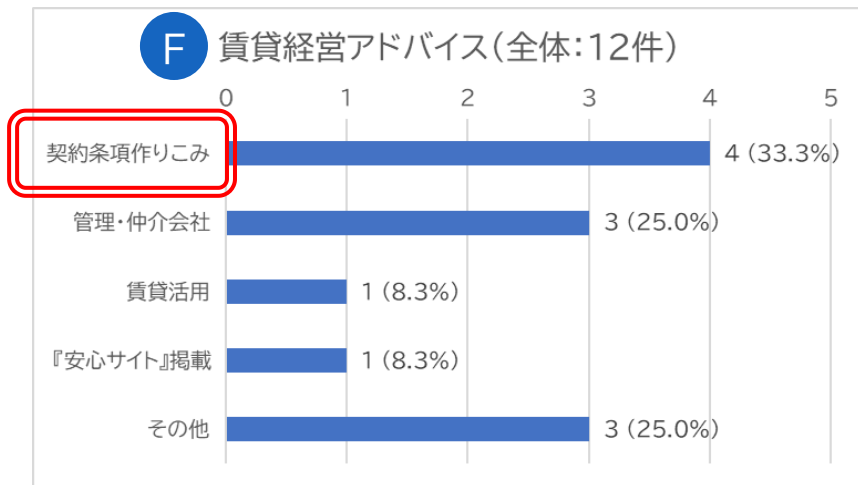
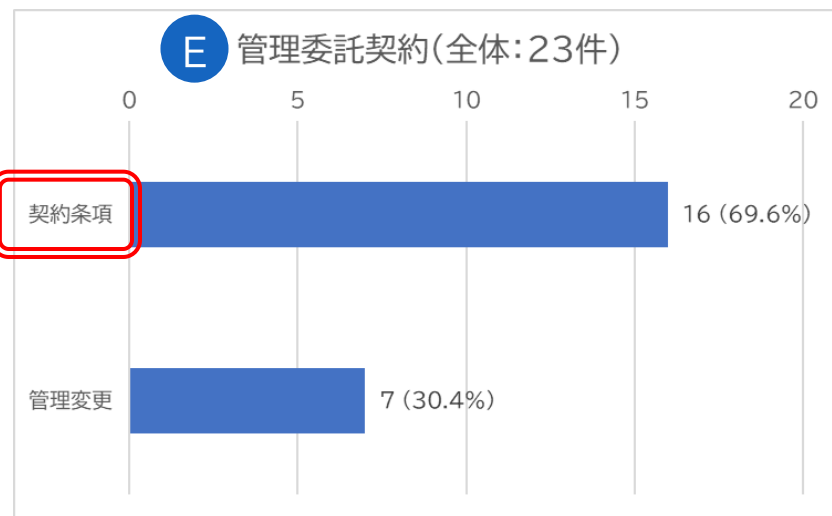
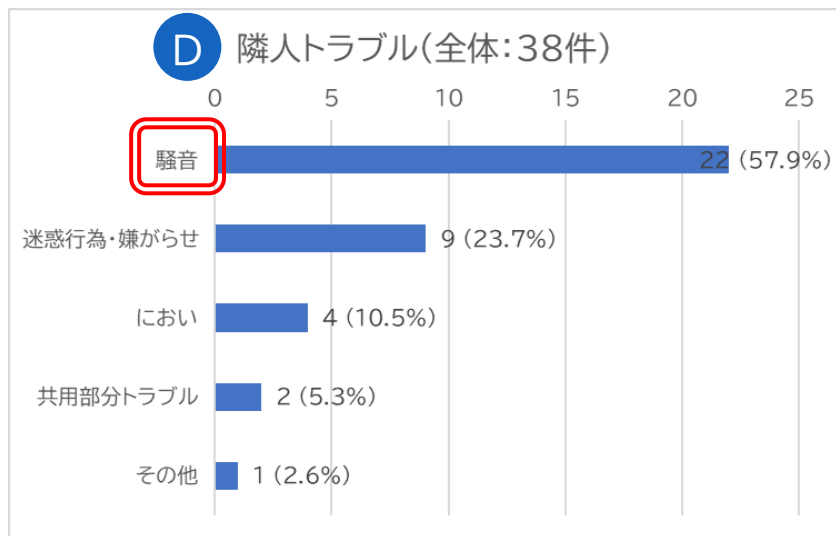


青色で示した相談内容(A~F)については、詳細な内訳を次頁以降に掲載

相談内容 (詳細：修繕・賃貸商慣行アドバイス・賃貸契約)



相談内容 (詳細：隣人トラブル・管理委託契約・賃貸経営アドバイス)



立場別の相談の詳細

入居者からの相談トップ3

1位	修繕	264	23.7%
2位	原状回復・敷金返還	173	15.5%
3位	賃貸商慣行アドバイス	172	15.5%

家主からの相談トップ3

1位	サブリース	45	15.7%
2位	原状回復・敷金返還	36	12.5%
3位	賃貸商慣行アドバイス	31	10.8%

相談全体の内訳

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	2位 173	2位 36	4	4	0	0	217
修繕	1位 264	21	2	9	0	0	296
修繕対応	155	10	0	8	0	0	173
代金	62	10	2	1	0	0	75
賃料減額	45	1	0	0	0	0	46
その他	2	0	0	0	0	0	2
賃貸商慣行アドバイス	3位 172	3位 31	6	6	0	0	215
法律・制度の質問	149	29	6	6	0	0	190
契約時オプション	16	1	0	0	0	0	17
審査	5	1	0	0	0	0	6
その他	2	0	0	0	0	0	2
賃貸経営アドバイス	0	9	2	1	0	0	12
相続・事業承継	0	0	0	0	0	0	0
賃貸活用	0	0	0	1	0	0	1
収益不動産	0	0	0	0	0	0	0
契約条項作りこみ	0	3	1	0	0	0	4
管理・仲介会社	0	3	0	0	0	0	3
『安心サイト』掲載	0	1	0	0	0	0	1
その他	0	2	1	0	0	0	3
制度・法律のアドバイス	30	15	1	1	0	0	47

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		
賃貸契約	172	28	7	2	1	0	210
契約条項	33	13	3	0	1	0	50
契約の成立・申込金等	17	0	0	0	0	0	17
報酬の請求・支払	3	1	0	0	0	0	4
表示・広告	5	1	0	0	0	0	6
重要事項説明	20	0	2	1	0	0	23
家賃増減額請求	71	8	1	1	0	0	81
更新時の条件	23	5	1	0	0	0	29
その他	0	0	0	0	0	0	0
管理委託契約	0	22	1	0	0	0	23
契約条項	0	15	1	0	0	0	16
管理変更	0	7	0	0	0	0	7
その他	0	0	0	0	0	0	0
家賃滞納	10	11	1	0	0	0	22
解約・立退き	117	30	1	2	0	0	150
隣人トラブル	31	5	0	1	1	0	38
騒音	18	3	0	1	0	0	22
騒音におい	4	0	0	0	0	0	4
共用部分トラブル	2	0	0	0	0	0	2
迷惑行為・嫌がらせ	7	1	0	0	1	0	9
その他	0	1	0	0	0	0	1
管理クレーム	108	14	0	3	0	0	125
サブリース	0	1位 45	1	0	0	0	46
転居相談	22	0	1	2	1	0	26
その他	14	20	2	1	3	0	40
相談者カテゴリごとの合計	1113	287	29	32	6	0	1467

相談の具体例

相談者	入居者
相談カテゴリ	修繕対応
内容	半年前にシンクの不具合があり、管理会社に修理を申し入れたが、催促をしても対応しない状況。どうしたらよいか。

相談者	入居者
相談カテゴリ	家賃増減額請求
内容	更新のタイミングで家賃を16万円から17万5千円に上げると言われた。受け入れるしかないのか、交渉すると「出ていってくれ」と言われぬか不安に感じている。

相談者	入居者
相談カテゴリ	法律・制度の質問
内容	子どもが借りる物件を内見して、申込をして審査が通ったが、事情があってキャンセルした。お金がかかるとは聞いていなかったが、申込書を見直したら小さな字で「家賃1か月分のキャンセル料がかかる」と書いてあった。本当に支払わなければならないのか疑問に思っている。

相談の具体例

相談者 家主

相談カテゴリ サブリース

内容 10年前に投資用としてワンルームマンションを購入した。最近は収支が悪く、売却するためにサブリース契約を解約しようと不動産業者に申し入れたが、まったく応じてもらえない。どうしたらいいのかわからず困っている。

相談者 家主

相談カテゴリ 原状回復・敷金返還

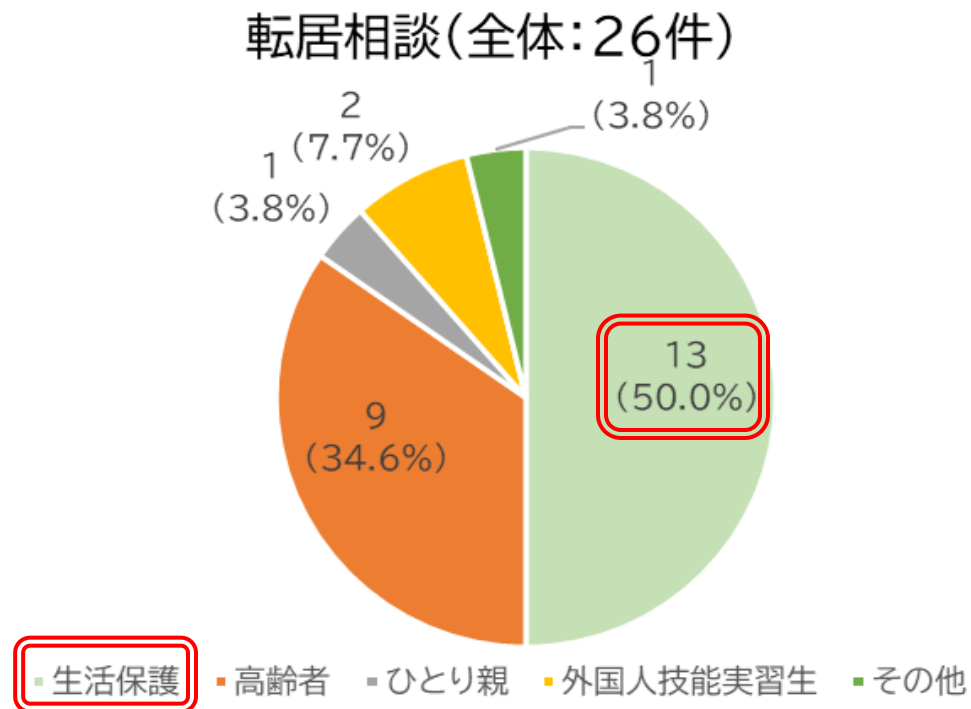
内容 入居者が3年4カ月で退去した。6年以上前に交換したクッションフロアに傷があり、交換費用を請求したところ、入居者から「原状回復ガイドラインの考え方では全額負担するのはおかしい」と言われた。本当にそうなのか疑問に思っている。

相談者 家主

相談カテゴリ 法律・制度の質問

内容 普通借家契約から定期借家契約への変更は可能か。

住宅確保要配慮者の転居相談対応





公益社団法人 全国賃貸住宅経営者協会連合会



過去分
掲載ページ

