



# 安心ちゃんたいコールセンター無料相談集計 2025年度下半期(2025年10月1日～2026年3月31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。

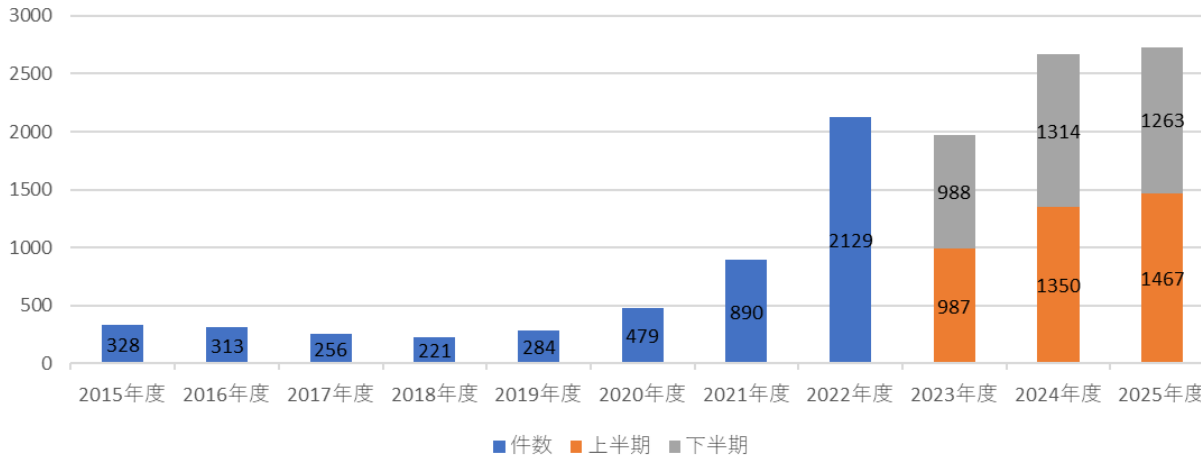
# 2025年度下半期の主な傾向

- 総相談件数:1,263件(前年同期比 -3.9%)
- 入居者からの相談は958件(前年同期比 -7.0%)。全体の約76%を占めている。
- 家主からの相談は230件(前年同期比 -7.6%)。大きな変化はなく、一定の割合で推移。
- 公的機関からの相談は35件(前年同期比 +150.0%)。上半期と同様、全国の消費生活センターからの相談が拡大。
- 最多トラブル構図は「入居者→管理会社」で66.1% (前年同期比 +2.6%)。入居者にとって管理会社の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(25.5%)、②賃貸商慣行アドバイス(19.9%) ③原状回復・敷金返還(16.4%)。  
また、入居者からの「家賃増減額請求」に関する相談は64件。前年同期より微減したものの、上半期に引き続き高い水準を維持。
- 家主からの相談トップ3は①賃貸商慣行アドバイス(20.9%)、②賃貸経営アドバイス(17.4%)、③サブリース(12.6%)

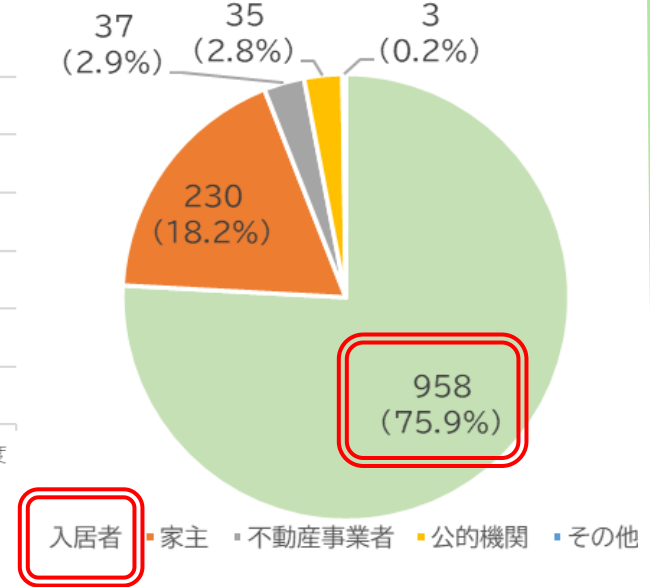


# 相談件数の推移

## 相談件数の推移

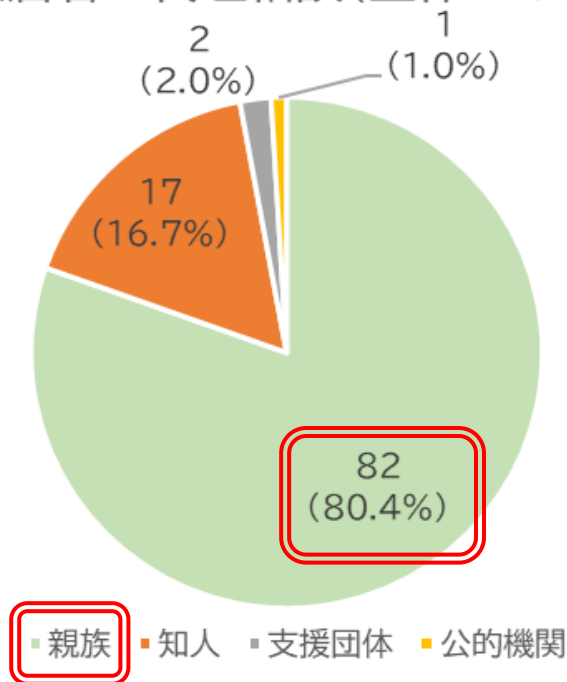


## 相談者属性(全体:1263件)

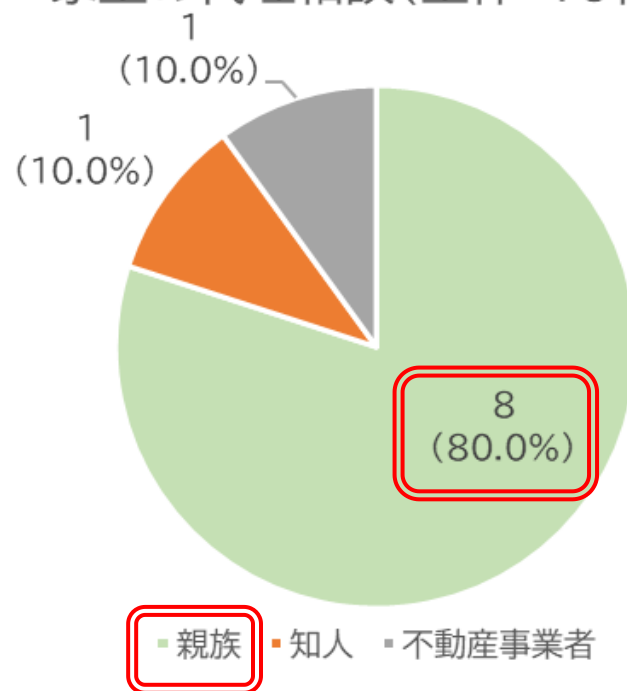


# 相談当事者以外からの相談

入居者の代理相談(全体:102件)

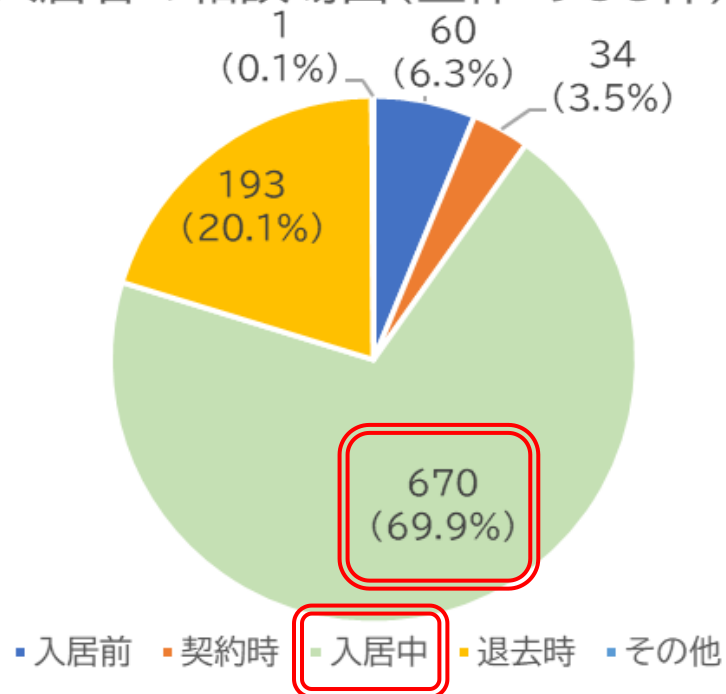


家主の代理相談(全体:10件)

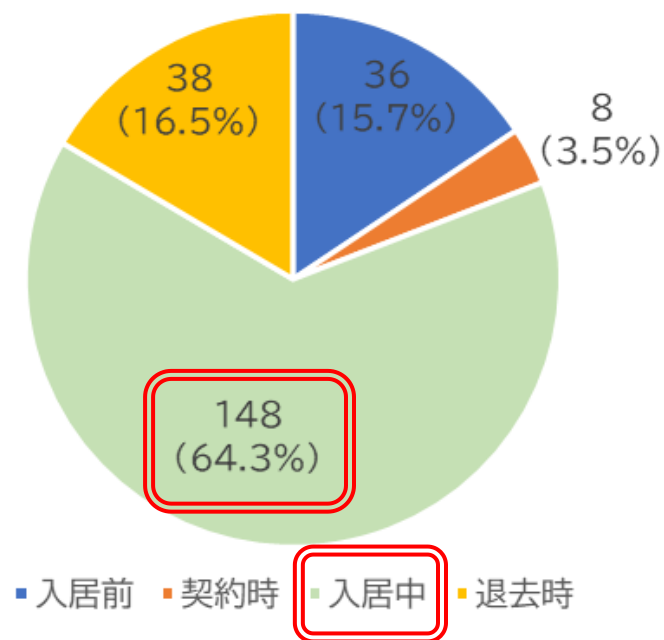


# 相談の場面

入居者の相談場面(全体:958件)

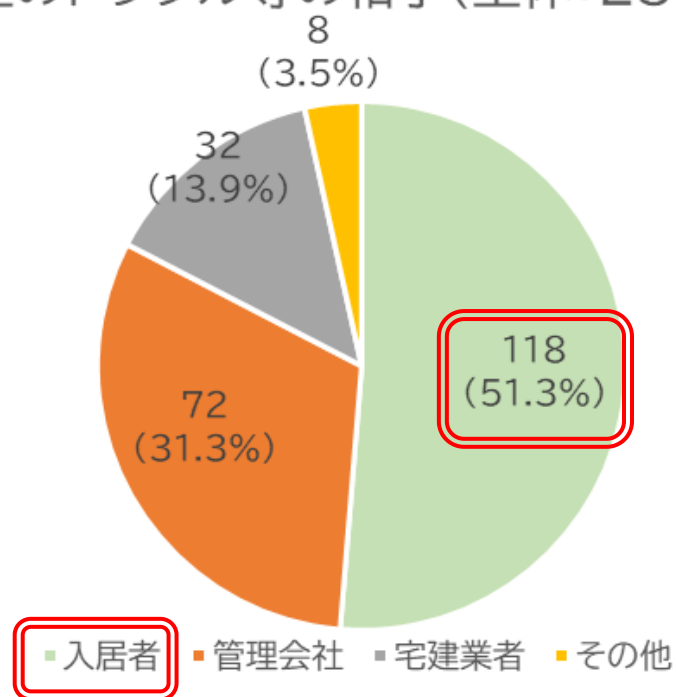
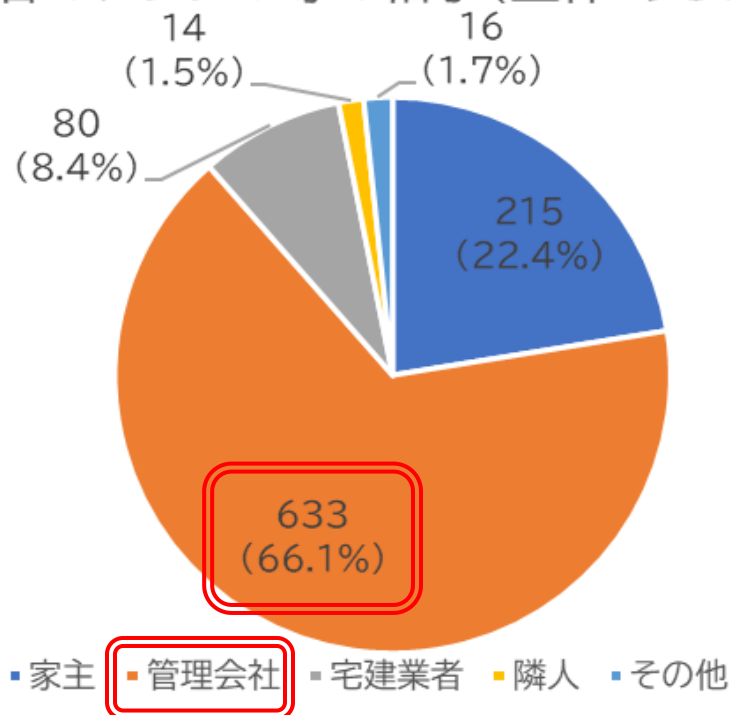


家主の相談場面(全体:230件)



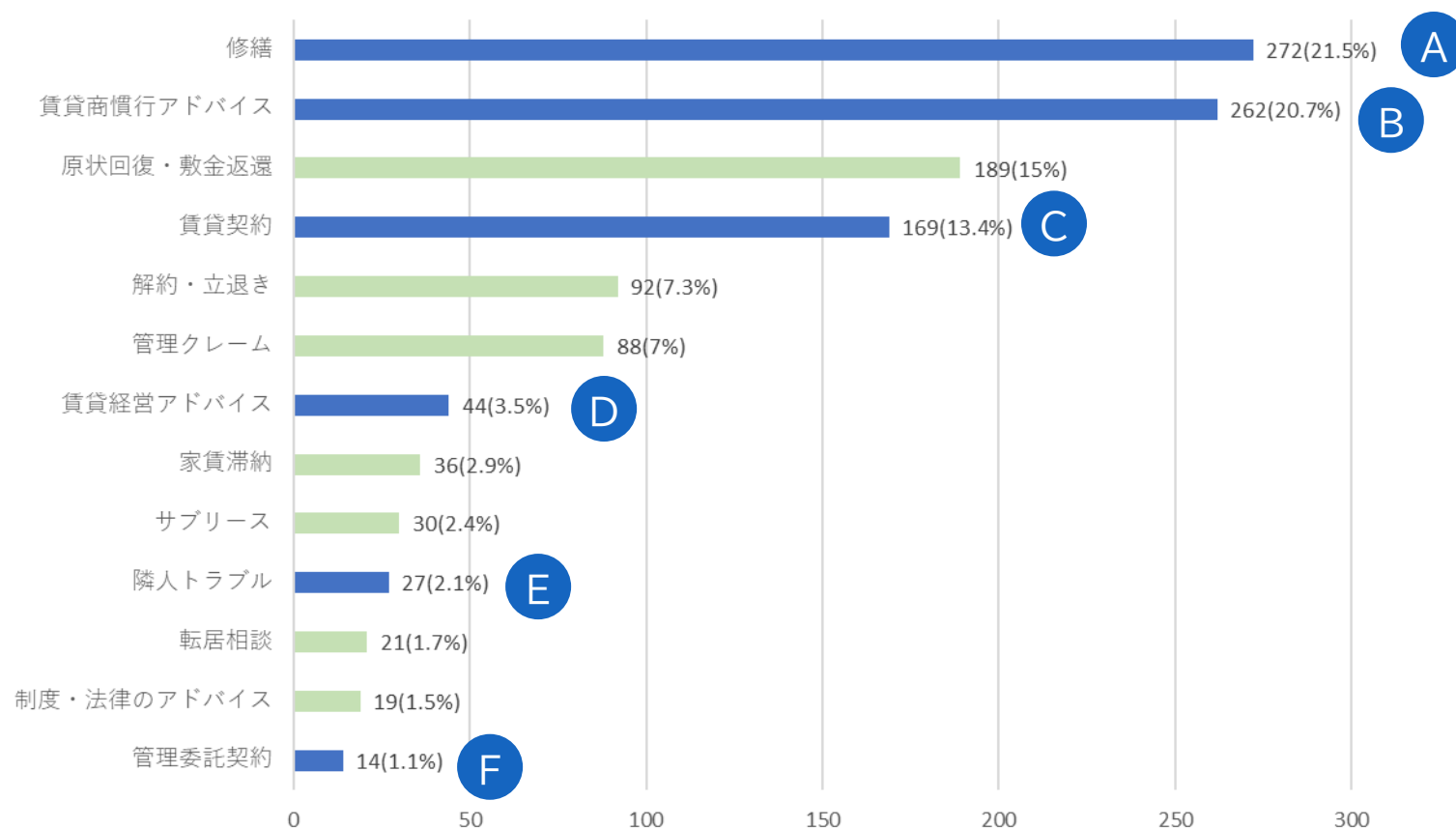
# 相談者のトラブル等の相手

入居者のトラブル等の相手(全体:958件) 家主のトラブル等の相手(全体:230件)



# 相談内容

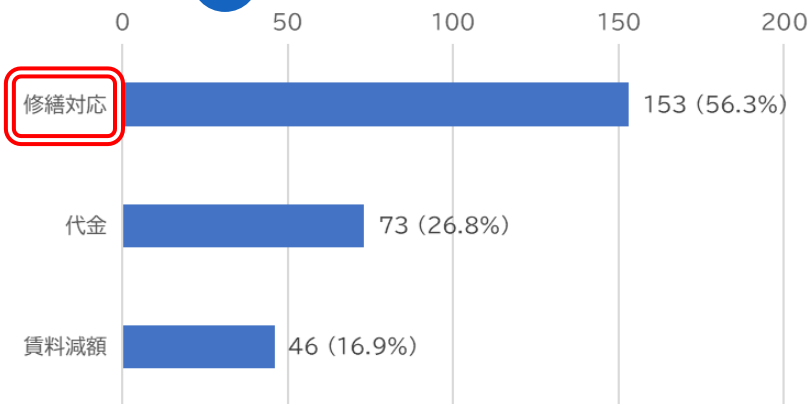
相談内容（全体：1263件）



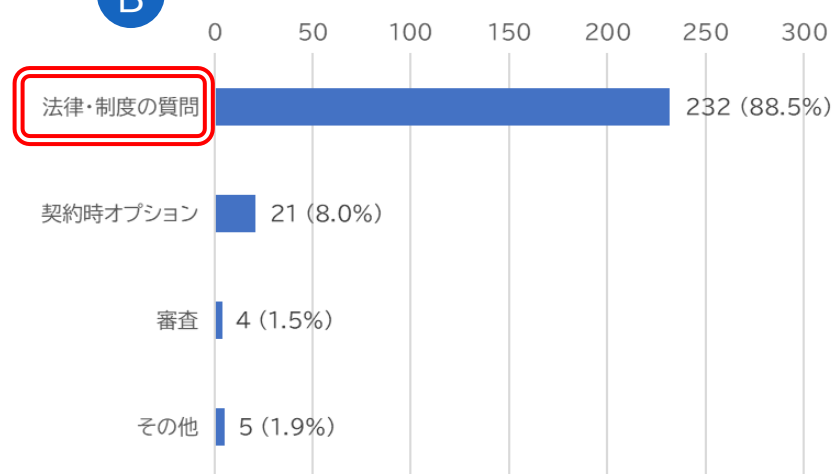
青色で示した相談内容(A~F)については、詳細な内訳を次頁以降に掲載

# 相談内容 (詳細：修繕・賃貸商慣行アドバイス・賃貸契約)

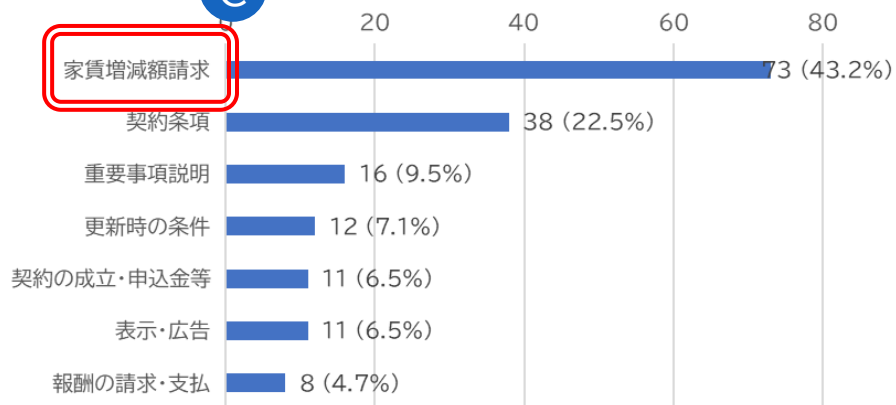
**A** 修繕(全体:272件)



**B** 賃貸商慣行アドバイス(全体:262件)

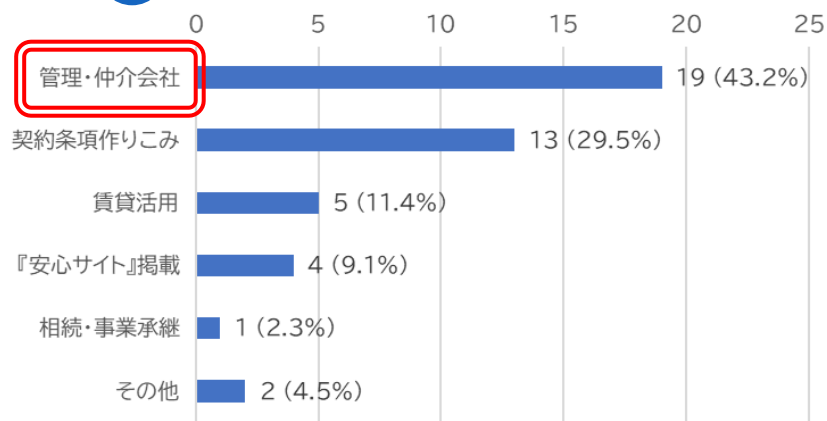


**C** 賃貸契約(全体:169件)

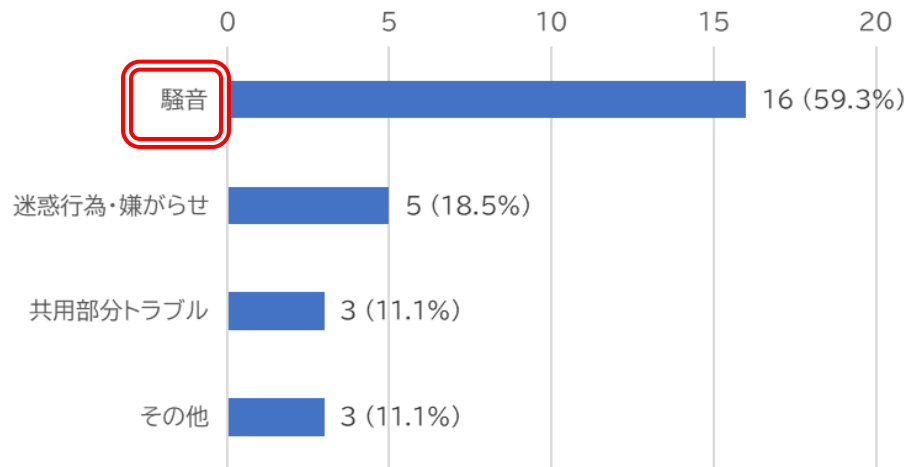


# 相談内容 (詳細：隣人トラブル・管理委託契約・賃貸経営アドバイス)

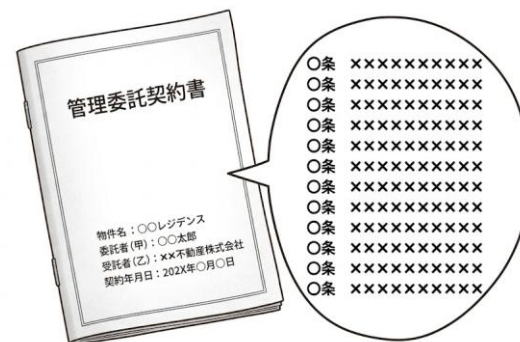
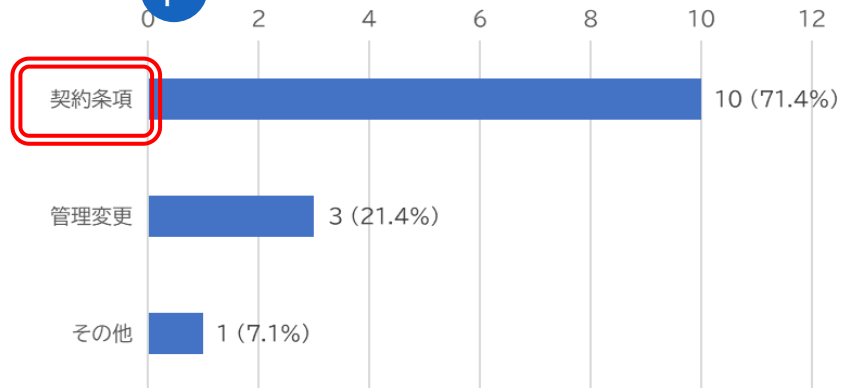
**D** 賃貸経営アドバイス(全体:44件)



**E** 隣人トラブル(全体:27件)



**F** 管理委託契約(全体:14件)



# 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 244件 25.5%
- 2位 賃貸商慣行アドバイス191件 19.9%
- 3位 原状回復・敷金返還 157件 16.4%

## 家主からの相談トップ3

- 1位 賃貸商慣行アドバイス48件 20.9%
- 2位 賃貸経営アドバイス 40件 17.4%
- 3位 サブリース 40件 17.4%

### 相談全体の内訳

相談内容	相談者						相談種別 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	3位 157	20	6	6	0	189	
修繕	1位 244	14	3	11	0	272	
修繕対応	140	4	1	8	0	153	
代金	62	8	0	3	0	73	
賃料減額	42	2	2	0	0	46	
その他	0	0	0	0	0	0	
賃貸商慣行アドバイス	2位 191	1位 48	15	7	1	262	
法律・制度の質問	168	42	15	6	1	232	
契約時オプション	17	3	0	1	0	21	
審査	1	3	0	0	0	4	
その他	5	0	0	0	0	5	
賃貸経営アドバイス	0	2位 40	4	0	0	44	
相続・事業承継	0	1	0	0	0	1	
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	12	1	0	0	13	
管理・仲介会社	0	19	0	0	0	19	
『安心サイト』掲載	0	1	3	0	0	4	
その他	0	2	0	0	0	2	
制度・法律のアドバイス	5	8	4	1	1	19	

相談内容	相談者						相談種別 合計
	入居者	家主	不動産事業者	公的機関	その他		
賃貸契約	147	16	3	3	0	169	
契約条項	31	5	0	2	0	38	
契約の成立・申込金等	11	0	0	0	0	11	
報酬の請求・支払	6	2	0	0	0	8	
表示・広告	9	1	1	0	0	11	
重要事項説明	15	0	1	0	0	16	
家賃増減額請求	64	7	1	1	0	73	
更新時の条件	11	1	0	0	0	12	
その他	0	0	0	0	0	0	
管理委託契約	0	13	1	0	0	14	
契約条項	0	9	1	0	0	10	
管理変更	0	3	0	0	0	3	
その他	0	1	0	0	0	1	
家賃滞納	27	7	0	2	0	36	
解約・立退き	70	22	0	0	0	92	
隣人トラブル	23	1	0	2	1	27	
騒音	15	0	0	1	0	16	
におい	0	0	0	0	0	0	
共用部分トラブル	2	0	0	1	0	3	
迷惑行為・嫌がらせ	5	0	0	0	0	5	
その他	1	1	0	0	1	3	
管理クレーム	73	12	1	2	0	88	
サブリース	0	3位 29	0	1	0	30	
転居相談	21	0	0	0	0	21	
その他	0	0	0	0	0	0	
相談者カテゴリごとの合計	958	230	37	35	3	1263	

# 相談の具体例

相談者	入居者
相談カテゴリ	家賃増減額請求
内容	6年間入居中で11月末が更新時期。管理会社から家賃値上げ(+7千円)の要請があった。物価高が理由との説明だが、自分も物価高で困っているなので拒否したい。どのように対応したらよいか

相談者	入居者
相談カテゴリ	原状回復・敷金返還
内容	20年以上賃借していた木造アパートを解約したが、建具の原状回復費用の請求があった。支払わねばならないか

相談者	入居者
相談カテゴリ	賃料減額
内容	入居して6年、洗面台のボールが剥がれて下地が見えるようになり管理会社に連絡。大工が見に来て応急処置はしたが漏水リスクがあると言われた。その後も数回連絡し修理完了まで1年ぐらい掛かり不満、家賃減額を求めることができるか

# 相談の具体例

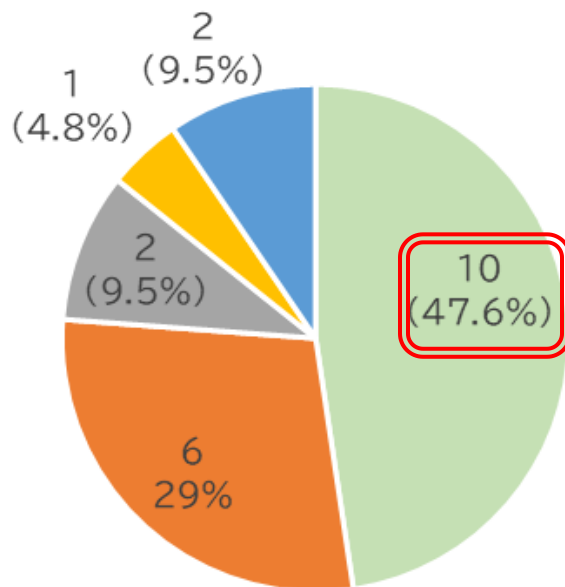
相談者	家主
相談カテゴリ	解約・立退き
内容	戸建てを賃貸して20年くらい経つ。汚水桝が詰まり修理に相応の費用が掛かるため、入居者に引っ越ししてもらうことになった。立ち退き費用を支払う予定だが、相場を教えてください

相談者	家主
相談カテゴリ	サブリース
内容	サブリース契約で一括賃貸している。契約期間は、当初は10年間、それ以降は2年毎の更新となっている。更新時期が到来したが、更新後の条件の調整が付かず契約期間を過ぎてしまったが問題無いか

相談者	家主
相談カテゴリ	賃貸経営アドバイス
内容	高齢者にアパートを貸しているが、保証人も高齢であり先行き不安であるが、今後の為に何らかの対応策はあるか

# 住宅確保要配慮者の転居相談対応

転居相談(全体:21件)



■生活保護 ■高齢者 ■ひとり親 ■外国人技能実習生 ■その他



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

