



安心ちゃんたいコールセンター無料相談集計 2025年度(2025年4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の方々）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。

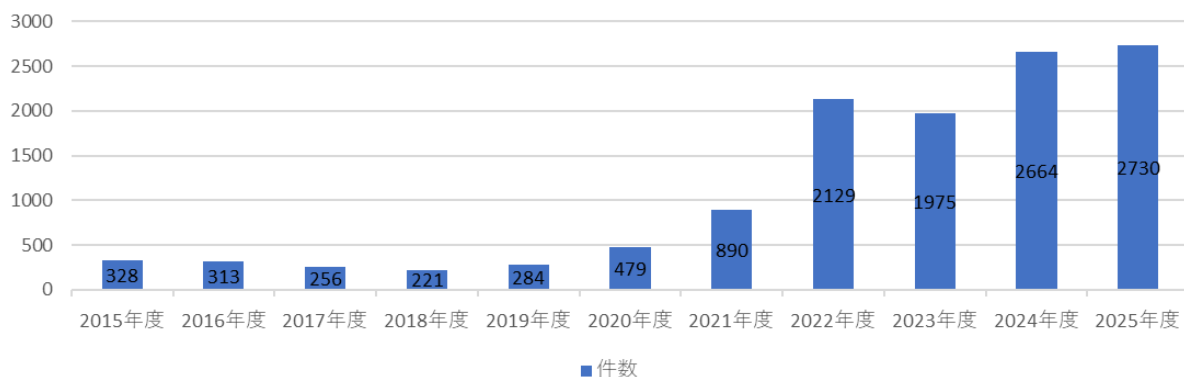
2025年度の主な傾向

- 総相談件数は2,730件。前年度(2,664件)と比較して約2.5%増となり、過去最多を更新。
- 相談者属性は入居者が75.9%(2,071件)、家主が18.9%(517件)。
- 最多トラブル構図は「入居者→管理会社」で61.9%(1,281件)。入居者にとって管理会社の対応をめぐる相談が中心。
- 入居者の相談トップ3は、①修繕(508件・24.5%)、②賃貸商慣行アドバイス(363件・17.5%)、③原状回復・敷金返還(330件・15.9%)。
- 家主の相談トップ3は、①賃貸商慣行アドバイス(79件・15.3%)、②サブリース(74件・14.3%)、③原状回復・敷金返還(56件・10.8%)。
- 入居者による賃貸契約に関する相談(319件)のうち、家賃増減額請求が135件(42.3%)と突出。物価高騰等を背景とした家賃交渉トラブルが高水準で継続。

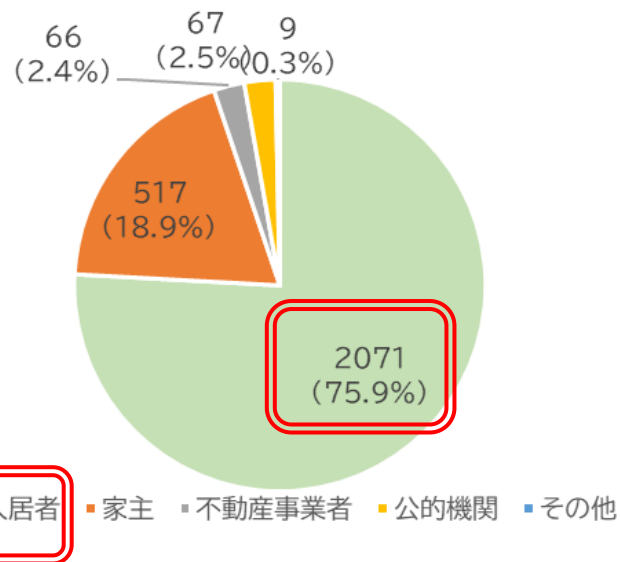
相談件数の推移

- ・2025年度は年間2,730件に達し、集計開始以降で過去最多の相談件数を記録。
- ・入居者と家主で全体の約95%を占める一方、公的機関や不動産事業者からの相談も一定数継続。

相談件数の推移



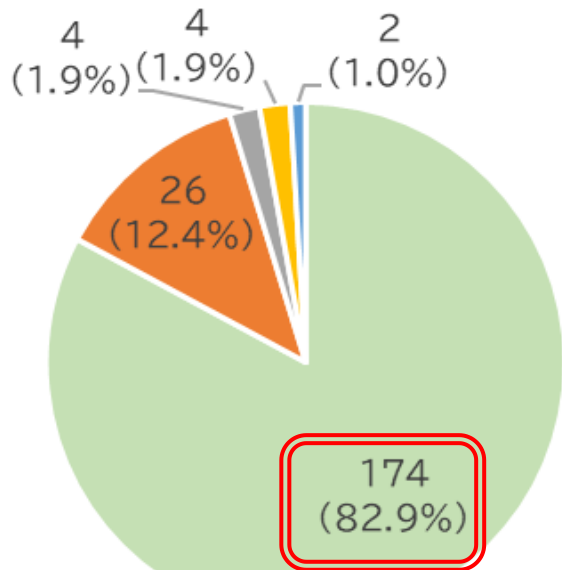
相談者属性(全体:2730件)



相談当事者以外からの相談

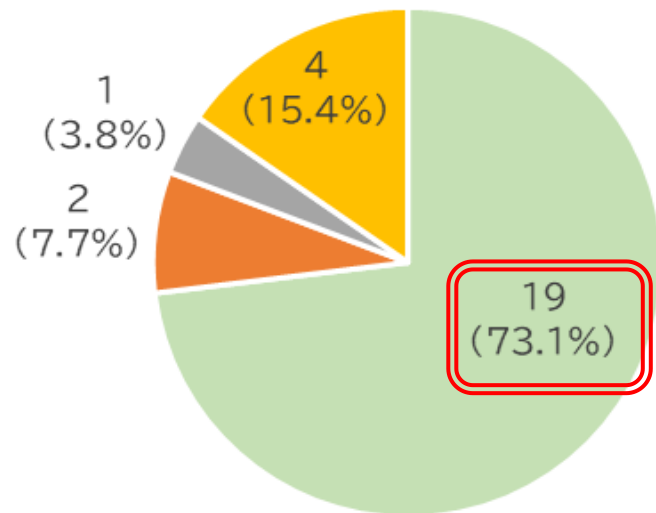
・代理相談(全体236件)の大半は「親族」からの連絡。

入居者の代理相談(全体:210件)



■ 親族 ■ 知人 ■ 支援団体 ■ 公的機関 ■ 不動産事業者

家主の代理相談(全体:26件)

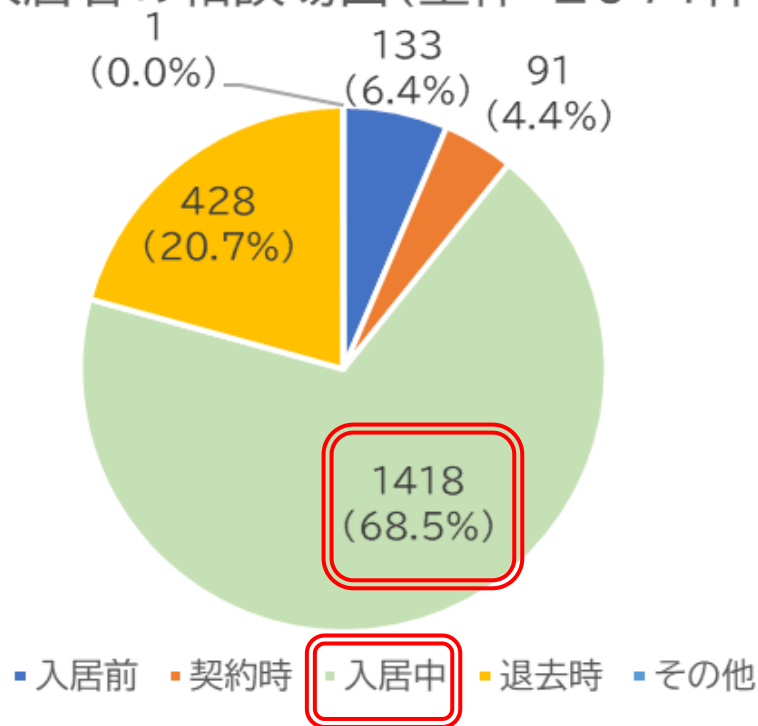


■ 親族 ■ 知人 ■ 公的機関 ■ 不動産事業者

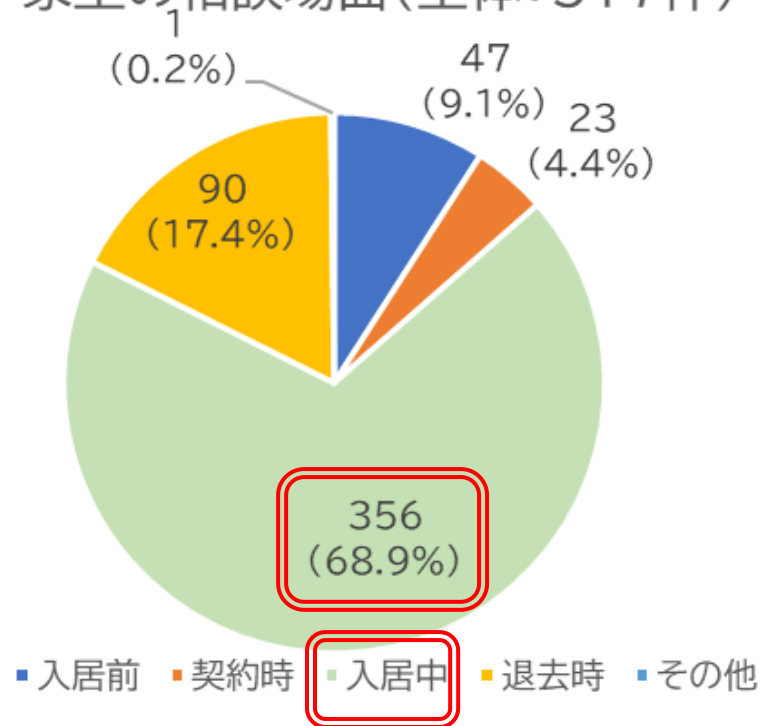
相談の場面

・入居者、家主ともに「入居中」のトラブルが約7割を占め最多。

入居者の相談場面(全体:2071件)



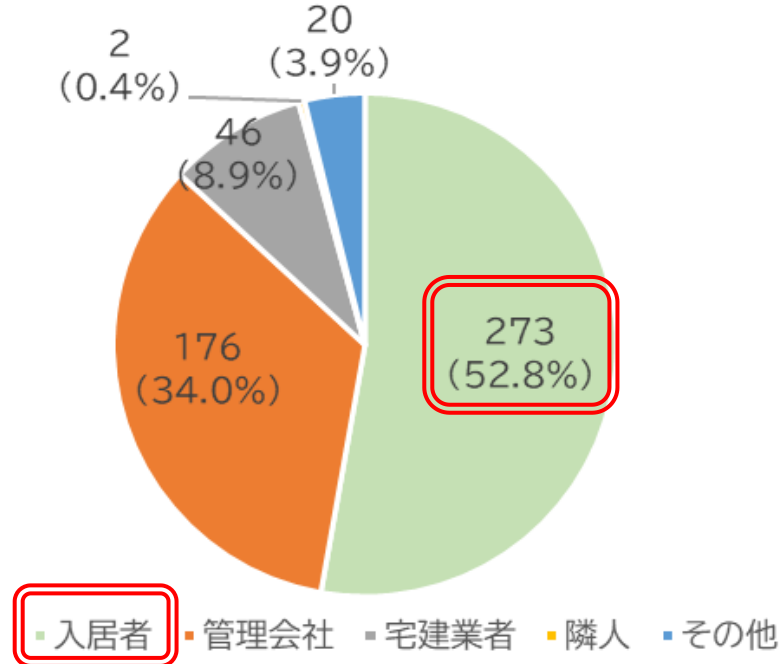
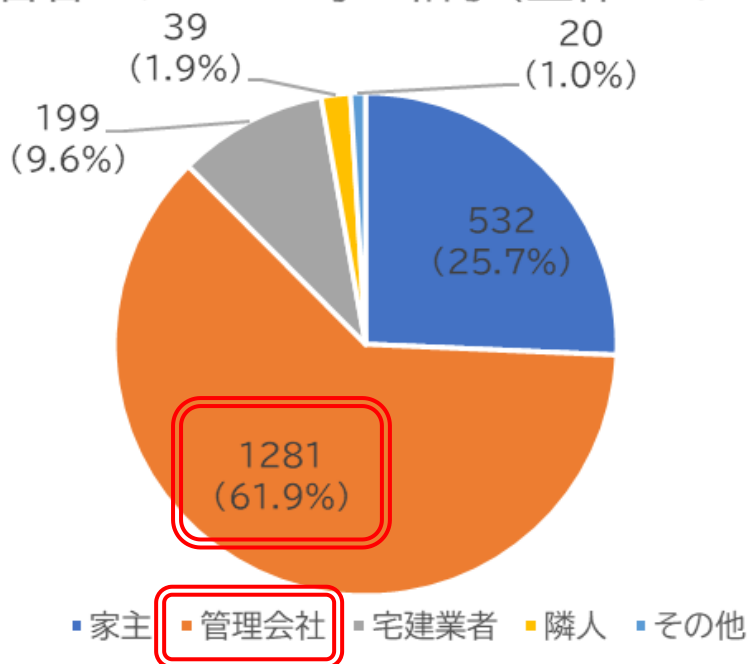
家主の相談場面(全体:517件)



相談者のトラブル等の相手

・入居者は「管理会社(61.9%)」、家主は「入居者(52.8%)」を相手とするトラブル構図が継続。

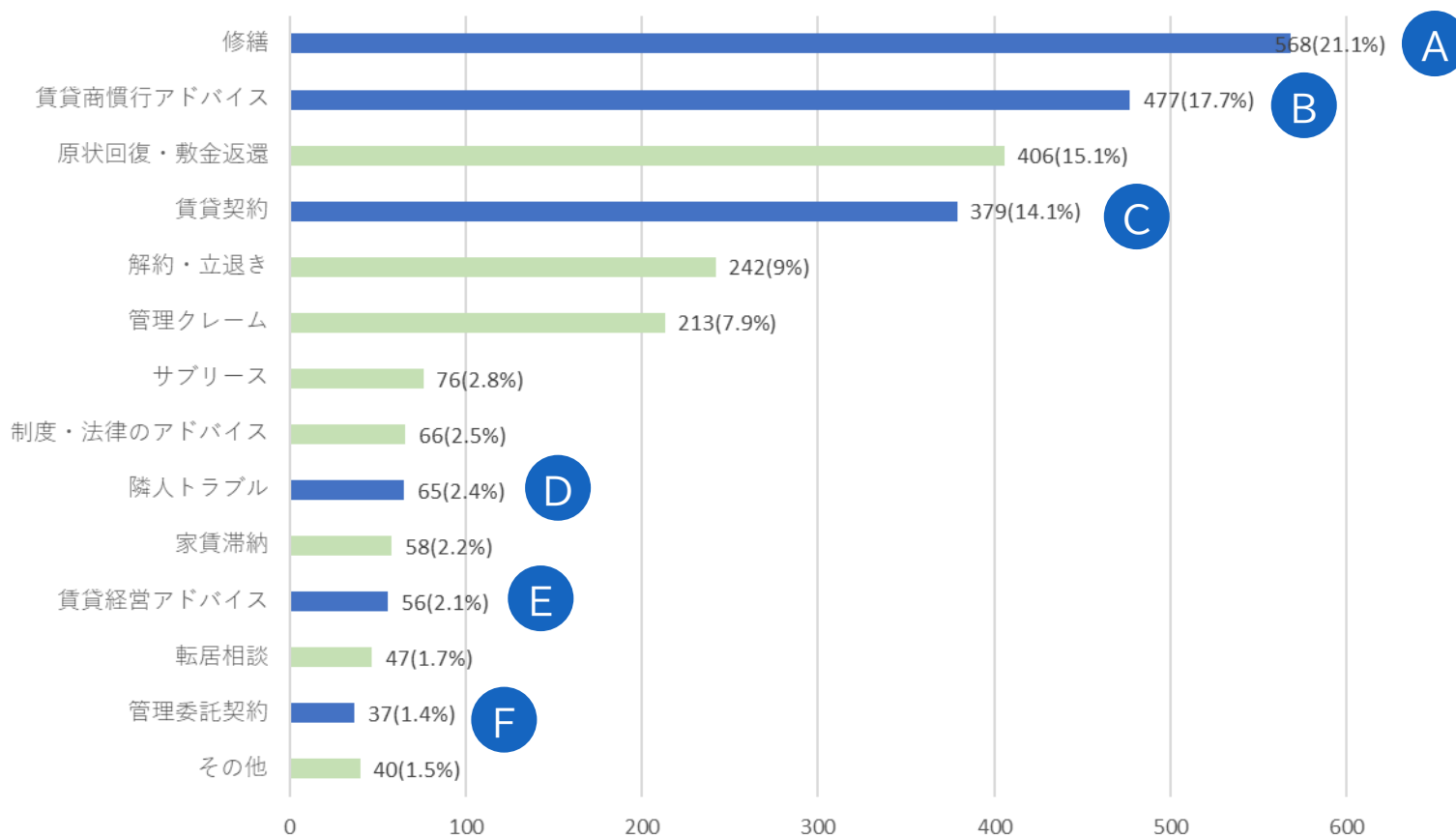
入居者のトラブル等の相手(全体:2071件) 家主のトラブル等の相手(全体:517件)



相談内容

・「修繕」「賃貸商慣行」「原状回復・敷金返還」の3大トラブルで全体の過半数(約53%)を占める。

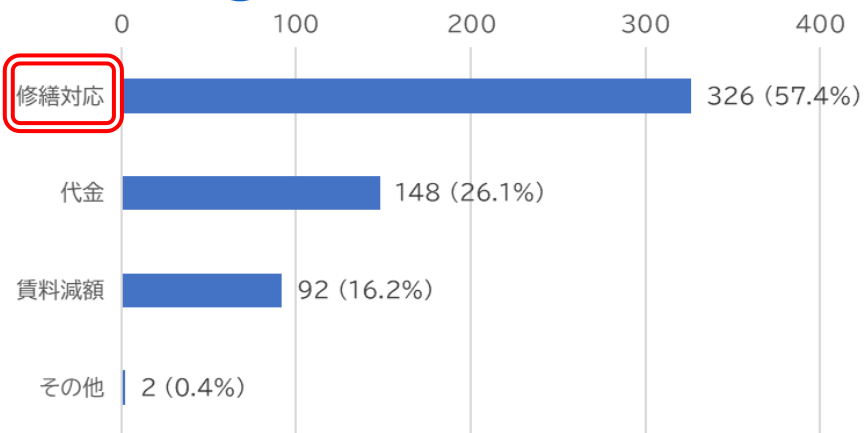
相談内容 (全体：2690件)



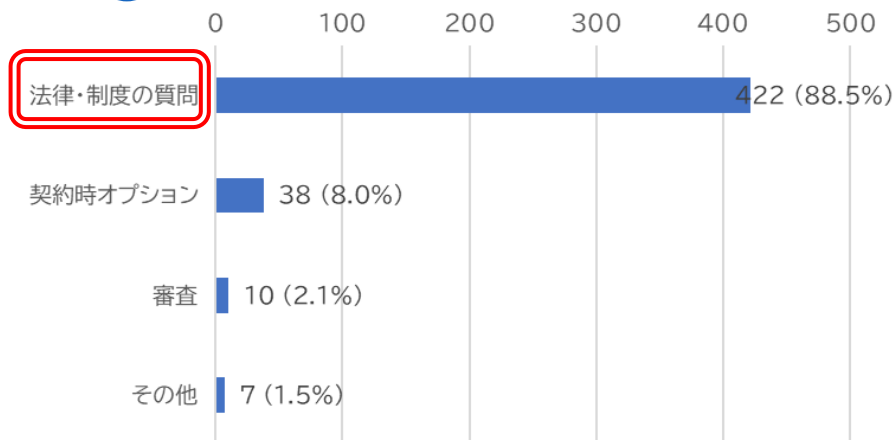
青色で示した相談内容(A~F)については、詳細な内訳を次頁以降に掲載

相談内容 (詳細：修繕・賃貸商慣行アドバイス・賃貸契約)

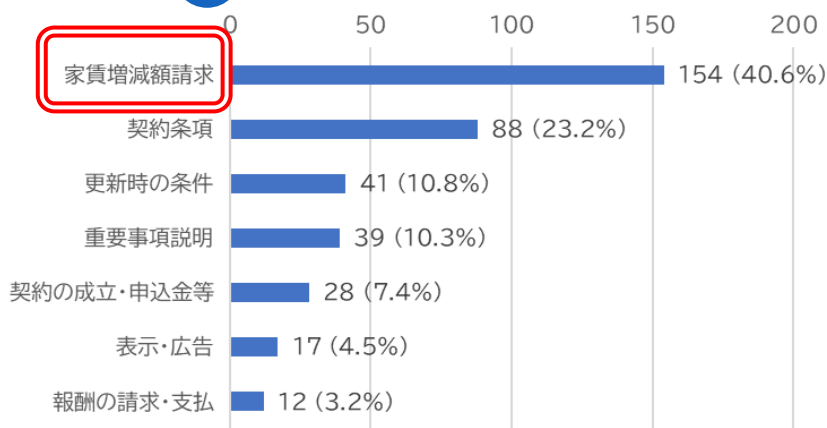
A 修繕(全体:568件)



B 賃貸商慣行アドバイス(全体:477件)

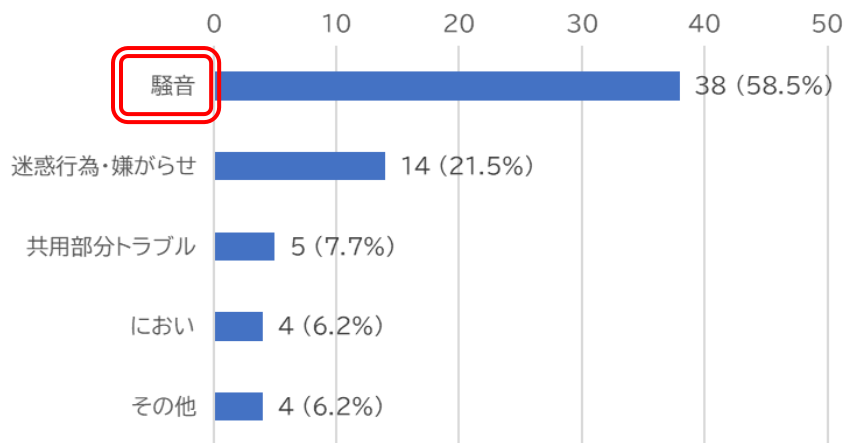


C 賃貸契約(全体:379件)

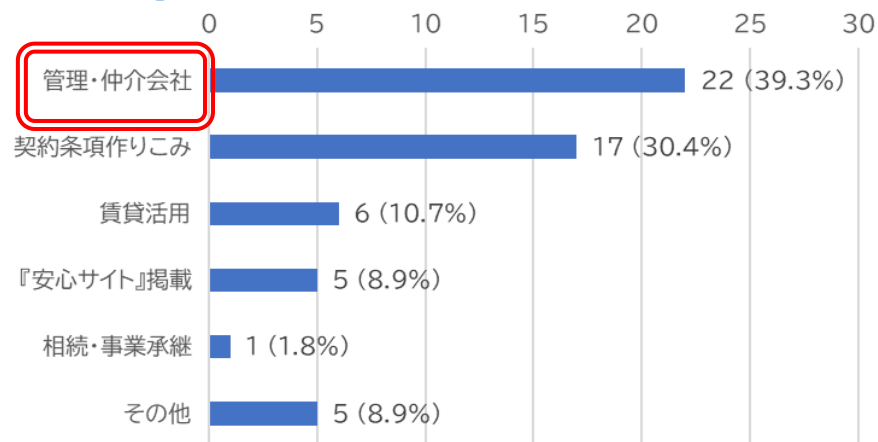


相談内容 (詳細：隣人トラブル・管理委託契約・賃貸経営アドバイス)

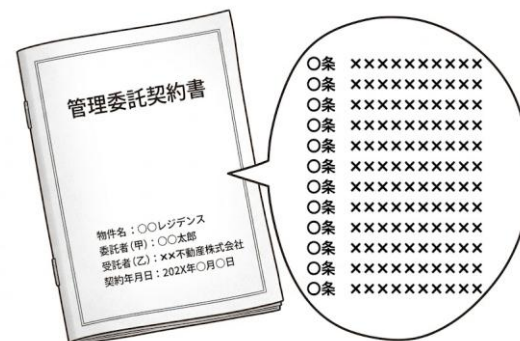
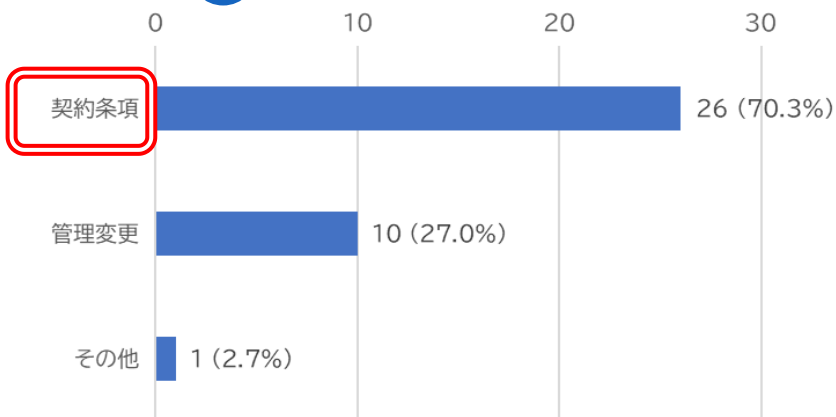
D 隣人トラブル(全体:65件)



E 賃貸経営アドバイス(全体:56件)



F 管理委託契約(全体:37件)



立場別の相談の詳細

・入居者は「修繕(24.5%)」が最多となる一方、家主は「サブリース(14.3%)」の悩みが上位に入るなど立場の違いが明確。

入居者からの相談トップ3

- 1位 修繕 508件 24.5%
- 2位 賃貸商慣行アドバイス 363件 17.5%
- 3位 原状回復・敷金返還 330件 15.9%

家主からの相談トップ3

- 1位 賃貸商慣行アドバイス 79件 15.3%
- 2位 サブリース 74件 14.3%
- 3位 原状回復・敷金返還 56件 10.8%

相談全体の内訳

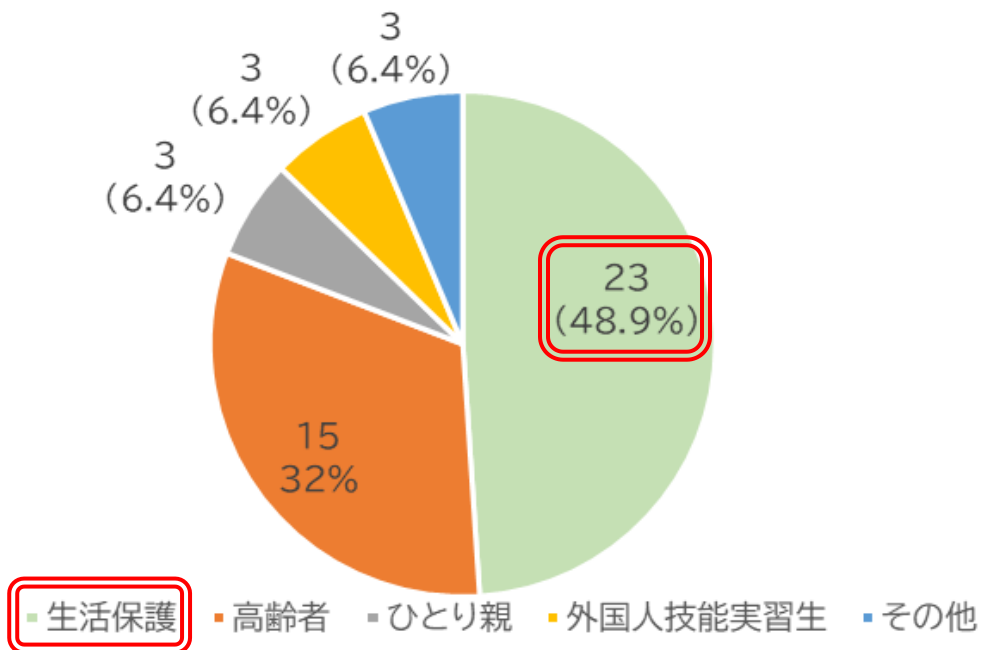
相談内容	相談者					相談種類別合計
	入居者	家主	不動産事業者	公的機関	その他	
原状回復・敷金返還	3位 330	3位 56	10	10	0	406
修繕	1位 508	35	5	20	0	568
修繕対応	295	14	1	16	0	326
代金	124	18	2	4	0	148
賃料減額	87	3	2	0	0	92
その他	2	0	0	0	0	2
賃貸商慣行アドバイス	2位 363	1位 79	21	13	1	477
法律・制度の質問	317	71	21	12	1	422
契約時オプション	33	4	0	1	0	38
審査	6	4	0	0	0	10
その他	7	0	0	0	0	7
賃貸経営アドバイス	0	49	6	1	0	56
相続・事業承継	0	1	0	0	0	1
賃貸活用	0	5	0	1	0	6
収益不動産	0	0	0	0	0	0
契約条項作りこみ	0	15	2	0	0	17
管理・仲介会社	0	22	0	0	0	22
『安心サイト』掲載	0	2	3	0	0	5
その他	0	4	1	0	0	5
制度・法律のアドバイス	35	23	5	2	1	66

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	319	44	10	5	1	379
契約条項	64	18	3	2	1	88
契約の成立・申込金等	28	0	0	0	0	28
報酬の請求・支払	9	3	0	0	0	12
表示・広告	14	2	1	0	0	17
重要事項説明	35	0	3	1	0	39
家賃増減額請求	135	15	2	2	0	154
更新時の条件	34	6	1	0	0	41
その他	0	0	0	0	0	0
管理委託契約	0	35	2	0	0	37
契約条項	0	24	2	0	0	26
管理変更	0	10	0	0	0	10
その他	0	1	0	0	0	1
家賃滞納	37	18	1	2	0	58
解約・立退き	187	52	1	2	0	242
隣人トラブル	54	6	0	3	2	65
騒音	33	3	0	2	0	38
におい	4	0	0	0	0	4
共用部分トラブル	4	0	0	1	0	5
迷惑行為・嫌がらせ	12	1	0	0	1	14
その他	1	2	0	0	1	4
管理クレーム	181	26	1	5	0	213
サブリース	0	2位 74	1	1	0	76
転居相談	43	0	1	2	1	47
その他	14	20	2	1	3	40
相談者カテゴリごとの合計	2071	517	66	67	9	2730

住宅確保要配慮者の転居相談対応

・転居相談は47件。生活保護受給者からの転居相談が約半数を占め、当会の『安心ちんたい検索サイト』等を通じた支援を継続。

転居相談(全体:47件)





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

