

安心ちんたいコールセンター無料相談集計
2026年度上半期（2026年4月1日～9月30日）

公益社団法人 全国賃貸住宅経営者協会連合会　｜　2026年10月



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

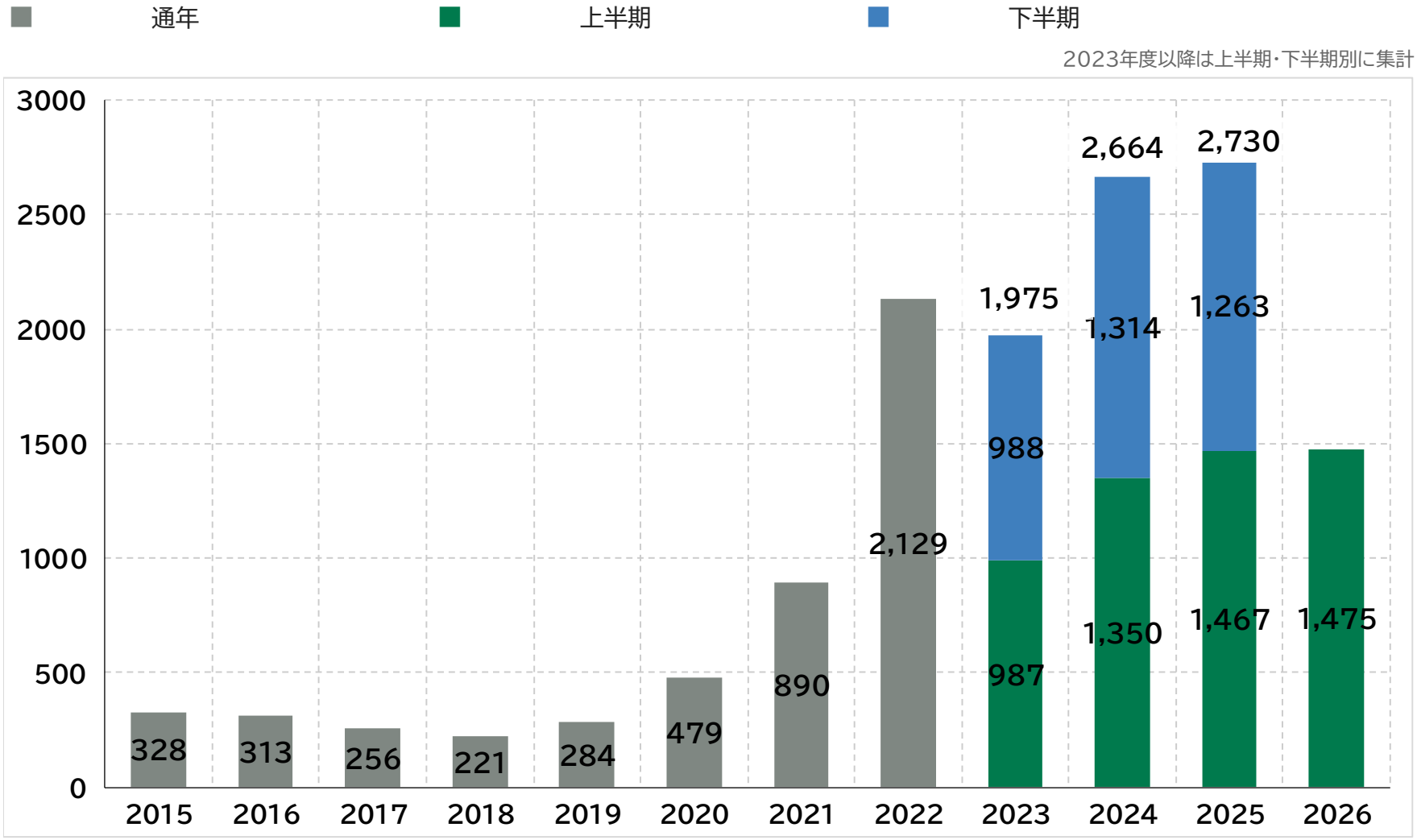
公益社団法人全国賃貸住宅経営者協会連合会では、
家主・入居者の方々を対象とした賃貸住宅に関する様々な
お悩み相談や、住宅確保要配慮者（高齢者、低所得者など
住宅の確保に特に配慮が必要な方々）からの転居相談等に
対応するため「安心ちんたいコールセンター」を開設しています。

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。

2026年度上半期の主な傾向

- 総相談件数:1,475件（前年同期比 +0.5%）
- 入居者からの相談は1,176件（前年同期比 +5.7%）。全体の約8割を占める。
- 家主からの相談は190件（前年同期比 -33.8%）。
- 公的機関からの相談は83件（前年同期比 +159.4%）。消費生活センターや他の相談機関からの相談が増加。
- 最多トラブル構図は「入居者→管理会社」で796件（入居者相談の67.7%）。同構図では「修繕」に関する相談が最多。
- 入居者からの相談トップ3は①修繕（30.7%）、②賃貸契約（19.4%）、③原状回復・敷金返還（18.1%）。また、入居者からの家賃増減額請求に関する相談が103件（前年同期比 +45.1%）と、引き続き多い。
- 家主からの相談トップ3は①管理委託契約（17.9%）、②サブリース（14.7%）、③修繕（12.6%）。

相談件数の推移


通年
上半期
下半期
2023年度以降は上半期･下半期別に集計
3000
2500
2000
1500
1000
500
0
328
313
256
221
284
479
890
2,129
1,975
988
987
2,664
1,314
1,350
2,730
1,263
1,467
1,475
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021
2022
2023
2024
2025
2026

相談者属性

相談者属性		合計　1,475件
項目	棒グラフ	件数・割合
入居者	■■■

相談者のトラブル等の相手

入居者によるトラブル相談の相手先		合計　1,176件
相手先	棒グラフ	件数・割合
管理会社		796件（67.7%）
家主		244件（20.7%）
宅建業者		83件（7.1%）
隣人		35件（3.0%）
その他		18件（1.5%）

家主によるトラブル相談の相手先		合計　190件
相手先	棒グラフ	件数・割合
入居者		92件（48.4%）
管理会社		84件（44.2%）
宅建業者		6件（3.2%）
隣人		2件（1.1%）
その他		6件（3.2%）

相談内容

相談内容			合計　1,475件
大項目	小項目	棒グラフ	件数・割合
修繕	●		418件(28.3%)
賃貸契約	●		263件(17.8%)
原状回復・敷金返還			252件(17.1%)
賃貸商慣行アドバイス	●		134件(9.1%)
管理クレーム			121件(8.2%)
解約・立退き			111件(7.5%)
隣人トラブル	●		49件(3.3%)
管理委託契約	●		37件(2.5%)
家賃滞納			30件(2.0%)
サブリース			30件(2.0%)
転居相談			16件(1.1%)
賃貸経営アドバイス	●		14件(0.9%)

● ＝この相談内容には小項目あり。詳細は次頁以降。

相談内容（詳細：修繕・賃貸契約）

【修繕】小項目		合計　418件
項目	棒グラフ	件数・割合
修繕対応		247件（59.1%）
代金		92件（22.0%）
賃料減額		79件（18.9%）

【賃貸契約】小項目		合計　263件
項目	棒グラフ	件数・割合
家賃増減額請求		108件（41.1%）
契約条項		76件（28.9%）
契約の成立・申込金等		25件（9.5%）
更新時の条件		22件（8.4%）
重要事項説明		20件（7.6%）
報酬の請求・支払		6件（2.3%）
表示・広告		6件（2.3%）

相談内容（詳細：賃貸商慣行アドバイス・隣人トラブル）

【賃貸商慣行アドバイス】小項目		合計　134件
項目	棒グラフ	件数・割合
法律・制度の質問	■■■

相談内容（詳細：管理委託契約・賃貸経営アドバイス）

【管理委託契約】小項目		合計　37件
項目	棒グラフ	件数・割合
契約条項	■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■	27件（73.0%）
管理変更	■■■■■■■■■	9件（24.3%）
その他	■	1件（2.7%）

【賃貸経営アドバイス】小項目		合計　14件
項目	棒グラフ	件数・割合
管理・仲介会社	■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■	7件（50.0%）
契約条項作りこみ	■■■■■■■■■■■	3件（21.4%）
相続・事業承継	■■■■■■■	2件（14.3%）
賃貸活用	■■■■■■■	2件（14.3%）

立場別の相談の詳細

入居者からの相談で多い内容トップ3

1位	修繕	361 件	30.7%
2位	賃貸契約	228 件	19.4%
3位	原状回復・敷金返還	213 件	18.1%

家主からの相談で多い内容トップ3

1位	管理委託契約	34 件	17.9%
2位	サブリース	28 件	14.7%
3位	修繕	24 件	12.6%

相談全体の内訳

相談内容	小項目	入居者	家主	不動産事業者	公的機関	合計
原状回復・敷金返還	-	213	21	5	12	252
修繕	合計	361	24	4	29	418
	修繕対応	220	11	2	14	247
	代金	70	9	0	13	92
	賃料減額	71	4	2	2	79
賃貸商慣行アドバイス	合計	105	16	4	8	134
	法律・制度の質問	76	16	4	7	104
	契約時オプション	21	0	0	1	22
	審査	6	0	0	0	6
	その他	2	0	0	0	2
賃貸経営アドバイス	合計	0	12	1	1	14
	管理・仲介会社	0	5	1	1	7
	契約条項作りこみ	0	3	0	0	3
	相続・事業承継	0	2	0	0	2
	賃貸活用	0	2	0	0	2
管理委託契約	合計	0	34	3	0	37
	契約条項	0	27	0	0	27
	管理変更	0	7	2	0	9
	その他	0	0	1	0	1
家賃滞納	-	22	7	1	0	30

相談全体の内訳

相談内容	小項目	入居者	家主	不動産事業者	公的機関	その他	合計
賃貸契約	合計	228	18	2	14	1	263
	家賃増減額請求	103	3	0	2	0	108
	契約条項	54	13	1	7	1	76
	契約の成立・申込金等	21	2	1	1	0	25
	更新時の条件	22	0	0	0	0	22
	重要事項説明	17	0	0	3	0	20
	表示・広告	5	0	0	1	0	6
	報酬の請求・支払	6	0	0	0	0	6
解約・立退き	-	85	18	1	7	0	111
隣人トラブル	合計	44	4	0	1	0	49
	騒音	22	2	0	0	0	24
	迷惑行為・嫌がらせ	16	1	0	0	0	17
	におい	4	0	0	0	0	4
	共用部分トラブル	2	0	0	1	0	3
	その他	0	1	0	0	0	1
管理クレーム	-	102	8	1	10	0	121
サブリース	-	1	28	1	0	0	30
転居相談	-	15	0	0	1	0	16
その他	-	0	0	0	0	0	0
相談者カテゴリごとの合計		1,176	190	23	83	3	1,475

相談の具体例

相談者	入居者
相談カテゴリ	修繕（代金）
内容	入居後、シンクに亀裂を入れてしまい、管理会社から一体型シンクの交換が必要で費用は全額自己負担になると説明された。部分補修や保険対応も難しいと言われ、どこまで借主が負担すべきか相談したい。

相談者	入居者
相談カテゴリ	賃貸契約（契約条項）
内容	退去予定にあたり、解約通知期間中の家賃・共益費の支払い、日割り精算なし、退去時ハウスクリーニング代負担といった特約がある。これらの特約が有効なのか、国のガイドラインとの関係も含めて確認したい。

相談者	入居者
相談カテゴリ	管理クレーム
内容	退去後に管理会社から日割り賃料を返還すると説明されたが、その後返還がなく、複数回メールで確認しても返信がない。どのように返還を求めればよいか相談したい。

相談の具体例

相談者	家主
相談カテゴリ	管理委託契約(契約条項)
内容	管理会社が行う業務について、項目ごとの標準的な報酬がどのくらいか知りたい。

相談者	家主
相談カテゴリ	サブリース
内容	サブリース契約について、契約書の予告期間に基づいて解約を申し入れたところ、正当事由が必要として応じてもらえない。新たな更新条件も提示されており、対応方法を確認したい。

相談者	家主
相談カテゴリ	修繕(代金)
内容	長期間入居している借主から、借主が壊した設備を借主負担で交換したいとの申し出があった。入居時から使われている設備でもあり、費用負担をどのように考えればよいか相談したい。

住宅確保要配慮者の転居相談対応

転居相談 属性別		合計　16件
項目	棒グラフ	件数・割合
生活保護	■■■

ちんたい
協会

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