

賃貸住宅事業の新たな流れ、方向性について

平成 22 年 3 月

財団法人 不動産流通近代化センター

不動産流通センター研究所

はじめに

戦後の急速な成長期を経て、現在、成熟期に入っている日本の社会、経済状況は全体として大きな変化が生じつつあり、今後の人口、世帯構成の変化等に伴い、住宅市場にも、更なる変化が生じることが予測されている。

当センターでは、これらの変化が日本の住宅市場に与える影響について検討することとし、特に賃貸住宅が果す役割、ポイント、特に人口、世帯構成の変化等に対応した賃貸事業の新たな流れ、方向性に関する調査、分析等を実施し、住宅賃貸事業を担っている中小事業者の方が、今後の事業展開を判断、決定していく基礎資料となる調査研究を実施することとした。

その方法として、マクロな視点と、ミクロな視点の両面からアプローチすることとし、まずマクロな視点としては、総務省の行う「国勢調査」および「住宅・土地統計調査」等の調査結果、国立社会保障・人口問題研究所の推計等を議論の基礎とした。なお「国勢調査」は本年2010年に調査が行われるが、本調査ではその前の2005年調査に基づくデータ、予測によっている。従来の国勢調査の傾向をみると、人口、世帯の変化等については、過去の調査結果の流れ、方向がさらに確定していく傾向にあるといえるが、今後、2010年調査とそれに基づく各種将来推計等が出た時点での議論の再構築を必要に応じて進めていきたいと考えている。

さらに、賃貸住宅を巡る最近の動きとして、近時の裁判所の判例の把握、また、平成21年度を通じて行われた国土交通省の各審議会で賃貸管理等に関する幅広い議論、それらを受けた、今後の賃貸住宅に関する新たな法制度化を含む、現時点での国の政策等の動きもまとめてみた。

これらをベースにしつつ、賃貸住宅の市場、現場で具体的に展開されている事象をミクロ的な視点で、より明確に把握するため、全国の賃貸住宅管理等を行っている事業者の面談ヒアリング調査、さらに電話による聴取、ホームページ検索等を行い、その特徴を15のポイントにまとめ、その具体的な事業展開の状況を取りまとめた。貴重な時間を割いていただき、調査にご協力いただいた、関係各社の方々には改めて感謝申し上げたい。

最後に、これら調査結果から得られる、今後の賃貸事業の方向性に関する考察を取りまとめている。本調査による、これらの分析、考察はあくまでも当センターの判断、責任において行ったものであり、もし誤解、認識不足等があった場合は、ご指摘いただき、さらに議論を深め、本調査研究が、今後の賃貸住宅の市場、事業の発展に若干でも寄与することができれば幸いである。

なお、今後の、日本の人口、世帯、住まいを考える場合、高齢者の方の住まいについても検討する必要があるが、当然あるが、高齢者の方の住まい等については、介護、看護の各種施設、法制度、事業システム等も関係し、非常に幅広い事象を対象にしていかないとならないため、今回の調査では、高齢者の方々に関する具体的な住まい等については、基本的に調査対象から除いている。高齢者の方々に関する住まい等の研究は、次年度以降、別途、改めて実施していく予定であることを申し添えておきたい。

財団法人 不動産流通近代化センター

不動産流通センター研究所

【目次】

1. 日本の人口、世帯構成の変化と住宅市場、賃貸市場の状況 -----	1
(1) 日本の人口、世帯数の動向（国勢調査の結果および国立社会保障・人口問題 研究所の推計） -----	1
①日本の人口動向	
②日本の世帯数、世帯構成の変化	
(参考) 秋田県と東京都における人口、世帯数、世帯構成の動向	
(2) 総務省の「住宅・土地統計調査」等からみえてくる日本の住宅、 民間賃貸住宅の現状等 -----	9
①日本の住宅の現状	
②民間賃貸住宅の関わる各主体、経営形態等	
(3) 「国勢調査」からみえてくる日本の世帯と持ち家、賃貸住宅の関係 -----	12
(4) 各調査、将来予測からみえてくる賃貸住宅市場の今後の見通し -----	14
2. 民間賃貸住宅をめぐる最近の動き -----	15
(1) 民間賃貸住宅に関する相談事例等 -----	15
(2) 民間賃貸住宅に関する判例等の動向 -----	16
(3) 民間賃貸住宅に関する国土交通省審議会の審議、法制度化等の動向 -----	24
◎国土交通省 社会資本整備審議会住宅宅地分科会 民間賃貸住宅部会 「最終とりまとめ」(平成22年1月14日)の概要	
◎「賃借人の居住の安定を確保するための家賃債務保証業の業務の適正化及び 家賃等の取立て行為の規制等に関する法律案」の概要	
◎国土交通省 社会資本整備審議会産業分科会 不動産部会「賃貸不動産管理業 の適正化のための制度について(これまでの議論を踏まえた整理)」(平成22年 2月3日)の概要	
3. 米国の賃貸住宅事業の状況 -----	29
(1) 米国の賃貸住宅管理業の全般的な特徴 -----	29
(2) 米国の賃貸住宅の賃貸借契約の特徴 -----	29
(3) 米国の賃貸住宅管理会社(プロマネ会社)の具体的な業務状況 -----	30
4. 賃貸住宅事業の新たな流れの検討 -----	32
(1) 調査の方法 -----	32
(2) 新たな賃貸住宅事業を進める15のポイント -----	32
(3) 15のポイントを生かした具体的な事業例等 -----	37
①賃貸管理事業者が賃貸人(転貸者)となるサブリース方式 -----	37
(参考) サブリース方式の事業スキームのポイント例示	

②事業承継者が、新たな展開を図って事業活性化を進める	42
③定期借家契約を活用して、賃貸借契約内容の明確化、確認を図る	43
(参考：定期借家契約を積極的に採用している事業の例示)	
1. ゲストハウスあるいはシェアハウスの事業スキーム、事業の特徴	
2. 各居室に水回り設備のある、「家具・家電付きの定期借家契約」 ～マンスリーマンション等について	
④既存住宅等をリノベーションにより再生させる	49
⑤契約時の一時金授受をできるだけなくし、月額賃料を ベースに賃貸経営を進める	50
⑥賃借人の顧客満足度をメインにおいて管理業務を進める	51
⑦煩雑で、手間隙のかかる業務を積極的に取り入れる	52
⑧ペット共生、戸建賃貸などターゲットを絞り込んだ マーケティングで賃貸経営を行う	52
⑨高齢者の方、外国人の方、障がい者の方等の入居を積極的に進める	54
⑩女性の感性を活かし、女性に好まれる賃貸住宅を基本にする経営戦略を進める	55
(参考：外国人の方が一般の賃貸住宅に居住する場合のポイント例示)	
⑪地域密着、地域・地元活性化を図る不動産経営	58
⑫外部のネットワーク、外部の専門家等との連携を積極的に進める	58
⑬インターネット等のITツールを積極的に活用する	59
⑭入居者間の交流、つながりを積極的に進める賃貸住宅の供給	60
⑮入居者による自主的な運営、地域社会等も含めたコミュニティの 回復、活性化を図る賃貸住宅の供給	60
(参考：コレクティブハウスの事業スキームのポイント例示)	
5. 今後の賃貸住宅事業の方向性等に関する考察	64
(1) 「賃貸住宅を作れば賃借人が入る」という恵まれた時代、市場環境はもう終わった	
(2) 賃貸管理業は、地域密着型の中小不動産業者にとって経営安定の基礎となる ストック型の事業である	
(3) 賃貸管理事業者は、賃貸管理、賃貸経営のプロとして、市場ニーズに対応した 適切な運営、コーディネート等ができる能力を持たなければならない	
(4) 今後の賃貸管理、賃貸経営では、ユーザーである賃借人の顧客満足度を高める ことが重要であろう	
(5) 対象とする賃借人としては、ファミリー層、女性層、外国人、その他ペット愛好者 などターゲットを明確にしたマーケティングに基づく賃貸住宅供給が必要になろう	
(6) 暮らしにおける「交流」「つながり」、さらには近隣、地域社会等も含めたコミュニ ティの回復、活性化も、今後の、重要な要素になる	

1. 日本の人口、世帯構成の変化と住宅市場、賃貸市場の状況

(1) 日本の人口、世帯数の動向（国勢調査の結果および国立社会保障・人口問題研究所の推計）

住まい、住宅の基礎になるものは、当然のことではあるが、日本の人口、世帯の動向、構成である。急速な成長期を過ぎ、成熟期に入った、日本の人口、世帯がどのような構造を持つようになるのか、まずはマクロ的な視点でその動向、予測を確認してみたい。

①日本的人口動向

まず、総務省の「国勢調査」のデータと、国立社会保障・人口問題研究所の将来予測データにより、日本の今後の人口動向についてみてみたい。そこからは、次のような、日本の人口の将来像が、見えてくる。

- ・人口の自然減は、すでに始まっており、「人口減少」の進展により、2055年には、全国の人口は9000万人を下回ることが予測されている。
- ・さらに、人口構成については、「少子高齢社会」化がさらに進み、具体的には、例えば、2055年には、高齢者1人を、実質、生産年齢者1人で支えることとなっているといえるだろう。

2005年	総人口 127,768 千人	0～14歳 13.8%	15～64歳 66.1%
			65歳以上 20.2%
2030年(予測)	総人口 115,224 千人	0～14歳 9.7%	15～64歳 58.5%
			65歳以上 31.8%
2055年(予測)	総人口 89,930 千人	0～14歳 8.4%	15～64歳 51.1%
			65歳以上 40.5%

- ・これらの事態への対応としては、現在、政府が進めている各種の子育て支援策の強化、あるいは高齢者の方々の労働参加の推進、支援等、さらには外国人の方々の日本への受け入れ策の本格的な検討等の、日本社会の構造の大きな変革が、今後、必要になっていくと考えられるだろう。

②日本の世帯数、世帯構成の変化

次に、同じく総務省の「国勢調査」のデータと、国立社会保障・人口問題研究所の将来予測により、日本の今後の世帯動向についてもみてみたい。そこからは、次のような、日本の世帯の将来像が、見えてくる。

- ・世帯数も、2015年頃をピークに減少に入る。
- ・世帯構成としては、単独世帯等の増加と、夫婦と子供世帯（いわゆる「標準世帯」）の減少

など、世帯構成員数の減少、世帯のダウンサイズ化が、今後さらに進んでいくことが予測される。

2005 年	一般世帯総数 49,063 千世帯
	単独世帯 14,457 千世帯 (構成比 29.5%)
	夫婦のみ世帯 9,637 千世帯 (構成比 19.6%)
	夫婦と子世帯 14,646 千世帯 (構成比 29.9%)
	ひとり親と子世帯 4,112 千世帯 (構成比 8.4%)
2030 年 (予測)	一般世帯総数 48,802 千世帯
	単独世帯 18,237 千世帯 (構成比 37.4%)
	夫婦のみ世帯 9,391 千世帯 (構成比 19.2%)
	夫婦と子世帯 10,703 千世帯 (構成比 21.9%)
	ひとり親と子世帯 5,027 千世帯 (構成比 10.3%)

- ・2005 年段階では、「夫婦と子供」という、いわゆる「標準世帯」はかろうじて、各世帯構成比の第 1 位であるが、2030 年には、各世帯構成比の中では「単独世帯」が全国レベルで、第 1 位となることが予測されている。
- ・なお、先ほどの人口の将来予測と、世帯の将来予測を比べてみると、人口の減少率 (2005 年から 2030 年に 9.8% の減少) に比して、世帯の減少率 (2005 年から 2030 年に 0.5% の減少) は、世帯のダウンサイズ化等の影響で小さいという特徴が見受けられる。

さらに、続けて、各世帯のうちの単独世帯の、将来の年齢構成の変化の予測をみると、次のようになっている。

2005 年	全国 単独世帯 14,457 千世帯
	うち 65 歳未満の単独世帯 10,592 千世帯
2030 年 (予測)	全国 単独世帯 18,237 千世帯 (対 2005 年増加数 3,780 千世帯)
	うち 65 歳未満の単独世帯 11,064 千世帯 (対 2005 年増加数 472 千世帯)

- ・日本の「高齢社会」化の進展により、「単独世帯」の将来の増加の大きな部分は「65 歳以上」のいわゆる「高齢者」世帯の増加であることは事実である。(これは、マスコミ等で「2030 年には独居高齢世帯数が 2005 年の 2 倍近くになる」など大きく取り上げられた。)
- ・また、一方、2005 年から 2030 年までの 65 歳未満の単独世帯数も、減少せず、むしろ増加するというのも事実である。

なお、上の長期予測で示された世帯構成員数の減少、世帯のダウンサイズ化は、実は過去の国勢調査上でも一貫してみられていた傾向である。

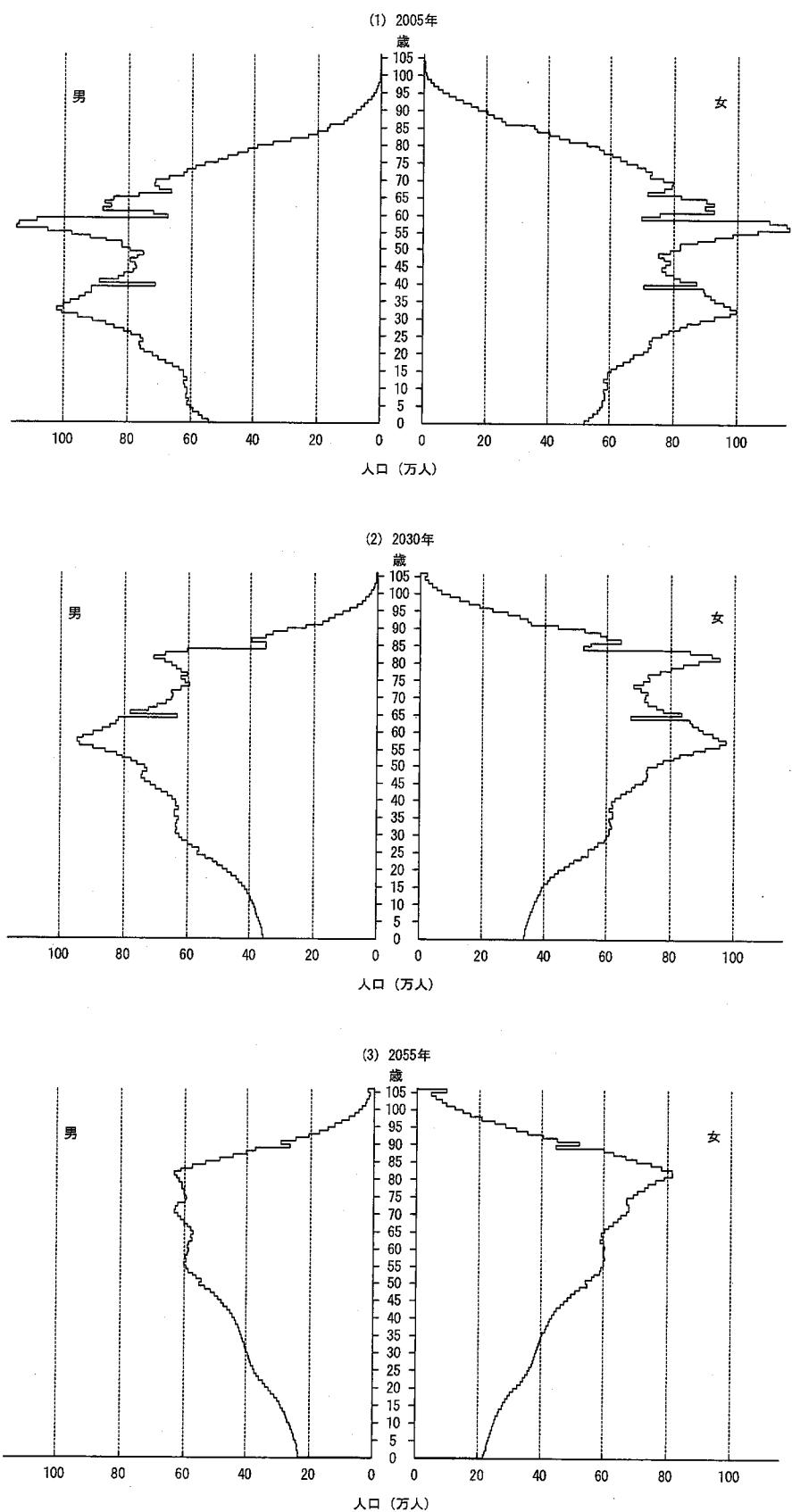
(国勢調査の 1980 年から 2005 年の推移、増減傾向)

一般世帯総数 (*)	1980 年 35,824 千世帯	2005 年 49,063 千世帯
		(1.37 倍の増加)
単独世帯数	1980 年 7,105 千世帯	2005 年 14,457 千世帯
		(2.03 倍の増加)
夫婦のみ世帯数	1980 年 4,460 千世帯	2005 年 9,637 千世帯
		(2.16 倍の増加)
夫婦と子世帯	1980 年 15,081 千世帯	2005 年 14,646 千世帯
		(2.89% の減少)
一人親と子世帯	1980 年 2,053 千世帯	2005 年 4,112 千世帯
		(2.00 倍の増加)

(*) 国勢調査では「世帯」は「一般世帯」(住居と生計を共にしている人々の集まり、一戸を構えあるいは会社等の独身寮等に居住している単身者等) と、「施設等の世帯」(病院等の入院者、老人ホーム等の社会施設の入所者等) に区分される。

・「単独世帯」の増加など、世帯のダウンサイズ化の進展は、日本の社会、経済状況に様々な影響を与えるだろうが、住宅市場においても、持ち家と賃貸住宅の選択等に影響を与える可能性が大きい。

人口ピラミッドの変化：出生中位（死亡中位）推計



家族類型別一般世帯数及び割合と、平均世帯人員

年次	一般世帯						(参考) 平均世帯 人員	
	総数	単独世帯	核家族世帯					
			総数	夫婦のみ	夫婦と子	ひとり親と子		
世帯数(1,000世帯)								
1980年	35,824	7,105	21,594	4,460	15,081	2,053	7,124 3.22	
1985年	37,980	7,895	22,804	5,212	15,189	2,403	7,282 3.14	
1990年	40,670	9,390	24,218	6,294	15,172	2,753	7,063 2.99	
1995年	43,900	11,239	25,760	7,619	15,032	3,108	6,901 2.82	
2000年	46,782	12,911	27,332	8,835	14,919	3,578	6,539 2.67	
2005年	49,063	14,457	28,394	9,637	14,646	4,112	6,212 2.56	
2010年	50,287	15,707	28,629	10,085	14,030	4,514	5,951 2.47	
2015年	50,600	16,563	28,266	10,186	13,256	4,824	5,771 2.42	
2020年	50,441	17,334	27,452	10,045	12,394	5,013	5,655 2.36	
2025年	49,837	17,922	26,358	9,762	11,524	5,072	5,557 2.31	
2030年	48,802	18,237	25,122	9,391	10,703	5,027	5,443 2.27	
構成比(%)								
1980年	100.0	19.8	60.3	12.5	42.1	5.7	19.9	
1985年	100.0	20.8	60.0	13.7	40.0	6.3	19.2	
1990年	100.0	23.1	59.5	15.5	37.3	6.8	17.4	
1995年	100.0	25.6	58.7	17.4	34.2	7.1	15.7	
2000年	100.0	27.6	58.4	18.9	31.9	7.6	14.0	
2005年	100.0	29.5	57.9	19.6	29.9	8.4	12.7	
2010年	100.0	31.2	56.9	20.1	27.9	9.0	11.8	
2015年	100.0	32.7	55.9	20.1	26.2	9.5	11.4	
2020年	100.0	34.4	54.4	19.9	24.6	9.9	11.2	
2025年	100.0	36.0	52.9	19.6	23.1	10.2	11.2	
2030年	100.0	37.4	51.5	19.2	21.9	10.3	11.2	

国勢調査および国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計(全国推計)平成20年3月推計」による

世帯主65歳以上の世帯の家族類型別世帯数、割合(2005年～2030年)

年次	一般世帯						その他	
	総数	単独世帯	核家族世帯					
			総数	夫婦のみ	夫婦と子	ひとり親と子		
世帯数(1,000世帯)								
2005年	13,545	3,865	7,580	4,648	1,918	1,014	2,100	
2010年	15,680	4,655	8,844	5,336	2,295	1,213	2,181	
2015年	18,028	5,621	10,011	5,991	2,607	1,413	2,397	
2020年	18,992	6,311	10,228	6,140	2,573	1,515	2,454	
2025年	19,012	6,729	9,873	5,941	2,387	1,545	2,409	
2030年	19,031	7,173	9,482	5,685	2,233	1,564	2,376	
構成比(%)								
1980年	100.0%	28.5%	56.0%	34.3%	14.2%	7.5%	15.5%	
1985年	100.0%	29.7%	56.4%	34.0%	14.6%	7.7%	13.9%	
1990年	100.0%	31.2%	55.5%	33.2%	14.5%	7.8%	13.3%	
1995年	100.0%	33.2%	53.9%	32.3%	13.5%	8.0%	12.9%	
2000年	100.0%	35.4%	51.9%	31.2%	12.6%	8.1%	12.7%	
2005年	100.0%	37.7%	49.8%	29.9%	11.7%	8.2%	12.5%	

国勢調査および国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計(全国推計)平成20年3月推計」による

(参考) 秋田県と東京都における人口、世帯数、世帯構成の動向

この単独世帯数等の増加、夫婦と子供世帯の減少という世帯のダウンサイズ化という現象は、例えば、総務省の2008年「住宅・土地統計調査」で、住宅所有率が日本で一番高い秋田県と、逆に住宅保有率が最も低い東京都でも共に生じている全国共通的な傾向であるといえる。

◎秋田県

一般総世帯総数	2000年 388,424世帯	2005年 391,276世帯 (0.73%の増加)
単独世帯数	2000年 82,502世帯	2005年 89,027世帯 (7.91%の増加)
夫婦と子供世帯数	2000年 93,725世帯	2005年 90,161世帯 (3.80%の減少)

◎東京都

一般世帯総数	2000年 5,371,057世帯	2005年 5,747,460世帯 (7.01%の増加)
単独世帯数	2000年 2,194,342世帯	2005年 2,444,145世帯 (11.38%の増加)
夫婦と子供世帯数	2000年 1,498,276世帯	2005年 1,489,139世帯 (0.61%の減少)

さらに、単独世帯の年齢構成の変化予測を、秋田県と東京都についても見てみよう。

◎秋田県

2005年 一般世帯総数 391,276世帯
単独世帯 89,027世帯 (うち 65歳未満の単独世帯 55,747世帯)
2030年(予測) 一般世帯総数 332,045世帯
単独世帯 106,684世帯 (うち 65歳未満の単独世帯 52,967世帯)

◎東京

2005年 一般世帯総数 5,747,460世帯
単独世帯 2,444,145世帯 (うち 65歳未満の単独世帯 1,945,702世帯)
2030年(予測) 一般世帯総数 6,314,165世帯
単独世帯 2,873,744世帯 (うち 65歳未満の単独世帯 1,974,935世帯)

- 東京都の場合、2005年から2030年にかけて、全国と同じく65歳未満の単独世帯数は、減少せずむしろ増加傾向にあり、秋田県の場合、65歳未満の単独世帯数は、若干の減少傾向を示すが、ほぼ2005年の世帯数を維持することが予測されている。

(2) 総務省の「住宅・土統計調査」等からみえてくる日本の住宅、民間賃貸住宅の現状等

①日本の住宅の現状

総務省により5年毎に実施されている「住宅・土地統計調査」は、サンプル調査ではあるが、日本の住宅・土地の状況について、各調査時点の現況を網羅的に把握する資料として、活用することができる有用なデータであるが、直近の2008年調査の結果も含めてみてみると、次のような、日本の住宅、賃貸住宅の状況が示される。

- ・住宅戸数が世帯数を上回り、空家率は一貫して増加している。

住宅の空家率 1993年 9.8% 1998年 11.5% 2003年 12.2% 2008年 13.1%

- ・民営借家のストックは約1,337万戸、住宅全体の約27%、借家全体の約75%を占める。

- ・持家と借家の比率は大きく変化することなく概ね6割：4割で推移している。なお、賃貸住宅の空家率は継続的に増加している。

賃貸住宅の空家率 1993年 13.4% 1998年 16.3% 2003年 17.6% 2008年 18.7%

- ・2008年調査の空き家の内訳では「賃貸用の住宅」が54.1%であり、「売却用の住宅」4.5%と併せて、供給可能（利用可能）な、住宅の空き家が過半数を占めている。

②民間賃貸住宅に関わる各主体、経営形態等

さらに、民間（民営）賃貸住宅の現況についてみると、各種調査データ等から、賃貸経営に関わる各主体、経営形態等に関し、近時、次のような傾向が進んでいるということができるだろう。

- ・賃貸人（家主、オーナー）、賃借人、賃貸借媒介業務（宅地建物取引業の免許業務）に加えて、賃貸管理業務（サブリース業務形態を含む）、家賃債務保証業務、賃料収納代行業務等、賃貸をめぐる各業務を行う主体の分化、多様化が進んでいる。
- ・民間賃貸住宅のうち、約85%が個人の所有。個人経営者の60%が60歳以上、50歳以上が84%に達する。賃貸住宅所有戸数では21～50戸が30.9%と最も多く、50戸以下で全体の85%程度を占めている。
- ・賃貸管理業務を担う中心事業者である宅建業者においても、個人事業者の高齢化等が進んでいる。

(3) 「国勢調査」からみえてくる日本の世帯と持ち家、賃貸住宅の関係

ここで、「国勢調査」のデータにより、日本の各世帯類型において、住宅について「持ち家」と「賃貸住宅」が、どのような比率になっているかを、各世帯類型の年齢階層別の状況も加えて確認してみたい。

そこでみえてくる結果は、「単独世帯」、「夫婦と子供」世帯など、世帯類型により、「持ち家」と「賃貸住宅」の比率が明確に異なり、また、各世帯類型においても、その年齢階層（若年層か、高齢層かなど）において、さらにその比率が異なっているということが示されているといえる。

特に、今後の、「賃貸住宅」のマクロ的な需給、市場状況を予測する意味では、この世帯類型等による「持ち家」、「賃貸住宅」の比率等の動向には充分、注目していく必要があるといえるだろう。

- ・ 2005年国勢調査によると持ち家と借家の比率は全世帯数では、6割：4割だが、世帯の家族類型、世帯主の年齢階層別に分析すると、それぞれに明らかな特徴がみられる。
- ・ 「夫婦のみ」と「夫婦と子供」の世帯は持ち家率が7割を超えており、持ち家を志向する中心世帯である。
- ・ 一方、「単独世帯」の持ち家率は3割強程度であり、7割弱は賃貸住宅に居住している。
- ・ さらに、世帯主の年齢階層でみると、持ち家率が高い「夫婦のみ」と「夫婦と子供」でも率が上昇するのは40歳を過ぎてからであり、65歳以上の持ち家率で90%近い高率となっている。
- ・ なお、単独世帯では、ほぼ一貫して持ち家率は、低く65歳以上になってようやく6割を超える持ち家率となる（これには、新たな購入のほか、持ち家の夫婦の一方の死別等により、単独世帯となった場合も含まれると思われる）。
- ・ 「一人親と子供」世帯（その85%は「女親と子供」世帯である）も40歳を過ぎてから持ち家率が上昇しているが、「夫婦のみ」あるいは「夫婦と子供」世帯よりは、持ち家率は低い状況にある。

(4) 各調査、将来予測からみえてくる賃貸住宅市場の今後の見通し

以上の、各調査のデータ資料による分析を前提に、2030年程度までの、賃貸住宅市場の今後の見通し等については、概略、次のようなことが想定されると考えられる。

- ・世帯のダウンサイズ化、特に「単独世帯」の増加等により、持ち家だけでなく賃貸住宅への根強い需要、ニーズが住宅市場に今後も継続する可能性が高い。
- ・ただし、賃貸住宅はすでに空家率が高く、全体としては供給オーバーの状況にあるといえるため、市場ニーズに対応した、適切な品質、管理形態、契約条件等を備えた物件の供給が重要であろう。
- ・なお、高齢者向けの賃貸住宅等も注目されており、今後の高齢社会の更なる進展を考えた場合、需要も強いと考えられるが、各調査からも明らかなように、65歳以上の世帯は持ち家率が最も高い世代であり、また現在、65歳以上の世帯が住む借家の内訳では公営、公社等の公共的な借家の比率が他の世代に比して高くなっている。単純な民間の賃貸住宅の供給では必ずしもニーズに合致したものとはならないと判断されるため、より慎重かつ的確な市場ニーズの把握と対応が必要であるといえる。
- ・さらに、「一人親と子供」世帯の今後の増加（前述のようにその多くは「女親と子供」世帯である）にも注目する必要があるだろう。この世帯は、親が若く子供が小さい時期、子供が世帯収入に寄与あるいは中心となる時期、親が高齢期に入ってからの時期等に分けてそのニーズを把握する必要があるが、家族観の今後の変化等も踏まえて、賃貸住宅のニーズのある一つの領域として注目していく必要があるといえる。

2. 民間賃貸住宅をめぐる最近の動き

次に、ここで、日本の民間賃貸住宅をめぐって、最近起きている問題等を、各種の相談事例、判例の動向、さらに国土交通省の審議会で議論されている事項等を中心に、まとめてみるととしたい。

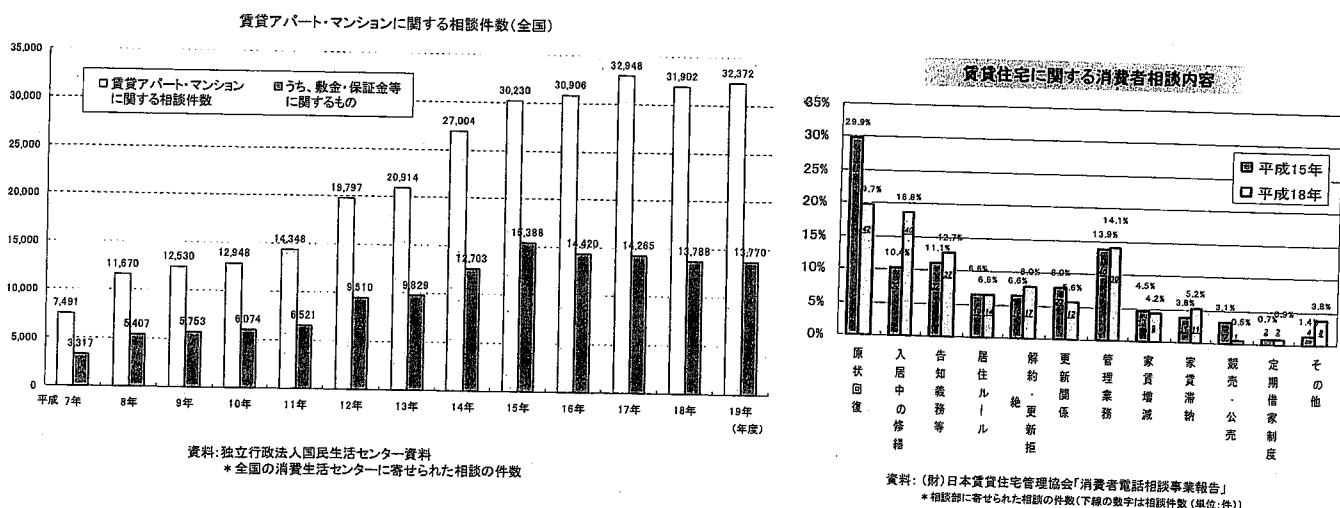
(1) 民間賃貸住宅に関する相談事例等

まず、最初に、全国の消費生活センター等に、民間賃貸住宅に関しどのような相談事例が寄せられているかを確認してみたい。

- ・全国の消費生活センターには、年間3万件を超える賃貸アパート・マンションに関する相談があり、そのうち、敷金、保証金に関するものが4割以上を占める。
- ・(財)日本賃貸住宅管理協会に寄せられた相談としては、「原状回復」、「入居中の修繕」等に関するものが多い。

以上のように、従来と同様に、契約時に授受される各種一時金、さらに原状回復等に関するトラブル、相談が多いことが示されている。

なお、原状回復に関しては、周知のとおり、国土交通省ガイドラインあるいは東京都条例等による基本的な指針があり、また、次に述べるとおり、各地での判例が出ている状況も加わり、今回、当センターが行った現場でのヒアリング調査等の結果では、「通常使用による経年劣化の修繕費用等は家主の負担」という考え方方が、かなり浸透してきていると感じられる。



国土交通省社会資本整備審議会住宅地分科会 民間賃貸住宅部会「最終とりまとめ」(平成22年1月14日) 参考資料より

(2) 民間賃貸住宅に関する判例等の動向

① 消費者契約法と賃貸借契約

近時、賃貸住宅をめぐり、各種の新たな判例が出ており、従来から市場慣行的、慣習的に行われてきた各地の賃貸借契約の各条項、内容等について、新たに消費者契約法の観点からの見直し、検証が必要になってきているといえる。

なお、当センターが行った全国各地の賃貸住宅の現場のヒアリング等の結果では、賃貸住宅市場の現下の厳しい状況等も反映して、賃借人から收受する各種一時金（敷金、礼金、更新料等）の金額水準の低下、ないしはゼロ化が急速に進んでいるという実態も生じており、結果として、各地域にあった各種一時金に関する慣行的な取扱いの差異が減少する傾向が出てきている。判例の動向と共に、各地の市場慣行、商慣習そのものの変化にも注目していく必要があるようだ。

【H17.4～H18.3に契約した物件のうち、賃借人から敷金等を徴収している割合及びその額】

	敷金		礼金		敷引金（償却）		更新料		徴収せず
	割合（%）	平均（月）	割合（%）	平均（月）	割合（%）	平均（月）	割合（%）	平均（月）	割合（%）
北海道	81.3	1.4	5.8	1.0	28.6	1.0	28.5	0.1	6.6
宮城県	89.1	0.8	56.7	0.7	0	—	0.2	0.5	0
東京都	70.3	1.6	57.5	1.4	5.3	1.0	65.0	1.0	4.7
神奈川県	84.5	1.6	66.1	1.3	0.3	1.0	90.1	0.8	0
埼玉県	65.5	1.6	60.7	1.0	3.4	1.5	61.6	0.5	0.6
千葉県	89.4	1.6	57.3	1.2	0.4	0.5	82.9	1.0	10.3
長野県	89.9	1.0	49.2	0.5	0.4	3.0	34.3	0.5	0
富山県	88.2	2.2	72.8	0.5	16.2	2.3	17.8	0.5	5.7
愛知県	72.8	2.7	41.8	1.1	1.8	1.7	40.6	0.5	0.6
京都府	58.5	3.4	17.6	1.6	51.0	2.8	55.1	1.4	4.6
大阪府	72.0	3.2	53.3	2.6	29.9	3.1	0	—	3.9
兵庫県	100.0	3.7	8.0	3.2	96.0	2.8	0	—	0.6
広島県	87.7	3.2	24.7	1.3	1.8	1.5	19.1	0.2	0
愛媛県	18.0	3.0	1.3	0.5	10.5	0.8	13.2	0.5	0.7
福岡県	93.1	3.3	0	—	89.5	2.6	23.3	0.5	1.1
沖縄県	82.7	1.5	61.9	1.0	15.6	1.0	40.4	0.5	0

国土交通省社会資本整備審議会住宅宅地分科会 民間賃貸住宅部会「最終とりまとめ」（平成22年1月14日）参考資料より作成

出典：(財)日本賃貸住宅管理協会「民間賃貸住宅に係る実態調査（不動産業者）」（平成19年）

② 礼金に関する判例

● 京都地裁判例〔控訴審：H20.9.30 判決（原審：京都簡裁 H19.12.25 判決）〕

賃料の前払の性質を有する礼金約定は、消費者契約法第10条に反していないとして、借主の返還請求を棄却した事案

〔事案の概要〕

控訴人（賃借人X）が、被控訴人（賃貸人Y）との間で締結した建物賃貸借契約において礼金18万円を交付したが、この契約には賃貸借契約終了時に礼金を返還しない約定が付されており、礼金18万円が返還されなかつたことから、この礼金を返還しない旨の約定が消費者契約法第10条により無効であるとして礼金を求めた。

【判決の内容】

礼金約定と消費者契約法第10条前段について、本件礼金は、少なくとも賃料の前払いとしての性質を有するものというべきであるところ、建物賃貸借において、毎月末を賃料の支払時期と定めている民法第614条本文と比べ、賃借人の義務を加重していると考えられるから、本件礼金約定は、民法、商法その他の法律の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比し、消費者の権利を規制し、または消費者の義務を加重する約定であるというのが相当である。

しかし、礼金約定と消費者契約法第10条後段については、契約書には、礼金の額が18万円であること、契約締結後は礼金が返還されないことが明記されており、Xは負担すべき金額を容易に認識し得ること、礼金条項について説明があったこと、公営住宅法や旧公庫法などが礼金を禁止していることもあって、本件の修繕費を二重取りしているとはいえないなどとして、本件礼金約定が信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであるような事情が認められない。

したがって、消費者契約法第10条に反し無効であるとのXの主張には理由がなく、Xの請求を棄却する。

③ 敷引に関する判例

● 大阪高裁判例 (H6. 12. 13 判決)

賃借人が通常使用することによって生ずる建物の損耗・汚損の修復費は、解約時の保証金の償却費の中に含まれるとされた事案

〔事案の概要〕

賃借人Xは、賃貸人Yからビルの一室を賃借したが、それには2つの特約があった。① 保証金特約=保証金は160万円とし、YはXに解約時に100万円を控除した60万円を返還する。② 損害特約=Xは貸室内の建具、壁、天井、床その他貸室及びその関連するすべてに対し、故意又は過失により損傷を与えたときは、別途その損料を支払う。

Xは、契約締結後1年2か月経過した時点で解約して明渡し、保証金特約に従って60万円の返還を求めた。

これに対しYは、Xが契約期間中に室内を損傷したためその修復費用として60万円が必要であるとして②の損害特約に基づき、原状回復支払債務60万円と保証金返還債務60万円と相殺したとして、返還を拒否した。

〔判決要旨〕

1審の大坂簡裁、2審の大坂地裁とも、本件貸室の内部に、流し台東横の柱の下部などの顯著な汚れ、北西隅の柱のクロス剥がれ、入口ドア木枠の削れ、南壁のネジ釘穴、床の染みやPタイルの損傷があつたことを認定し、Yの主張を入れてXの請求を棄却した。

これに対し上告審の大坂高裁は、損傷については1・2審と同じ認定をしたが、3点にわたって疑問を呈示し、この疑問点を解明するために大阪地裁の判決を破棄し同地裁に差戻して審理のやり直しを命じた。

3点のうちの1点は、②の損害特約に関するもので、次のように判示している。「本件特約にいう損傷には、賃借人による賃借物の通常によって生ずる程度の損耗・汚損は含まれないものと解するのが相当

であり、特に、本件特約契約における保証金 160 万円は、契約終了時には約 60% にもあたる 100 万円を控除して返還するものとされていることからすれば、通常使用によって生ずる損耗・汚損の原状回復費用は、保証金から控除される額によって補償されることを予定しているものというべきである。」

④ 更新料に関する判例

- 大阪高裁判例〔控訴審：H21.8.27 判決（原審：京都地裁 H20.1.30 判決）〕
更新拒絶権放棄の対価、賃借権強化の対価の性質、賃料の補充の性質の法的性質があるとする更新料約定は、消費者契約法第 10 条前段と後段に該当し無効とした事案
〔事案の概要〕

控訴人（賃借人 X）は、被控訴人（賃貸人 Y）との間で建物の一室について賃貸借契約を締結した。しかし、本件賃貸借契約に基づく更新料支払約定は更新拒絶権放棄の対価、賃借権強化の対価、賃料補充の性質という法的性質を有しておらず、何ら対価性を有しない不合理なものである。また、X と Y の間には情報力と交渉力に格差が認められるとして、消費者契約法第 10 条または民法第 90 条により無効であり、不当利得返還請求権に基づき、過去 5 回にわたり支払った更新料 50 万円と、敷金 10 万円から未払賃料 4 万 5 千円を控除した 5 万 5 千円を返還することを求めて、X は控訴した。

〔判決の内容〕

平成 13 年 8 月 3 日に支払われた更新料 10 万円については、賃貸借契約締結時点では民法第 90 条により無効であるとは言えない。また、消費者契約法が施行されていなかったため、適用はあり得ないとして、返還を認められない。

次に、本件更新料には、更新拒絶権放棄の対価、賃借権強化の対価の性質、賃料の補充の性質という 3 つの法的性質があるとは言えない。また、建物賃借時の更新料を授受するとの慣習法は認められないし、またその事実も認められない。

本件更新料約定が消費者契約法第 10 条に該当するかについては、本件更新料は、本件賃貸借契約において附款として定められた、更新の際に支払われる対価性の乏しい給付というべきであるから、本件更新料約定は民法の任意規定の適用される場合に比して、賃借人の義務を加重する特約であるということができる、消費者契約法第 10 条前段に該当する。

また、消費者契約法第 10 条後段に該当するかについては、本件賃貸借契約の期間が借地借家法上、認められる最短期間である1年間という短期間であるにもかかわらず、更新料の金額は 10 万円であり、月払の賃料の金額 4 万 5 千円と対比するとかなり高額であるから、X にとって経済的に大きな負担となる。更に、X に対して本件更新料約定が置かれている目的、法的根拠、性質が明確に重要事項説明の際にも説明されていないこと、Y と X には客観的には情報収集力に大きな格差があったことを考慮すると、本件更新料約定は客観的には情報収集力の乏しい X から借地借家法の強行規定の存在から目を逸らせる役割を果たしているといえる。この点で、X は、契約条件を自由に比較衡量する機会が十分には与えられないから、実質的に対等に、また自由に取引の有利、不利を検討できずに本件賃貸借契約を締結したと評価することができる。したがって、本件更新料約定は、消費者契約法第 10 条後段に該当する。

以上のことから、本件更新料約定は、消費者契約法第 10 条により無効であり、不当利得返還請求権に基づき、Y は X に対して更新料 40 万円を返還するよう命じた。同時に、本件更新料約定が無効であるこ

とから、更新料を敷金から控除することもできないとし、交付済の敷金 10 万円から未払賃料 4 万 5 千円を控除した 5 万 5 千円を返還するよう命じた。

● 大阪高裁判例〔控訴審：H21. 10. 29 判決（原審：大津地裁 H21. 3. 27 判決）〕

更新料支払い特約は消費者契約法に反せず有効であるとした事案

〔事案の概要〕

借主Xは、平成 12 年 8 月、賃料 5 万 2 千円、更新料 2 か月、契約期間 2 年等の条件で滋賀県の物件に入居。2 年ごとに 2 か月分の更新料を 2 回、3 回目の更新時は 1 か月分を支払った。退去後、X は「更新料支払いの約定が消費者契約法 10 条または民法 90 条に反して無効である」と主張して、5 か月分の更新料 26 万円の返還等を求めた。

〔裁判の内容〕

更新料支払特約は、更新時に金銭的給付を義務づける契約であるから賃借人の義務を加重する契約であり、消費者契約法 10 条前段に該当する。

更新料は、更新によって頭書の賃貸借契約期間よりも長期の賃借権になったことに基づく、賃借権設定の対価の追加分ないし補充分である。

更新料が契約時の礼金と比較して適正な金額に止まっている限り、消費者契約法第 10 条後段の信義則に反する程度までに一方的に不利益になるものではない。

賃貸借期間を 2 年間、更新料を 2 か月分とすることは、礼金(20 万円)よりも金額的に抑えられており適正な金額に止まっており、信義則に反する程度までに一方的に不利益には該当しない。

賃借人は、賃貸借契約の締結時において、更新時に更新料の支払いが義務づけられていたことを認識していたことから、更新料の趣旨も理解していたはずである。

更新料は、賃借権設定の対価の追加分ないし補充分であるから、中途解約の場合に返還されなくとも一方的に不利益とはいえない。

賃借人は複数の物件の紹介を受け、様々な情報を総合検討して本物件を賃借することを決定しているうえ、更新料支払い特約については、重要事項説明も受けているため、賃借人には錯誤は認められず、また、暴利行為に該当する余地もない。

以上から X の主張を棄却した。

● 大阪高裁判例〔控訴審：H22. 2. 24 判決（原審：京都地裁 H21. 9. 25 判決）〕

更新料支払い特約及び定額補修分担金特約は、いずれも消費者契約法第 10 条に該当し、無効であるとした事案

〔事案の概要〕

賃料 3 万 8 千円、契約期間を 1 年とし、更新料を 2 か月分、定額補修分担金特約 12 万円の特約がある賃貸借契約について、賃借人 X が賃貸人 Y に対し、支払済の更新料及び定額補修分担金の返還を求め提訴した。原審では、X の主張を認めたが、Y は、X に対して 22 万 8 千円と 12 万円の合計 34 万 8 千円を返還するよう命じた。これを不服として、Y は控訴した。

〔裁判の内容〕

1 本件更新料条項については、Yが「Xは更新料を更新後の『目的物の使用収益の対価』と認識していた」との主張に対して、使用収益の対価としての性質はなく、更新拒絶権放棄の対価としての性質もないか、
あったとしてもその意義は希薄なものというべきである。

また、本件更新料条項は、更新拒絶権放棄の対価としての性質を有するとの主張に対して、賃貸人が更新拒絶することは、建物の老朽化に伴い建替えが目論まれているなどの例外的事情がある場合のほかは想定しにくく、賃貸人がその賃貸物件を自己使用する必要性は通常乏しいと考えられるから、更新拒絶の正当事由が認められる可能性は少ない。

更新料を支払って合意更新した場合には、期限の定めのある賃借権が保障されるから、契約当事者の合理的な意思解釈として、本件更新料条項には、なお賃借権強化の対価としての性質もあるとの主張に対して、法定更新された場合の解約申入れにも正当事由の存在が必要とされており、本件では正当事由が認められる場合が少ないと考えられることからすると、法廷更新後の賃借人の立場と合意更新後の賃借人の立場の安定性の差異はわずかに過ぎず、賃借権がそれによって強化されたと評価することは困難である。

本件更新料は更新後の使用収益に対する対価としての性質を有しており、しかも、更新料についての賃貸人と賃借人との合意はいわゆる中心条項に関する合意として、前段要件のうち「民法、商法その他の法律の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比し」に該当しないとの主張に対し、本件の更新料が目的物の使用収益に対する対価としての性質を有していない。また、本件更新料条項に関する情報の質の点でYとXとの間に格差があった。

情報の質の格差を問題にする必要はなく、交渉力の格差も過大に評価するべきではないとして、本件更新料条項は 消費者契約法第10条後段要件に該当しないとの主張に対し、本件の更新料条項について十分な知識、理解を有していたと認められないこと、YとXとの間に情報の質の格差が現に存在した。

本件更新料の対価性は認められるべきであり、Xの言うような利益は侵害されておらず、契約期間や賃料月額に照らすと、本件更新料の金額（家賃の2か月分）は過大ではなく、更新料があるため、月払い賃料一本方式の場合よりも月額賃料は低く設定され、仲介手数料、敷金等も少なくて済むという利点があるとの主張に対し、本件更新料の対価性が認められないか、認められたとしても乏しい。また、本件更新料があるため月額賃料は低く設定されているというが、これを認めるに足りる的確な証拠はない。

本件更新料はYにとって月額賃料を補充する貴重な収入源であり、その収入を過去に遡って返還を命ぜられることは不足の損害であり、取引の安全を著しく害するとの主張に対し、消費者契約の条項が消費者契約法第10条により無効とされる場合には、当該条項により移転された給付について、不当利得として返還を要することは明らかである。収入を確保しようとするのであれば、端的に更新料相当分を賃料に上乗せした賃料の設定をして賃借人となろうとする者に提示し、賃借するか否かを選択させればよいことである。

原判決は両当事者の事情を比較考慮せず、契約の一方当事者である消費者の不利益だけを考慮しておらず、消費者契約法第10条後段要件該当性の判断を誤っているとの主張に対して、原判決が事業者の不利益を考慮の対象としていることはあきらかで、後段要件該当性は認められる。

以上から、Yの主張を棄却した。

2 本件定額補修分負担金条項については、Yは、予め賃借人の負担部分を定額で確定させることで、契

約終了時における賃借人・賃貸人間の紛争を回避する機能を有するものであり、賃借人・賃貸人の双方がそれぞれリスクと利益を分け合う交換条件的な内容を定めたものであって、合理的な内容を有しております、消費者契約法第10条前段要件に該当しないとの主張に対し、リスクの分散は、専ら多数の契約関係を有する賃貸人にとってはこの分担金を先に徴収することによって、原状回復費用の算定や提訴の手間を省き紛争リスクを減少させるという利益があるが、賃借人にとっては、通常の使用の範囲内であれば自己の負担に帰する原状回復費用は発生しないから、定額補修分担金を支払うことによる利益があるのかどうか疑問である。また、本件定額補修分担金が月額賃料の3倍以上であることに照らせば、なおさらである。さらに、軽過失による損耗の原状回復費用が月額賃料の3倍以上になることは考えにくく、賃借人側に不利益な結論となる可能性が高いといえる。

軽過失による損耗の原状回復費用が月額賃料の3倍以上になることは考えにくいとした原判決の判断を不当との主張に対して、軽過失による損耗の場合に生ずる原状回復費用をすべて賃借人に負担させることは相当でなく、そこから通常損耗による生ずる原状回復費用を除く必要があることからすれば、賃借人の負担すべき軽過失による損耗の原状回復費用が月額賃料の3倍以上になることは通常考えにくい。

消費者は契約書および重要事項説明書によって定額補修分担金条項を含む契約を締結することで、過失による損害額として最終的に負担すべき金額をあらかじめ提示されており、同条項につく、消費者に予想していない不利益を与える結果となるような情報の格差はないから、本件定額補修分担金条項は、信義則に反するほど消費者の利益を一方的に害するものではなく、後段要件を満たしていないとの主張に対して、YとXには、本件定額補修分担金条項に関し、情報及び交渉力の格差があったこと、Xは本件定額補修分担金条項が自分にとって不利益であることを認識しないまま、同条項により一方的に不利益を受けたものというべきことは、原判決の認定・説示するとおりである。

以上から、Yの主張を棄却した。

⑤ 原状回復、賃借人の修繕義務に関する判例

- 最高裁判例〔上告審：最高裁第二小法定 H17.12.16 判決、（原審：大阪高裁 H16.5.27）〕
特定優良賃貸住宅の通常損耗に係る原状回復義務について賃借人が負う旨の特約は成立していないとされた事案

〔事案の概要〕

賃借人Xは、平成10年2月、地方住宅供給公社Yが一括借り上げしている特定優良賃貸住宅を、賃料11万円、敷金35万円で契約した。

Yは、契約に先立つ入居説明会において、賃貸借契約書、補修費用の負担基準等について記載された「住まいのしおり」を配布し、約1時間半、契約書の条項についての説明を行ったほか、退去時の補修費用について、「住宅修繕費負担区分表」に基づいて負担することになる旨の説明を行ったが、負担区分表の個々の項目の説明は行わなかった。 Xは、負担区分表の内容を理解している旨を記載した書面を提出している。

本件契約書は、明渡し時には、賃借人の所有するすべての物件を撤去してこれを原状に復するものとし、補修費用を負担しなければならない旨を定めている。負担区分表は、襖紙・床・天井等について、「生活することによる変色・汚損・破損」は、いずれも退去者が補修費用を負担するものとしている。

平成13年4月、解約したXは、敷金35万円から、補修費用30万円を差引いた残額5万円を受領した。これに対し、XはYに対して敷金のうちの未返還分等の支払を求めた。

原審は、本件補修約定は、通常損耗に係る補修費用の賃借人負担定めたものであり、これは特優賃法等の趣旨に反して無効とまではいえず、Xが負担すべき補修箇所及び費用は相当であるとした。

【判決の内容】

建物の賃借人に通常損耗についての原状回復義務を負わせるには、賃借人に予期しない特別の負担を課すことになる通常損耗の範囲が賃貸借契約書の条項自体に具体的に明記されているか、賃貸人が口頭により説明し、賃借人がその旨を明確に認識し、それを合意の内容としたものと認められるなど、その旨の特約が明確に合意されていることが必要である。

本件契約の条項自体には、その内容が具体的に明記されておらず、引用されている負担区分表の補修を要する状況に係る「基準になる状況」欄の文言自体からも、一義的に明白であるとはいえない。また、入居説明会でも、負担区分表の個々の項目について通常損耗補修特約の内容を明らかにする説明はなかったことから、賃借人は本件契約を締結するに当たり、通常損耗補修特約を認識し、これを合意の内容としたものということはできず、通常損耗補修特約の合意が成立しているということはできない。

原審の判断には、判決に影響を及ぼすことが明らかな法令の違反がある。論旨は、この趣旨をいうものとして理由があり、原判決は破棄を免れない。そして、通常損耗に係るものを除く補修約定に基づく補修費用の額について更に審理をさせるため、本件を原審に差戻すこととする。

よって、裁判官全員一致の意見で、以下のとおり判決する。

- ① 原判決を破棄する。
- ② 本件を大阪高等裁判所に差戻す。

【差戻し審：大阪高等裁判所（平18.5.18和解）】

地方住宅供給公社Yの賃貸マンション（茨木市）の賃借人Xが、普通に暮らしていて生じた部屋の傷や汚れの修繕費を敷金から差引かれたのは不当だとして、同公社に約30万円の返還を求めた訴訟において、最高裁が「修繕費などは本来賃料に含まれる」とする初の司法判断を示し、審理を高裁に差戻していた敷金返還訴訟差戻し審において、2006（平成18）年5月18日に公社側が解決金として25万円を支払うことで合意した。

⑥ 明渡し遅延損害金に関する判例

- 定期借家契約終了後の賃料倍額の明渡遅延損害金約定：東京地裁（H20.12.24）【全国賃貸住宅新聞 2009年12月21・28日合併号】等

「賃借人は賃貸借契約の終了と同時に賃貸借の目的物を返還すべき義務を負い、賃借人が、これを任意に履行しない場合、賃貸人は強制執行手続きによってその返還を受けることになるが、債務名義がなければこれを得るために相当の時間と費用を要するところ、必ずしも後にこれらの費用全部を確実に回収できるわけではない。また賃料及び管理費は、目的物の使用収益の対価及び実費であるが、賃貸人は、賃借人が契約終了と同時に目的物を返還すべき当然の義務を果たさない場合に備えておく必要があるところ、その場合に賃借人が従前の対価以上の支払いをしなければならないという経済的不利益を予定すれば、それは上記義務の履行の誘引となるものであり、しかも賃借人が上記義務を履行すれば不利

益は現実化しないのであるから、そのような予定は賃借人の利益を一方的に害するものではなく、合理性があるといえる。…………本件規定は、信義誠実の原則に反し、被告らの利益を一方的に害するものとはいえないから、消費者契約法第10条によって無効となるべきものではない。」

⑦ 家賃滞納、明渡しをめぐる紛争に関する判例

(以下、国土交通省社会資本整備審議会住宅宅地分科会 民間賃貸住宅部会「最終とりまとめ」(平成22年1月14日) 参考資料より)

● 家賃滞納の賃貸物件 保証会社の施錠は違法：福岡地裁【毎日新聞 平成20年12月26日】

賃貸物件の家賃滞納者の玄関ドアを家賃保証会社が強制的に施錠したことについて、福岡地裁は25日、会社側の不法行為を認定する判決を出した。………

福岡地裁で争われた訴訟は、家賃を約3か月滞納した男性が、家主と保証会社に玄関ドアを施錠され強制的に立ち退かされたのは違法として、家主を相手に損害賠償を求めたもの。判決は施錠に家主の関与は認められないとして男性の請求は退けられ、逆に未払いの賃料の一部を支払うよう男性に命じた。

一方、判決は、ドアを施錠した保証会社の行為について、「緊急のやむを得ない事情があったとは認めがたく男性に対する不法行為に該当する」との判断を示した。………

● 「鍵交換は違法」確定へ：大阪地裁【朝日新聞（関西版）平成21年11月14日】

家賃滞納を理由に鍵交換による「追い出し屋」被害を受けた借り主の元派遣社員の男性（38）が、貸主の不動産賃貸会社（大阪市）に慰謝料などを求めた訴訟の控訴審判決が13日、大阪地裁であった。小川浩裁判長は男性側勝訴とした一審・大阪簡裁判決を支持し、鍵交換について「法律に定める手続きによらず、一方的に賃借人の居住を妨げる違法な行為」と認定。慰謝料など損害賠償の増額を求めた男性側の控訴を棄却した。男性側は上告しない方針で、貸主側は控訴もしておらず、鍵交換を違法とした判決が確定する見通し。

● 追い出し屋家賃取立て、夜9時以降は違法：福岡地裁【朝日新聞平成21年12月3日】

滞納家賃の支払いを長時間にわたって強要されたとして、福岡市内の30代男性が家賃保証会社（東京）と同社従業員らに慰謝料など計110万円の損害賠償を求めた訴訟の控訴審判決が3日、福岡地裁であった。高野裕裁判長は「心身の安全や生活の平穏を脅かした」とし、午後9時以降の取り立てなどを不法行為と認定。一審の福岡簡裁が午前0時以降の取り立てに限って命じた慰謝料5万円を変更し、慰謝料を22万円に増額した。

男性側代理人で、「全国追い出し屋対策会議」副代表幹事の美奈川成章弁護士によると、午後9時以降の取り立てに対し、賠償責任を認定した司法判断は初めて。

高野裁判長は、従業員が午後9時から午前1時まで借り主の男性宅の玄関に居座り、無断で部屋に立ち入った行為を「社会通念上、認められる限度を超えていた」と非難。午後9時以降の取り立てを禁じる賃金業法の施行規則と同様の基準を示した。

(3) 民間賃貸住宅に関する国土交通省審議会の審議、法制度化等の動向

近時の民間賃貸住宅をめぐる、新たな問題、状況に対応するため、国土交通省の審議会の各部会において、平成21年度を通じて、幅広い議論が行われ、その最終のとりまとめ等も公表された。さらに、それらを受けて、国土交通省による賃貸住宅の各業務の法制度化等の動きも進んでおり注目される。

◎ 国土交通省 社会資本整備審議会住宅宅地分科会 民間賃貸住宅部会 「最終とりまとめ」(平成22年1月14日)の概要

【民間賃貸住宅をめぐる現状と課題】

- 敷金等の返還、原状回復、管理業務をめぐるトラブルの多発
 - 家賃債務保証業務等に関連し、滞納・明渡しをめぐるトラブルの増加
 - 民間賃貸住宅の品質面の問題の存在（持家と比べ床面積が小さい、バリアフリー・省エネ化の遅れ、修繕維持の不備）
- ⇒ 方策の検討：
- 1 民間賃貸住宅をめぐる紛争の未然防止
 - 2 民間賃貸住宅をめぐる紛争の円滑な解決
 - 3 滞納・明渡しをめぐる紛争への対応
 - 4 民間賃貸住宅ストックの質の向上

1. 紛争の未然防止について

①民間賃貸住宅に関する情報提供の充実

- ・物的性能、契約内容、管理に関する情報等を評価し、入居希望者に提供する仕組み等の検討

②民間賃貸住宅に係る原状回復等のルールの見直し

- ・原状回復ガイドライン、賃貸住宅標準契約書の見直しの検討とこれらのルールの一層の普及

2. 紛争の円滑な解決について

①裁判外紛争解決制度（ADR）の活用の推進

- ・ADRについて、迅速かつ低成本での利用方策、支援策等を検討

②原状回復に関する保険・保証のあり方の検討

- ・原状回復費用をカバーする保険等については、ニーズの把握等の課題の整理を踏まえた上で、そのあり方について検討

3. 滞納・明渡しをめぐる紛争への対応について

①家賃債務保証業務の適正化

- ・悪質な事業者を排除するための登録制度や行き過ぎた督促行為への対応策の検討
- ・弁済履歴情報の共有のあり方について検討

②滞納等が発生した場合の円滑な明渡し

- ・明渡しを適法かつ円滑に行うためのマニュアル策定の検討
- ・住宅確保要配慮者の居住の安定確保
- ・確定的に賃貸借契約が終了することでトラブル防止に資する定期借家制度の普及・促進

4. 市場機能を通じた民間賃貸住宅のストックの質の向上について

○質の高い民間賃貸住宅の供給（新築・改良）や計画的な修繕

- ・物的性能、契約内容、管理内容など民間賃貸住宅の総合的な質の向上を図るためのインセンティブの検討

◎ 「賃借人の居住の安定を確保するための家賃債務保証業の業務の適正化及び家賃等の取立て行為の規制等に関する法律案」の概要

国土交通省は、この「最終とりまとめ」等を踏まえ、家賃債務保証業等に関する新たな法律案を策定、法案は平成22年3月に通常国会に提出されている。

1. 法律の趣旨等

賃貸住宅の家賃等に係る債権の取立てに関して不当な行為が発生する等の家賃の支払に関連する賃貸住宅の賃借人の居住をめぐる状況にかんがみ、賃貸住宅の賃借人の居住の安定の確保を図るために、家賃債務保証業の登録制度の創設、家賃に係る債務の弁済に関する情報の収集及び提供の事業を行う者の登録制度の創設、家賃関連債権の取立てに関する不当な行為の禁止等の措置を講ずる。

家賃債務保証業者の業務の適正な運営の確保を図るとともに、家賃等の悪質な取立て行為を排除すること等により、賃貸住宅の賃借人の居住の安定確保を図る。

2. 法規制の概要

①家賃債務保証業の登録制度

- ・登録の義務付け
- ・保証委託契約締結の前後の書面交付義務
- ・暴力団員等の使用の禁止
- ・勧誘時の虚偽告知等の禁止
- ・誇大広告の禁止
- ・14.6%超の違約金を定める契約の禁止
- ・暴力団等への求償債権の譲渡禁止
- ・帳簿の備付け
- ・業務改善命令・監督処分
- ・罰則

②家賃等弁済情報データベースの登録制度

<データベース作成事業者>

- ・登録の義務付け
- ・業務規程の作成・届出義務 → 国土交通大臣による変更命令
 - ・収集・提供する弁済情報の内容
 - ・情報漏洩防止措置
 - ・苦情の処理に関する事項
- ・賃借人への情報開示
- ・加入業者の名簿縦覧
- ・秘密保持義務
- ・業務改善命令・監督処分
- ・罰則

<加入業者>

- ・情報提供時：賃借人の同意取得義務
- ・情報利用時：賃借人の同意取得義務

③家賃等に係る債権の取立てに関する不当な取立て行為の禁止

- ・家賃債務保証業者、住宅の賃貸事業者、賃貸管理業者による不当な取立て行為の禁止（取立ての委託先も含む。）

<禁止行為>

- (1) 面会、文書送付、貼り紙、電話等の手法を問わず、人を威迫すること
- (2) 人の私生活又は業務の平穏を害するような言動

(例)

- ・鍵の交換等（ドアロック）
 - ・動産の持ち出し・保管
 - ・深夜・早朝の督促
 - ・これらの行為を予告すること
- ・罰則

○ 国土交通省 社会資本整備審議会産業分科会 不動産部会「賃貸不動産管理業の適正化のための制度について（これまでの議論を踏まえた整理）」（平成22年2月3日）の概要

1. 新制度創設の趣旨

賃貸住宅管理業の登録制度を設け、登録事業者の業務についてルールを定めることで、その業務の適正な運営を確保し、賃借人及び賃貸人の利益の保護を図る。

2. 対象範囲

(1) 対象とする不動産

- ①賃貸住宅を対象とする。
- ②非住宅（オフィスビル、商業施設等）は本制度の対象とはしないが、非住宅の管理

業務の標準化、高度化等についても、引き続き検討する必要がある。

(2) 対象事業者・対象業務について

- ①賃料等の徴収業務、賃貸借契約の更新業務及び解約業務のいずれかの業務を担う事業者を登録の対象とする。
- ②サブリース業についても登録制度の対象とする。
- ③賃貸業は、登録制度の対象外とする。

3. 登録制度の仕組み

- ①賃貸住宅管理業を営もうとする者は、国土交通省に備える登録簿に登録ができることとする。
- ②事業者の登録に当っては、宅地建物取引業者の免許の基準又はマンション管理業者の登録拒否要件などと同様、人的要件などの登録要件を設ける。
- ③登録業者は、管理業務に関して定める一定のルール（業務処理準則）を遵守することとする。
- ④登録業者が、管理業務に関して不正又は著しく不当な行為をした場合等においては、登録を消除することとする。
- ⑤登録に当たり、一定の資格者を置くことを要件とはしない。

4. 登録業者の業務の適正化のためのルール

登録業者について、管理業の業務に関し、以下のルールを定める。行政が定めるルールは必要な限度にとどめ、契約者間の意思や地域の商慣習などに委ねることが望ましい事項については、事業者による自主ルールや標準管理委託契約書による明確化などを活用することとする。

(1) 主として賃借人の利益の保護のためのルール

- ①賃借人に対する管理内容の書面交付
- ②賃貸借契約に関する重要事項の説明（対サブリース業者向け規制）
- ③賃貸借契約の成立時の書面交付（対サブリース業者向け規制）
- ④賃貸借契約の更新時の書面交付
- ⑤賃貸借契約の終了時における説明
- ⑥管理受託契約等に基づかない賃借人からの金銭受領の禁止
- ⑦管理受託契約の終了に伴う通知
- ⑧行き過ぎた督促行為の禁止（行き過ぎた督促行為について、別途法規制が行われる場合には、当該法律が優先する。）

(2) 主として賃貸人の利益の保護のためのルール

- ①賃貸人に対する管理受託契約内容の重要事項の説明
- ②賃貸人に対する管理受託契約成立時の書面交付
- ③財産の分別管理

(3) その他

帳簿の備付け、標識の掲示等

5. 登録制度の位置づけ及びその効果

登録制度の位置づけについては、①法律により義務づけられた登録制度、②告示などによる任意の登録制度、③事業者団体等による自主的な登録制度などがある。

①は、法律により、無登録営業を禁止し罰則を設することで、強制力、執行力を担保する制度である。ルールを守らない行為を禁止できる一方で、営業の自由に制約を加える制度であるため、規制強化に対する懸念も存在する。また、無登録営業を禁止する法執行のためには、地方自治体を含めた行政側の執行体制の構築が必要となる。

②は、法律により、無登録営業を禁止するものではなく、広く登録されている情報（告示に定める規定を遵守している状況など）を公表する登録制度であることから、強制力、執行力は劣る。しかし、任意の制度であるため、①の制度と比べて柔軟な制度運用が可能である。

また、法律に基づく制度構築に向け、試行的な制度と位置づけ、規制内容を精査することも可能である。

さらに、全ての事業者を対象としない登録制度であるため、登録時業者数が抑制されることから、①と制度と同等の執行体制を設けない制度構築も可能である。

③は、公的関与のない自主的な取組みであり、行政による規制強化とならない制度であるが、行政の強制力、執行力による担保が全く期待できない点で、賃貸住宅管理業の改善を図る上では不十分と考えられる。

6. 管理業務適正化に向けた制度構築の課題と当面の方針

当面は、告示による任意の登録制度を国土交通省が実施し、国民の意見、事業者団体における取組状況などを踏まえ、法制度の導入に向けた検討を継続する。

7. 悪質な追い出し行為への対応を含めた賃貸住宅に係るトラブルへの対応

- (1) 法律による悪質な行為に対する規制
- (2) 標準契約書・ガイドライン等による自主的ルールの促進
- (3) 苦情相談体制等の充実
- (4) 消費者教育など賃貸住宅に関する知識の普及啓発

◎ その他、事業者による団体設立等の動き

なお、上の国土交通省の審議会の状況等とも関連して、近時、賃貸保証業、サブリース業を行う事業者により、一般社団法人 全国賃貸保証業協会（平成21年10月設立）、一般社団法人 賃貸保証機構（平成21年11月設立）、サブリース事業者協議会（平成21年12月設立）等の団体が設立されており、各業務の法制度化等と共に、今後の各事業者団体の活動状況も注目される。

3. 米国の賃貸住宅事業の状況

次に、ここで、海外の賃貸住宅の状況を、日本の今後の賃貸住宅事業を考える一つの参考例として、米国の賃貸住宅管理業の基本的な仕組み、状況を確認してみたい。なお、米国の場合、ご承知の通り、各州により、法律、制度、商慣習等も異なっており、米国全般に関してすべて記述することは困難である。そこで、ここでは、米国における一つの例示という意味で、主に米国西海岸のカリフォルニア州、オレゴン州等について得られた既存の情報に基づいて説明、記述することとしたい。例えば、米国東海岸、ニューヨーク等では下の記述とは異なることもあるので、留意いただきたい。

(1) 米国の賃貸住宅管理業の全般的な特徴

米国の不動産住宅事業を、特に、賃貸住宅管理業の観点から、日本との比較の意味で例示すると、次のような事項が挙げられるであろう。

- ・管理する賃貸住宅は、戸建賃貸物件のほか、数百戸以上の規模のアパートメント、場合によると一定の地域コミュニティを形成するレベルのものなど、日本より大規模な物件もかなり多い。
- ・管理体制は、物件現地に常駐する現場管理担当者と、全体のコーディネート、統括管理を行う本部スタッフの両者が役割分担して管理業務（プロパティ・マネジメント業務）を実施するケースが多い。
- ・米国では、一般的にオーナー＝投資家であるといえ、アパート物件の売買等が頻繁に行われており、管理業者（プロパティ・マネジメント業者）には、投資効率を上げること、最大の投資に対して最大の利益を還元するために寄与することが求められているといえる。
- ・管理報酬（プロパティ・マネジメント・フィー）は賃料の5%程度というのが一般的であり、オーナーに経営者意識が強いため、オーナーのリスク回避を図るサブリース方式（オーナーに賃料保証をした転貸借方式）はないが、成功報酬的なプレミアム、あるいはフィーの最低保証額等を決める例もある。

(2) 米国の賃貸住宅の賃貸借契約の特徴

米国の賃貸住宅の賃貸借契約の特徴を、概略、取り上げると次のような事項が挙げられるであろう。

- ・契約期間1年等の、契約期間を確定した契約（日本の法制度でいえば「定期借家契約」）が締結される。

契約の期間終了後は、賃料等も含めて改めて契約することになる。なお、米国の場合、

一般的に、引越し、転居の頻度はかなり高いが、一方、入退去に伴って賃貸人に入る高額の一時金収入等は特ないので、賃借人が継続入居することが、賃貸人サイドにとっては利益になる。そのため、問題のある賃借人でなければ、賃貸人（あるいは管理業者）としては、空室が生じないようにできるだけ契約の更新（再契約）ができるよう努めることになる。

- ・入居者が自分の都合で、契約期間中に退去する場合は、残存期間賃料かそれに相当する違約金の支払義務を負うのが原則だが、その代償的な措置として、入居者自身が期間限定の賃貸人として第三者に転貸するサブレット（又貸し）方式が認められる例もある。
- ・契約において、人種、肌の色、宗教、性別、国籍、既婚か未婚か、身心のハンディキャップの有無等で差別をすることは、合衆国さらには州の法律で禁じられている。
- ・当初契約時に、一定額のセキュリティ・ディポジットが賃借人から、賃貸人（あるいは管理会社）に提供（預託）される。ディポジットを使用した（取崩した）場合には、その内容について、領収書等を添付した清算報告書を賃借人に交付し、承認を受けなければならない。

ディポジットは、退去までの未払い賃料への充当、賃借人の故意・過失による設備破損等の原状回復費用等に充当される（原状回復は、通常使用と自然損耗はオーナー負担、賃借人の故意過失による損耗（損害賠償分）は賃借人の負担である）。このディポジットを、全部あるいは一部償却（賃借人への不返還）したり、次の新規の賃貸のための改修費用等に充当することは認められない。ディポジットの清算等に、争い、トラブルがある場合は、簡易裁判所に提訴、解決されることになる。

上の、トラブルを避ける意味も含め、入居時には両当事者立会いで、物件検査を実施し、状況を書面（インスペクション・リスト）で確認しておくことが通例である。

ディポジット額は、賃料の1ヶ月以内程度から、その他、上限額としては、例えば、家具なしの場合は賃料の2ヶ月分、家具付きの場合は賃料の3ヶ月分等であり、それにペット分の加算等が行われるケースもある。なお、家具では冷蔵庫、洗濯機、ベッド、エアコン等が備付いている例が多い。

（3）米国の賃貸住宅管理会社（プロマネ会社）の具体的な業務状況

米国の賃貸住宅管理会社（プロパティ・マネジメント会社）が具体的に行っている業務内容等について、例示的に少しまとめてみよう。

- ・オーナーへの報告は、年間予算に対する実績との比較等を毎月、四半期等に実施する。また、オーナーの指示により、取引銀行、税理士等にも送付、報告する。

- ・入居者の退去があると、退去に伴う原状回復作業、新規テナントの入れ替え業務等により、結局費用がかさむことになるので、できるだけ入居者に居住を続けてもらうことを目指している。

新しい入居者には満足してもらい、友人、知人等に、「今、住んでいるアパートメントは、住み心地がよい、気に入っている」と話してもらえるように努力、工夫している、という管理業者の話しがあった。

入居者に対するちょっとしたプレゼントの実施、アンケート・ヒアリング等による情報、要望、不満等の聴取、把握、入居者向けのイベントの開催など、「テナントとの交流」がキー・ポイントという指摘もあった。

また、「入居者からメンテナンスの問題に関する依頼が来たときは、24時間以内に対処する」ことを方針としているという管理業者もあった。

借り手市場の場合には、「来年になったらオーナー負担で洗面台を新品にします」、「契約1年後の再契約時には、カーペットをクリーニングして、壁を入居者の好みに合わせて塗り替えます」というようなサービス提供をするケースもあるとのことである。

- ・本部から、常駐している現場管理担当者にアンケート調査等をして、設備修理業者、塗装業者、庭師等の外部業者の業務実施状況を確認し、物件管理のトータルのサービス水準向上を図っているとする事例もあった。

- ・ある管理業者が語った、プロパティ・マネジメント業務「成功の8つの秘訣」

- ① 自分が持った「直感」を重視する（「直感力」「感性力」を磨く）。
- ② 相手（オーナー、賃借人等）と自分の「相互理解」を確立する。
- ③ ポリシー、方針を確立し、それに基づいて行動、実行する。
- ④ 分からないことは、当たり前のことでも質問し、聞いて、明確にする。
- ⑤ 物事を先延ばしにしない。何かあったら、必ず対処していく。
- ⑥ 最も重要なことを、まず、片付ける。
- ⑦ 無駄な詳細に、時間を浪費しない。
- ⑧ 一番大切なことは、ユーモアのセンスを失わないこと。

4. 賃貸住宅事業の新たな流れの検討

日本の将来の、人口、世帯動向からみた賃貸住宅の今後の見通し、さらに前章でみた、賃貸住宅に関する国の施策動向等など、最近の動きを踏まえた上で、賃貸住宅および賃貸住宅管理業務の将来に向けた可能性、新たな流れを、主に中小事業者である不動産建業者、賃貸住宅管理業者の賃貸住宅管理に関する最近の取組状況等に即しながら、キーとなるポイント等を分析、検討してみたい。

(1) 調査の方法

検討のベースは、全国各地で活動している、賃貸仲介業務、賃貸住宅管理業務等を行っている事業者からの、面談ヒアリング、電話取材、ホームページ検索等により調査し取りまとめたものである。～取りまとめ対象事業者数 50 社

①各企業の資本金額

(a) 資本金 1000 万円以下の企業	23 社
(b) 資本金 1000 万円超～1 億円以下の企業	21 社
(c) 資本金 1 億円超の企業	6 社

②面談ヒアリング調査等実施期間

平成 21 年 11 月～平成 22 年 2 月

③調査対象企業の地域エリア、業務領域等

時間的制約等もあり、ヒアリング対象企業等は東京都に所在する企業が多くなったが、賃貸住宅管理業等を中心に、積極的な事業展開を図っている企業を、多様な業務領域から選定し、できるだけ多面的な検討ができるようにして、調査を実施した。

また、適宜、地方エリア、首都圏のローカル・エリアの企業等も調査対象とし、地域的な多様化もできるだけ図るようにした。

(2) 新たな賃貸住宅事業を進める 15 のポイント

ここでは、まず、今回の、調査の結果からみえてきた今後の賃貸経営を進めていくポイントを、15 の項目にまとめて検討の素材の提供を図りたい。

① 賃貸管理事業者が賃貸人（転貸者）となる、サブリース方式（*）を、大手業者だけでなく中小の事業者も積極的に採用する事例（オーナーへの支払賃料の「固定賃料保証型」と「実績賃料連動型」の両方式がある）がみられ注目される

（*）サブリース方式：サブリース事業者が、オーナーとの間で一括の賃貸借契約（マスターリース

契約)を結んだ上で、サブリース事業者が賃貸人(転貸者)となって個々の入居者と賃貸借契約(転貸借契約：狭義のサブリース契約)を結ぶ方式。

② 先代からの事業承継者が、新たな展開を図って事業活性化を進めている事例も多い

厳しい市場環境下、先代からの事業承継者が、従来の事業基盤を活用しながら、さらに自ら、時代の流れに対応した新たな展開を図って、事業活性化を進めている事例も多い。

③ 近時、定期借家契約を積極的に活用して、賃貸借契約内容の明確化、確認を賃貸人・賃借人間で図るケースも多く出てきている

今回のヒアリング調査等では、新たな形態の賃貸事業等を行う場合など、定期借家契約を積極的に活用しているケースも多数みられた。

④ 既存住宅等をリノベーションにより再生させ、新たな需要層を得て賃貸住宅として蘇らせる事例も多く見受けられる

ストック重視の流れの中で、築年数を経た既存住宅等をリノベーション工事により再生させ、新たな需要層を獲得し、賃貸住宅として蘇らせる例も多く見受けられる。

⑤ 賃貸借契約時の一時金授受をできるだけなくし、月額賃料をベースに賃貸経営を進める動きも生じている

昨今の、厳しい賃貸住宅市場への個別対応等とはまた別に、本来的に、契約時の一時金収受をできるだけなくし、月額賃料をベースに賃貸経営を進めるケースもでてきている。

⑥ 賃貸管理業者が、賃借人の顧客満足度をメインにおいて管理業務を進め、入居率の向上、オーナーの利益に繋げている事例も多い

賃貸住宅の提供先、ユーザーである、賃借人の顧客満足度を高める賃貸管理業務運営を進め、入居率の向上ひいてはオーナーの利益に繋げている事例も多い。

⑦ 煩雑で、手間隙のかかる業務を積極的に取り入れて業務の向上に結び付ける事例もみられる

⑥にも関連するが、入居者との関係等で煩雑で、手間隙、労力を要する業務を避けずに、それらの業務を積極的に取り入れることで、業務の向上等に結び付けるケースもみられる。

⑧ ペット共生賃貸住宅、戸建賃貸住宅、楽器演奏できる防音賃貸住宅、菜園付き、大型駐車場付きなど、ターゲットを絞り込んだマーケティング、顧客獲得で安定した賃貸経営を行っている事例も多数生じている

対象ターゲットを絞り込んだマーケティングにより、継続的な入居者、顧客の獲得により、安定した賃貸経営を行っている事例も多数生じている。

⑨ 高齢者の方、外国人の方、障がい者の方等の入居を積極的に進める事例も生じている

高齢者、外国人の方、障がい者の方等の入居を積極的に進め、他の入居者との交流等の機会提供、入居率の安定化を図っている事例も生じている。

⑩ 女性の感性を活かし、あるいは女性に好まれる賃貸住宅を基本にする経営戦略を進めているケースがある

女性の感性、営業センス等を活かし、あるいは女性に好まれる賃貸住宅を経営戦略として積極的に展開しているケースがある。

⑪ 地域密着、地域・地元活性化を図る不動産経営もキーポイントの一つである

地元に拠点を置く中小不動産業者等において、地域密着でのニーズ掘りおこし、地元の発展、活性化に寄与する不動産経営を進めることも、キーポイントの一つとなっている。

⑫ 外部のネットワーク、外部の専門家等との連携を積極的に進めることも効果的である

自前、自力だけでの、事業展開ではなく、外部ネットワーク、専門家等との連携等を積極的に進め、これら外部機能を有効に活用する中小事業者も多い。

⑬ インターネット等の IT ツールを積極的に活用しているケースが多々見受けられる

近時のインターネット等の IT ツールの普及には目覚しいものがある。特に、賃貸住宅の場合、入居希望者が、まずインターネットにより情報検索等をするケースが圧倒的に多く、例えば、中小事業者が、新しい形態の賃貸住宅を提供しようとする場合に、インターネットを有効に活用し成果を挙げているケースが多々見受けられる。

⑭ 入居者間の交流、つながりを積極的に進める賃貸住宅の供給も見られるようになっている

近時、賃貸住宅の居住者間の交流、情報交換を含めコミュニケーション、つながりを積極的に進める賃貸住宅の供給も多くなっている

⑮ さらに、入居者による自主的な運営、周辺の地域社会等も含めたコミュニティの回復、活性化を図る賃貸住宅の供給も行われている

⑭をさらに進め、賃貸住宅の日常的な管理運営等を、居住者の自主的な決定、ルールづくりにより進めるような事例や、周辺の地域社会等との交流、関係づくりを進めコミュニティの回復、活性化を図る事例も生まれている。

賃貸住宅の運営、管理に関する各事業者の取組み状況一覧表

事業者	資本金	所在地	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮
1 A社	(b)	東京都	○			○		○						○	○	○	○
2 B社	(b)	東京都	○		○				○						○		
3 C社	(c)	東京都	○					○	○						○		
4 D社	(c)	東京都	○					○	○						○		
5 E社	(c)	東京都	○					○	○						○		
6 F社	(b)	香川県		○			○							○	○		
7 G社	(c)	神奈川県		○				○						○	○	○	
8 H社	(b)	愛媛県		○										○		○	
9 I社	(a)	神奈川県		○										○	○	○	
10 J社	(b)	東京都	○		○	○	○					○	○		○	○	
11 K社	(a)	東京都			○		○	○						○	○		
12 L社	(a)	神奈川県			○		○	○	○					○			
13 M社	(b)	東京都			○								○		○	○	○
14 N社	(b)	東京都			○		○							○	○		
15 O社	(a)	東京都				○		○			○				○	○	
16 P社	(a)	東京都		○	○	○		○		○					○	○	
17 Q社	(c)	東京都	○		○		○	○	○						○		
18 R社	(b)	東京都				○					○		○		○	○	○
19 S社	(b)	東京都		○	○					○					○		
20 T社	(b)	東京都	○			○				○					○	○	
21 U社	(a)	東京都		○				○			○		○		○	○	
22 V社	(b)	東京都			○		○				○			○	○	○	
23 W社	(a)	東京都	○		○	○	○				○	○			○	○	
24 X社	(b)	東京都	○	○	○								○	○			
25 Y社	(a)	東京都			○	○	○					○			○	○	
26 Z社	(a)	群馬県			○		○	○						○	○		
27 AA社	(a)	千葉県		○				○	○					○			
28 AB社	(a)	熊本県		○								○		○	○		
29 AC社	(b)	熊本県						○						○	○	○	
30 AD社	(a)	福岡県										○		○	○		
31 AE社	(a)	福岡県	○								○			○	○		
32 AF社	(a)	福岡県							○	○				○		○	
33 AG社	(a)	埼玉県		○					○					○			
34 AH社	(b)	埼玉県							○					○	○		
35 AI社	(a)	東京都	○							○				○	○		
36 AJ社	(b)	埼玉県		○					○					○			
37 AK社	(a)	大阪府							○	○					○	○	
38 AL社	(c)	大阪府	○						○	○					○	○	
39 AM社	(b)	大阪府													○	○	
40 AN社	(b)	京都府				○				○				○	○		
41 AO社	(b)	京都府				○						○		○	○		
42 AP社	(a)	東京都	○		○	○							○		○	○	○
43 AQ社	(a)	東京都											○		○	○	○

事業者	資本金	所在地	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮
44 AR社	(a)	東京都				○									○	○	○
45 AS社	(b)	静岡県	○										○		○		
46 AT社	(a)	長野県						○					○	○			
47 AU社	(b)	長野県						○					○	○			
48 AV社	(a)	山梨県		○	○								○	○			
49 AW社	(b)	東京都						○		○				○	○		
50 AX社	(a)	東京都							○		○			○	○	○	

【資本金】 (a)=1000万円以下 (b)=1000万円超~1億円以下 (c)=1億円超

- ① 貸貸管理事業者が賃貸人となるサブリース方式を積極的に採用している
- ② 事業承継者が、新たな展開を図って事業活性化を進めている
- ③ 定期借家契約を積極的に活用している
- ④ 既存住宅等をリノベーションにより再生させストック活用を進めている
- ⑤ 貸貸借契約締結時の一時金の收受をできるだけなくし、月額賃料をベースに経営を進めている
- ⑥ 賃借人(消費者)の顧客満足度をメインにおいて管理業務を進めている
- ⑦ 煩雑で、手間隙のかかる業務を積極的に取り入れている
- ⑧ ペット共生、戸建賃貸などターゲットを絞ったマーケティングで賃貸経営を行っている
- ⑨ 高齢者の方、外国人の方、障がいの方等の入居を積極的に進めている
- ⑩ 女性の感性を活かし、女性に好まれる賃貸住宅を基本に経営戦略を進めている
- ⑪ 地域密着、地域・地元活性化を図る不動産経営を進めている
- ⑫ 外部のネットワーク、外部の専門家等との連携を積極的に進めている
- ⑬ インターネット等のITツールを積極的に活用している
- ⑭ 入居者間の交流、つながりを積極的に進める賃貸住宅の供給を行っている
- ⑮ 入居者の自主的な運営、地域社会等との交流、コミュニティ活性化を図る賃貸住宅の供給を行っている

* 賃貸住宅の運営、管理に関するポイントを中心とした各事業者の取組みの特徴等

【資本金】 (a)=1000万円以下:23社 (b)=1000万円超~1億円以下:21社 (c)=1億円超:6社

【所在地】 東京都:26社 大阪府:3社 京都府:2社 神奈川県:3社 埼玉県:3社 群馬県:1社 千葉県:1社 山梨県:1社 長野県:2社 静岡県:1社 香川県:1社 愛媛県:1社 福岡県:3社 熊本県:2社

- ① サブリース方式を積極的に採用している事業者の場合、③定期借家契約の活用、⑥賃借人の満足度を高める努力、⑬インターネットの活用などその他の業務ポイントを併せて実施している企業が多いといえる。
- ② 事業承継者が、先代の事業を基盤としつつ、③以下の業務ポイントを生かして、新展開を図るケースも多い。
- ③ 定期借家契約の活用は、①のサブリース方式との併用、⑤の一時金の收受が少ない賃貸経営、⑧の外国人の方の賃貸借契約など、賃貸借契約における賃貸人・賃借人間での契約内容明確化の確認等の効果を生かしている事例が多い。
- ④ ストック活用を図る既存住宅等のリノベーションは、⑧のターゲットを絞った賃貸事業、⑨の外国人の方向け、⑩の女性のに好まれる住宅、⑭⑮の交流、つながり、ふれあい等を重視する賃貸住宅事業等に幅広く用いられている。
- ⑤ 一時金の收受を少なくし、月額賃料をベースにした賃貸住宅経営を基本とし、さらに①サブリース方式、⑥賃借人に理解しやすい契約、⑬インターネットの積極活用を図っている事例もある。
- ⑥ 賃貸住宅のユーザーである賃借人(消費者)の満足度を高め、⑧のターゲットを絞った賃貸事業、⑨の外国人の方向け、⑩の女性に好まれる住宅等を展開しているケースがある。
- ⑦ ⑥の業務をさらに進め、24時間の窓口対応、自社による清掃の徹底等の手間隙のかかる業務を積極的に実施し、管理戸数の増加、他社からの業務受託等につなげている事例がある。
- ⑧ ペット共生、戸建賃貸、防音で楽器演奏自由など、ターゲットを絞ったマーケティングによる賃貸事業を、⑫外部専門家等との連携、⑬インターネットの積極活用等で進めている。
- ⑨ 高齢者、外国人、障がいの方の入居を、②事業承継者等が、⑫外部のネットワーク等の活用等により進めているケースがある。
- ⑩ 女性の感性を生かし、女性に好まれる住宅を、⑥的確なマーケティング、⑭⑮のふれあい、交流の重視、⑬インターネットの積極活用等で進めている。
- ⑪ 地元に密着した営業活動等を、②事業承継者が、⑥⑦の顧客満足度を高める努力をさらに強め、④地元の既存ストックの活用を進め、さらに⑫外部の専門家、ネットワークを活用して進めている例も多い。
- ⑫ 中小事業者が、業務の進化、拡大を進めるためには、外部の専門家、ネットワークの活用が不可欠といえ、②事業承継者等が、⑧⑨⑩のような新たな取組みを進め、また、⑭⑮のふれあい、交流の重視、⑬インターネットの積極活用等で進めている。
- ⑬ 今後の賃貸事業にインターネットは必要不可欠なツールといえ、⑥の顧客満足度向上の活用ツール、⑧⑨⑩のような新たな取組み、⑭⑮のような賃貸経営の展開に活用されている。
- ⑭ 今後の賃貸事業の重要なキーワードの一つが「交流」「つながり」等の復活という住宅選択支の提供にあるといえる。④リノベーション、⑧趣味等を共用できる賃貸住宅、⑩女性が安心、満足できる住まい等にこの「交流」等のコンセプトを生かしている。
- ⑮ ⑭をさらに進め、賃貸住宅の運営への入居者の参加、地域との交流等を含めたコミュニティの回復、活性化が、④リノベーションの活用、⑥住まい手の満足度向上、⑩女性等が主体になれる暮らし等を、⑫⑬の外部ネットワーク、インターネットの活用等で進められている。

(3) 15のポイントを生かした具体的な事業例等

既述の賃貸住宅の運営、管理に関する15のポイントは単独に各項目が並列するものではなく、実際に事業を行なう際には、複数のポイント等を活用するなど、相互に関連している。ここで、現場ヒアリング等において得られた具体的な実践例等を紹介してみよう。

① 賃貸管理事業者が賃貸人（転貸者）となるサブリース方式を、大手事業者だけでなく中小の事業者も積極的に採用する事例がみられ注目される

賃貸住宅経営の事業リスクは、最終的には、土地・建物の所有者であるオーナーが負担することになる。

それを前提にした上で、賃貸住宅の運営をプロである賃貸管理の専門家である管理業者（宅建業者である場合も、そうでない場合も含め）が、どの程度そのリスク管理に関与するかにより、管理形態が異なってくるといえる。

賃貸住宅管理の事業形態は、大きく分けて次の2つ（細分化すれば5つ）の形態があるといえるが、その各事業形態と賃貸住宅経営のリスク負担の関連を少し詳しく検討してみたい。

【賃貸住宅管理の各事業形態】

A サブリース方式（賃貸管理事業者が、賃貸人（転貸者）となる方式）（*）

- 1 オーナーへの支払賃料が「固定賃料保証型」のサブリース方式
- 2 オーナーへの支払賃料が「実績賃料連動型」のサブリース方式

B 管理業務受託方式（オーナーが、賃貸人となり、管理業者はオーナーから委託された一定の管理業務のみを行う方式）

- 1 管理報酬が「実績賃料連動型」の賃貸管理受託方式
- 2 管理報酬が「固定型」の賃貸管理受託方式
- 3 管理報酬を特に収受しない方式（賃貸仲介業務に付随するサービス的な位置付けともいえる）

（*）サブリース方式：サブリース事業者が、オーナーとの間で一括の賃貸借契約（マスターリース契約）を結んだ上で、サブリース事業者が賃貸人（転貸者）となって個々の入居者と賃貸借契約（転貸借契約：狭義のサブリース契約）を結ぶ方式。

以上のうち、「A1 固定賃料保証型」のサブリース方式が、賃貸管理事業者が賃貸住宅経営の事業リスクに最も深く関与しているといえる。逆にいえば、そのサブリース期間中は、オーナーはその事業リスクから免れることができるともいえるが、サブリース契約を解除、解約すれば、その後の事業リスクは全面的にオーナーが負担することになる。「A1 固定賃料保証型」のサブリース方式を用いる場合には、賃貸管理事業者およびオーナーの双方がこのことを十分理解した上で進めていく必要があるといえるだろう。なお、この「A1

「固定賃料保証型」のサブリース方式を取るケースとしては大きく分けて次の3つの場合があるといえる。

- i) 賃貸管理事業者が、建築業を営んでおり、賃貸住宅建築と併せてその後の賃貸管理業務を実施している場合（大手のサブリース事業者にはこのケースが多い）
- ii) 賃貸管理事業者自らが、賃貸住宅に関し事業投資をした上で、賃貸住宅事業を行っている場合（ゲストハウス、シェアハウス事業等を行っている事業者にこのケースが多い）
- iii) 賃貸管理事業者が、自社の高い賃貸管理、賃貸経営能力を生かし、かつオーナーの希望、利益にも対応するものとして実施している場合

次に、「A2 実績賃料連動型」のサブリース方式は、賃貸住宅経営の事業リスクは、オーナーが負うことを明確にしつつ、賃貸管理事業者のプロとしての管理専門能力をできるだけ、発揮、活用させる方式であるといえ、賃貸管理の専門能力の高い中小の賃貸管理事業者が参画しやすい賃貸管理形態であるということができる。その、効果、賃貸管理上のポイントとしては、サブリース方式全般に共通するものではあるが、概ね、次のような点が挙げられるであろう。

- i) サブリース事業者が、賃貸人（転貸者）となるため、入居者（賃借人）にとって、賃貸借契約に関する責任主体が明確になり、オーナーと賃貸管理業者が並存する場合に生じる可能性がある対応の窓口、責任範囲をめぐる疑義、問題等が基本的になくなる。
- ii) オーナーにとって、賃貸借契約に伴う、細々とした日常的な問題への対応等が不用になる。
- iii) 入居者（賃借人）の賃料延滞、原状回復、明渡し等の問題処理は、法律的にはサブリース事業者が賃貸人として自らその対応、処理に当ることが可能となることになる。
- iv) 逆に、入居者（賃借人）から、例えば、敷金返還等の訴訟提起があった場合には、サブリース事業者が、当該訴訟の被告となって対応することになる。
- v) サブリース方式に共通する事項であるが、オーナー・サブリース事業者間の賃貸借契約（マスターリース契約）が解約、解除された場合の、入居者（賃借人）の賃貸借契約（転貸借契約）の引継ぎ等に関する事項の約定がなされる必要がある。

以上のとおり、「A2 オーナーへの支払賃料が「実績賃料連動型」のサブリース方式」を取った場合、賃貸管理事業者（サブリース事業者）は、賃貸経営の事業リスクそのものは負わないものの、賃貸人としての実務的、法的責任は負うこととなるため、それらに対応できる賃貸管理のプロとしての専門能力を保有している必要があるといえる。

なお、「B 管理業務受託方式（オーナーが、賃貸人となり、管理業者はオーナーから委託

された一定の管理業務のみを行う方式)」は、実務的な賃貸管理の一定の業務は賃貸管理事業者が実施するが、入居者(賃借人)との間の賃貸借契約上の責任、権限、賃貸住宅の管理運営に関するリスク等は、オーナーが負う方式であるといえる。この方式を用いることができる原因是、基本的には、市場的、経営的に、オーナーにとって賃貸住宅の経営事業リスクそのものがかなり低い場合において有効な方式ともいえるであろう。

具体的に、「B 管理業務受託方式(オーナーが、賃貸人となり、管理業者はオーナーから委託された一定の管理業務のみを行う方式)」が有効となる市場、経営環境としては

- i) 賃貸住宅の需要が旺盛で、特に専門的な経営努力をしなくても賃借希望者が多数、継続的にいる場合
- ii) 賃貸住宅の需要が旺盛とはいえないが、オーナーは既に、金融機関からの借入金返済等を終了しており、たとえ、空室が生じても、それが賃貸経営上、特に問題とならない。
個人事業主の場合、税制上の効果が得られており、あえてさらにリスクのある、追加投資等をする必要の無い場合

以上のようなケースが該当するといえるだろう。

逆に「A サブリース方式」を賃貸借において用いるのは、上の i) や ii) のような市場、経営環境に無いオーナーの場合に、初めて効果、意味のある事業方式であるといえるだろう。なお、周知のとおり、上の i)、 ii) のような「賃貸住宅経営」にとって極めて恵まれた市場環境は急速に失われつつあり、さらに、日本の人口、世帯の今後の動向、予測をみても、この需給、市場環境が将来、改善することはほとんど考えられない状況にあるといえる。

この状況に対処するためには、市場ニーズに対応した賃貸経営ができる、プロの賃貸管理者の役割が重要となり、管理形態におけるサブリース方式の動向が、今後もますます注目されるといえるだろう。

(参考：サブリース方式の事業スキームのポイント例示)

ここで、サブリース方式による賃貸管理事業の具体的な事業スキームのポイントの一部を例示的に若干紹介してみよう。

◎ 「固定賃料保証型」と「実績賃料連動型」のサブリース方式

既述のとおり、サブリース方式には、大きく分けてオーナーへの支払賃料が「固定賃料保証型」と「実績賃料連動型」の2種類があり、この2つの事業形態を対比する形で、その事業スキームを確認してみよう。

なお、サブリース方式の場合、オーナー（地主、家主）とサブリース事業者との間の賃貸借契約（マスターリース契約）と、入居者である賃借人との間の賃貸借契約（転貸借契約：狭義のサブリース契約）の両者で成り立っているので、それぞれに分けて、そのスキームをみていきたい。

【サブリース事業者とオーナー間の賃貸借契約（マスターリース契約）のポイント】

・契約期間

「実績賃料連動型」の場合、2年程度の比較的短期の契約期間を更新させていく方式が多い。「固定賃料保証型」の場合、契約期間2年の例もあるが、5年、10年あるいは30年等の長期の期間とする例が多く見受けられる。

・オーナーへの支払賃料保証期間

「実績賃料連動型」の場合は、当然この賃料保証期間そのものが存在しない。「固定賃料保証型」の場合、契約期間の長短に関わらず賃料保証期間は2年あるいは3年など（2年あるいは3年毎に賃料改定）とするほか、保証期間5年あるいは10年など長期の期間を設定する事例も見受けられる。

・オーナーへの支払賃料保証水準

「固定賃料保証型」のみに関する事項だが、保証する賃料水準は、例えば、サブリース事業者が建築業も併せて実施している場合には、保証する賃料水準が高く、サブリース事業者自らも事業投資をしてサブリース事業を行う場合（ゲストハウス、シェアハウス事業など）には、オーナーに対して支払を保証する賃料水準は低いという傾向がみられる。

・オーナーから收受するサブリース事業報酬

「実績賃料連動型」の場合、一定割合のサブリース事業報酬をオーナーから收受することになるが、その水準は、サブリース事業者への責任、権限の付加等に対応して、「B 管理業務受託方式（オーナーが、賃貸人となり、管理業者はオーナーから委託された一定の管理業務のみを行う方式）」より、高く設定するケースと、報酬水準そのものはあまり変化の無いケース等、状況により様々に分かれている。

・マスターリース契約における、オーナーへの礼金、敷金等の一時金の支払

これも、様々なケースがみられるが、オーナー・サブリース事業者間の賃貸借契約（マスター・リース契約）の締結に際し、礼金、敷金等の初期一時金が支払われる例は少ないようである。つまり、オーナーに対しては、月々の賃料支払いのみを原則とするケースが多くみられる。

【サブリース事業者（転貸者）と入居者（賃借人）間の賃貸借契約（転貸借契約）のポイント】

サブリース事業者（転貸者）と入居者（賃借人）間の賃貸借契約（転貸借契約）は、通常の賃貸借契約と、ほぼ同じであるともいえるが、サブリース事業者（転貸者）が、賃貸人となっている関係で、入居者（賃借人）に対するサービス的なメニューの強化、賃貸借契約内容の一層の明確化等の工夫をしている事例も多々見受けられる。ここで、その若干の例を見てみよう。

・定期借家契約の採用

サブリース方式であれば、即、定期借家契約を採用するという訳ではないが、ヒアリングのなかで、入居者（賃借人）の入居継続意思の有無の確認、住戸の使用状況の確認等を定期的に行う意味等で、入居者（賃借人）との賃貸借契約（転貸借契約）を定期借家契約とする事例がみられる。

*某業者とのヒアリングの中で「転貸借と定期借家は、相性がとてもいい。それぞれのアルファベット頭文字をとってT&T方式と呼んでいる。」との発言もあった。

・賃貸借契約（転貸借契約）における、礼金、敷金等の一時金の收受の状況

これもサブリース方式であれば、即、という訳ではないが、礼金、敷金等の一時の收受に関し、サブリース事業者自らが賃貸人である関係で、サブリース事業者の経営判断で柔軟に、対応をしているケースが目につく（市場状況に合わせて通常通り收受するケース、逆に礼金ゼロ等を積極的に打ち出すケースなど賃貸経営に基づく各種の対応、判断が行われている）。

・入居者（賃借人）の退去時の原状回復等への対応方法

今回の、ヒアリング調査の中では、入居者（賃借人）の退去時の原状回復等への対応について、国土交通省ガイドラインあるいは東京都条例のルール（通常使用の経年劣化に対する費用は家主負担等）は、かなり浸透しているという印象であるが、特に、サブリース方式を取っている場合には、サブリース事業者が賃貸人であるため、国土交通省ガイドライン等に沿った対応が、スムーズに取りやすいという傾向がみられるようである。

・入居者（賃借人）の対応窓口等の積極的な設置

入居者（賃借人）向けの24時間の電話による対応窓口の設置など、入居者（賃借人）向けサービスの充実は、サブリース方式に限らず近時、増えているが、サブリース事業者が賃貸人であるため、この種のサービス提供も一層効果的に運用できるという効果が、サブリース方式にはあるようだ。

② 先代からの事業承継者が、新たな展開を図って事業活性化を進めている事例も多い

これも、目に付くケースだが、先代からの事業承継者が、従来の事業基盤を活用しながら、さらに自ら、時代の流れに対応した新たな展開を図って、事業活性化を進めている事例も多い。なお、これには、

- i) 賃貸住宅の管理委託をする、あるいは賃貸業務をするオーナーが、先代からの事業承継者である場合
- ii) 賃貸住宅の管理事業者が、先代からの事業承継者である場合の両者があるといえる。

賃貸経営に関する、現下あるいは将来の、厳しい市場、経営環境に対して、新たな対策、対応を講じる必要に切実に迫られているのは、オーナーと賃貸住宅管理事業者共に、先代から、経営、事業を承継した、2代目、3代目等の世代であるというのが現実であろう。

例えば、70歳代、80歳代の先代から、事業を引き継いだ40歳代、50歳代等の承継者にとっては、オーナーサイドとしては、相続した賃貸物件を売却処分等するか、何らかの活用の投資等をして賃貸経営を継続、再生させるか、また事業承継した賃貸住宅管理業者としては、経営効率の悪い賃貸管理業を廃業するか（別の業務、職業に就くか）、新たに収益性が良い、安定的な賃貸管理の業務等を実施するかの選択に迫られているといえる。

本調査におけるヒアリング等の中で、最近の新しい賃貸住宅事業の具体的展開である、次の、③以降の各ポイント、項目に基づく各事業は、この新しい市場、経営環境および関係者の状況に対応して生まれていることを、賃貸管理業務に関して、改めて確認したともいえる。

（ヒアリングにおける事業者等の言葉）

- ・創業者から会社を継いだが、真似をしているだけでは意味がない。経営とは何かと考えを深めていったら、先代が先鞭を付けてくれた事業をさらに深め、進化させて、企業と地域社会の融合を図り、地域貢献しながら、会社の収益、利益を上げるのが会社だと考えるようになった。
- ・自分の代になって、インターネットを営業ツールの中心におくように切り替えた。「昔はこうだった」という理屈が成り立たない状況にあるので、ゼロベースで見直さないと通用しない（対応できない）と痛感している。
- ・バリアフリーマンション事業の導入窓口を開いたのは創業者だったが、事業承継者（息子）がさらに発想、イメージを転換して「ユニバーサルデザイン」として、メリットを明確化して事業を進めていった。
- ・現在の社長は、2代目だが、息子等ではなく、内部の役員の昇格者で不動産業には途中から転職してきた人である。自由な発想で仕事ができ、歩合制・ノルマで縛られない働きやすい会社である。

③ 近時、定期借家契約を積極的に活用して、賃貸借契約内容の明確化、確認を賃貸人・賃借人間で図るケースも多く出てきている

従来の、統計的調査では民間賃貸住宅において、定期借家契約の普及度は必ずしもそう高くないという傾向が出ているのは事実である（利用する場合は、転勤時の一時的な賃貸事業、数年後の建替え・大修繕が想定されている等の限定された場合である等）。しかし、今回、我々が行ったヒアリングを中心とした現場調査の結果では、この定期借家契約を積極的に活用している事例がかなり多いというのが実感である。

特に、新たな形態の賃貸事業を行う場合には、締結する賃貸借契約の内容を賃貸人・賃借人間で明確にしておく必要があり、定期借家契約をそのような目的で有効に活用、機能させているケースも多数出てきている。

この、定期借家契約の活用方法としては、種々の利用形態、利用要因があるが、ここで、その例を少し紹介してみよう。

◎ 家具・家電付き賃貸借契約における定期借家契約の活用

近時、ゲストハウス、シェアハウス、マンスリーマンション、さらには家具・家電オプション付きの一般賃貸借契約等が、一定のニーズを獲得して賃貸市場の中で存在を示しつつあるが、これらの、家電・家具付きの賃貸借契約の多くが、定期借家契約を活用することで、これらの新しい住宅賃貸の形態の普及を図っているといえる。

これらの、新しい契約の住宅賃貸は、家具・家電の取扱い等を含めて、従来の、普通賃貸借契約とは異なる内容を含んでおり、賃借人・賃貸人間で契約内容の明確な確認・相互の充分な理解が必要であり、その確認の明確化のために、一定の賃貸借期間を定期借家契約として確定させ、再契約する場合も、都度、その内容を再度確認することが必要・不可欠になっているといえる。

なお、これらの契約では、③定期借家契約の活用に加え、④リノベーションによる既存物件の活用、⑤契約時の一時金授受ができるだけ無くす、月額賃料によるシンプルな賃貸経営、⑬集客におけるインターネットの活用など、15 ポイントの他の項目と連動させた賃貸運営が行われている。

◎ 一般の賃貸借契約における定期借家契約の活用

家具・家電付きではない、一般的賃貸借契約においても定期借家契約を積極的に採用しているケースも、先ほどの、サブリース方式、その他の場合でも見受けられる。

普通借家契約から、定期借家契約に切り替えた理由としては、

- i) 6ヶ月から1年前等には入居者（賃借人）に再契約か否かの確認等を取ることで対応が取りやすい。なお、6ヶ月前等に賃借人に意思等がまだ確定していない場合でも、賃料延滞等のない賃借人の場合には、再契約をすることを前提に対応できる。

ii) 新規の契約からは、基本的にすべて定期借家契約としている。賃貸人・賃借人が相互に対等の立場で契約することができる方式だと感じている。

ii) 敷金ゼロ、礼金ゼロ等と組み合わせた上で、借家住戸の使用状況の確認等を定期的に行うシステムとして活用している。

であり、実務的には、「定期に契約を完全に終了させる」（入居者に退去いただく）というよりは、定期的に賃借人・賃貸人間で契約内容、住戸の使用状況等の確認、明確化を図る意味合いの方が大きいようである。

◎ 更新料をめぐる訴訟事件への対応策等として定期借家契約の導入を検討しているケースも見受けられる

なお、ヒアリング等の中では、更新料をめぐる最近の訴訟事件への対応策等として定期借家契約の導入を検討したいというような声も聞かれた。ただし、普通借家契約の更新料の問題と、定期借家契約における再契約料の問題は、定期借家契約になれば全てトラブル、問題が解消するというほど単純なものではないであろう。

定期借家契約においても、再契約料を收受するためには、再契約に際しての仲介業者、あるいは賃貸人の業務内容の明確化、再契約料を收受する根拠、意味等について賃借人に充分な理解を得ることがやはり必要であるといえるだろう。

要するに、没交渉的な自動更新等の継続による退去までの問題の先送り等ではなく、早期・事前に賃貸借契約に関する賃借人との問題の対処をする一つの方法として、「定期借家契約」の利用を検討する意味があるのかもしれない。

(参考：定期借家契約を積極的に採用している事業の例示)

ここで、定期借家契約を積極的に採用している事業の例として、近時、供給数が増えている、ゲストハウス、シェアハウス等の具体的な事業スキームのポイントの一部を例示的に若干紹介してみよう。

1. ゲストハウスあるいはシェアハウスの事業スキーム、事業の特徴

近時、都市部を中心に、ゲストハウスあるいはシェアハウスという形態の住宅供給が増え、また人気も高いといえる。ゲストハウスあるいはシェアハウスといっても、住宅ハード面、運営のソフト面の両面において、種々の形態があり、それらを全て概観することは、困難であるが、ここでは、一般向けの、新たな賃貸住宅ニーズの動向という観点で、その事業スキーム、事業内容の特徴等を示すこととする。(以下は、ゲストハウス等のポータルサイトから「ゲストハウス白書」(2008年、ひつじ不動産)のデータ、記述と、今回の各事業者へのヒアリング結果等を参考に取りまとめたものである。)

・ゲストハウス、シェアハウスの住宅設備面等の特徴と名称について

住宅設備面から、ゲストハウス、シェアハウスの特徴を、あえて単純化していえば、「各専用居室内に水回りがなく、共用部の各種設備を活用する賃貸住宅」ということになるだろう。各専用居室には、ベッド、テーブル、椅子、収納家具等が設置されているが、キッチン、トイレ、浴室等の水回り設備がなく、一方、住宅の共用部には、共用キッチン、食堂、居間、共用トイレ、シャワー室、さらに共用冷蔵庫、共用パソコン等の設備があり、入居者はこれら共用部にある共用設備を利用して生活していくことになる。

名称としては、外国人の方の利用から始まったこともあり、当初は「外国人ハウス」、さらに「ゲストハウス」という名称が使われてきたが、近時、共用部の設備等を入居者が共用(シェア)する点に着目して「シェアハウス」という名称も用いられている。

・ゲストハウス、シェアハウスの供給ボリューム、件数

公式の統計等ではなく、その把握はなかなか難しいが、首都圏での2007年末の調査で、棟数で400物件超、約7,000ベッド(個室型のほか、1室に数ベッドがあるいわゆる「ドミトリ一(相部屋)型」を含むため、ベッド数での把握となる)とされている。その8割が東京都内の物件であるが、神奈川、埼玉、千葉等ではベッド数の多い大型物件も存在している。

また、近時、首都圏以外のエリアでの供給も見受けられるようになったようである。

・供給されている物件の特徴

既存物件(会社社員向け、学生向けの寮、築年の古い賃貸住宅等)のリニューアル、リノベーションを行って、ゲストハウス、シェアハウスとして活用する例が多く、新築物件での供給は少ない。

・入居者の構成はどうなっているか

ゲストハウス入居者の約7割は、女性であり、年齢構成では20歳代、30歳代の若い世代が90%を占めている。なお、外国人と日本人の入居者の比率は3割:7割程度であり、住宅供給の元々の経緯もあり、外国人の方(欧米系のほか、アジア系の方など)の入居比率が一般

の賃貸住宅に比べて高くなつており、外国人の方の専用のハウスもある。

なお、入居者へのアンケートによると、入居者の6割以上が、現在のゲストハウスの入居以前にも海外での経験も含め何らかの形でシェア生活を経験しており“シェア生活リピーター”層の比率が高いといえる。

・ゲストハウス、シェアハウス事業者の事業拡大・縮小の意向

8割以上の事業者が拡大する意向を持っており、縮小予定と回答した事業者はゼロとなってい。なお、今後の注力予定の居室タイプは約9割を超える事業者が個室タイプを挙げており、ドミトリー（相部屋）タイプの拡大を挙げる事業者はほとんどなかった。また、居住者の希望、事業者の今後の注力ポイントとしては共に「内装デザインの充実」が上位に挙げられており、デザイン性の高い物件の供給増が今後予想される。

・ゲストハウス、シェアハウス事業者とオーナー（地主、家主）との契約形態

事業的に積極展開を図っている事業者の場合、ゲストハウス、シェアハウス事業者が、物件を所有するケースは少なく、別のオーナー（地主、家主）の所有物件を活用するケースが多い。その場合の契約形態は、先の「A1 オーナーへの「固定賃料保証型」のサブリース方式」が多く、「B 管理業務受託方式」等は傾向として少ないといえる。

・入居者（賃借人）との賃貸借契約

ゲストハウス、シェアハウス事業者との入居者（賃借人）との賃貸借契約は「定期借家契約」であることが通例である。

敷金、礼金は無い（ゼロである）ケースが多いが、ディポジットとして一時金（家賃の1ヶ月分あるいは数万円の定額等）を收受し、事務手数料、退去時のクリーニング費用等に充てるケースがある。

・賃料、賃貸収入の水準、経営状況等について

事業者等にとっては共用部、各居室への設備投資等が必要になるが、各居室に水回りがなく、各居室面積が少なくて済む分、住戸数を増やすことができるため、トータルでみると、一定の入居率の確保ができれば、一般的の通常の賃貸住宅経営に比して、ゲストハウス、シェアハウス事業は、利益率の高い事業とすることができます。

・入居者（賃借人）の募集、集客方法

インターネットによる募集、ゲストハウス、シェアハウス事業者と入居希望者との直接契約の例が多く（結果的に仲介手数料はゼロになる）、仲介業者が仲介で関与するケースはあまりない。

・ゲストハウス、シェアハウスで備えられている設備等

既述のとおり、各居室内には水回りは無く（ベッド、テーブル、収納家具等は備え付けられている場合が多い）、共用スペースにトイレ、シャワー室、ランドリー室（コインランドリー等）、共用キッチン、食堂、インターネット設備（共用PC）その他の共用設備、サービス等を備えている例が多い。共用スペースの清掃、ゴミ捨て等は、事業者側の管理人等が行うのが通例である。

・ハウス退去時等における原状回復等について

退去時等に、設備の破損、紛失等があった場合には、原状回復費用の負担が入居者（賃借人）生じるのは、一般的賃貸住宅の場合と同様であるが、入居者（賃借人）による住宅内への家具持込みがほとんどないこと等の関係で、原状回復問題が生じる割合は、一般的賃貸住宅に比して、低いというのが、ヒアリングした事業者の声であった。

・ゲストハウス、シェアハウス内における入居者間の交流等について

既述のとおり、近時のゲストハウス、シェアハウスの入居者の主流は、20代、30代の若い女性であり、その選択理由の大きな部分は、共にシェアする生活の「安心」「安全」感と、外国人の方も含めたハウス内での一定の交流の存在である。

その意味で、ハウス内での日常のふれあいに加え、例えば、入退去時のパーティ、クリスマス・パーティ等の開催が、入居者の自主的な、あるいは事業者のコーディネートで実施されるケースも多く見受けられる。

・ゲストハウス、シェアハウス内における生活ルールについて

共用スペース、共用設備を共に利用する形態は、ふれあいの機会でもあるが、また、トラブル発生の機会ともなる。各ハウスにおいて、種々の内容がありうるが、通常、事業者等を中心にして、ハウス内の生活ルール等を決める、問題事例の相談に応える等の工夫をしている例も多い。

*某事業者との話しの中で「ゲストハウスが、普通の賃貸借住宅と違う要素は、①ハウス内で、交流、情報交換があること、②適切な運営管理者によりハウスが運営されていること、この2点だ。」との発言もあった。

・ゲストハウス、シェアハウスの今後の展開等について

先ほど、ゲストハウス、シェアハウス事業者の事業拡大の意向で、①個室タイプで、②内装デザインの充実した物件に注力するとのアンケート結果もあったが、その他、ヒアリングによる、ゲストハウス、シェアハウスの今後の展開としては、次のような意見、見解が聞かれた。

- i) 首都圏だけでなく、地方エリアにも広まっていくだろう。
- ii) 女性に定着したあとは、若い男性層にも、今後、受け入れられていくだろう。
- iii) さらに、若い世代だけでなく、上の世代にも認知され、居住者の年齢層等が拡大していくだろう。
- iv) 入居システムが、シンプルで理解しやすいため、今後も、外国人の方のニーズには応えていけるだろう。
- v) 趣味を共通にする方向けのハウスなど、ゲストハウス、シェアハウスのニーズ、コンセプトの多様化が、今後、進んでいくだろう。

2. 各居室に水回り設備のある、「家具・家電付きの定期借家契約」～マンスリーマンション等について

ゲストハウス、シェアハウスの住宅ハード面の特徴は、「各居室に水回り設備がない」ことがあるが、そのままでは、若年層のニーズ等には、応えられても、それ以外の一般生活者向けの、賃貸住宅としては少し無理があるともいえる。ここでは、「各居室に水回り設備のある」賃貸住宅で、定期借家契約を活用している事例であるマンスリーマンション等の事業スキームを確認しておこう。

◎ マンスリーマンション等の基本スキームは「家具・家電付きの定期借家契約」であるといえる

マンスリーマンションというネーミングのために、少し分かりづらくなっているが、その、基本的な事業スキームは、各居室に水回りのある「家具・家電付きの定期借家契約」であるということができる。

その観点で、ヒアリング結果等を踏まえると、次のような利用形態、利用方法の拡大が考えられる。

- i) 従来、多かった法人需要は、景気変動等の影響を直接的に受けるため、安定的な需要とはいえないことが、はっきりしたといえる
- ii) 一般的の需要としては、従来からもある、①病院入院者への付き添い的な対応を行う親族の方等の住まい、②自宅の大規模リフォーム、修繕等を行っている方の仮住まい、③研究、執筆、学習等を集中的に行う方向けの住まい等のニーズへの対応
- iii) さらに、一定期間、日本に滞在する、外国人の方向けの住まい
- iv) 地方出身で、東京等で就職しているが、いずれ、出身地に帰ることが想定されている方の住まい
- v) 高齢者の方等で、自宅売却はしないが、一定期間、自分の気に入った場所に住んでそこで生活を楽しみたい方の住まい
- vi) ヒアリングの中で、「家具・家電付きで手軽に入居できる賃貸住居という明確なシステムを広めていきたい。米国などでは、家具付き賃貸住宅の方が一般的である。」との話も聞かれた。
- vii) 定期借家契約であることを前提にすれば、必ずしも1ヶ月あるいは数ヶ月単位に限定する必要はなく、1年、2年その他柔軟な契約期間設定が可能であろう。
- viii) 以上、マンスリーというよりは、比較的に長い期間、ただし家具・家電を新たに買い揃えるような出費はできない(したくない)方に向けた賃貸借条件の明瞭な、定期借家契約としての活用を広げていくことが、今後、考えられるだろう。

④～⑩ 今後の賃貸住宅経営の最大のポイントは、賃借人のニーズに応える賃貸経営、的確なマーケティングの実施にあるともいえる

15 のポイントに挙げた④～⑩は、賃貸経営において、賃借人のニーズに対応した的確なマーケティングが、今後ますます重要になっていることを示しているといえる。

各賃貸事業者、賃貸管理者それぞれが、明確な経営ポリシー等を持って賃貸経営、賃貸管理に当っている例が多いが、ここでは、ヒアリングの中で聞かれた印象深い事業者あるいは入居者（賃借人）の言葉等を中心にして紹介してみよう。

④既存住宅等をリノベーションにより再生させ、新たな需要層を得て賃貸住宅として蘇らせる事例も多く見受けられる

ストック重視の流れの中で、築年数を経た住宅等をリノベーション工事等により再生させ、新たな需要層を獲得し、賃貸住宅として蘇らせる例も多く見受けられる。

先に、ゲストルーム、シェアハウス事業が、既存の独身寮等をリノベーションで再生させて、新たな賃貸住宅、賃貸事業としていることを述べたが、そのほか、ヒアリングの中で、既存住宅等のリノベーション等の再生に取り組んで事例は多い。

（ヒアリングにおける事業者等の言葉）

- ・「コンバージョン住宅」では、過去の異用途等を隠すのではなく、新規開発案件が決して持つことのできない価値を注入することの方が求められる。
- ・新築に追いつこう、新築まがいのリフォームをしようとしても上手くいかないケースが多い。むしろその物件の良さをさらに強調し、特徴をはっきりさせることの方が効果が大きい。
- ・若い世代は、「リノベーション」という言葉に、「ファッショニ性」や「価値を高める」という意味合いを語感にこめて使っている。
- ・「古くて味がある」、「レトロ調」、「風情のある」住宅に住みたいという顧客層が確実にいる。
- ・あえて「不便さ」を残すと、その不便さを意に介しない、場合によっては、それを楽しむ人たちが集まるヴィレッジとなる。
- ・古屋再生で、躯体の耐震強化をし、隣室間の防音工事まではしなかったが、むしろ、「人のいる気配を感じる暮らしの方が、安心する」という声もある。
- ・「広い縁側のある住宅は、とても懐かしい感じで、ひと目で気に入った」、また、「縁側や、庭にいて、近所の方が気軽に話しかけてくれる距離感が気に入っている」という若い女性入居者の声もある。
- ・「倉庫ハウス的な感じが、このエリアにマッチして面白い。自分が自由に使いこなしていく空間になる」と人気の高い賃貸物件となった。
- ・築40数年の賃貸物件で、壁塗りなどの内装の多くの部分は、居住者に任せている。壁の色を毎年塗り替えて楽しんでいる居住者もいる（退去時の原状回復義務は付していない）。

⑤賃貸借契約時の一時金授受をできるだけなくし、月額賃料をベースに賃貸経営を進める動きも生じている

最近の厳しい賃貸住宅市場の状況、さらに賃借人とのトラブル、訴訟等が、賃貸契約時等の一時金に絡んで発生していることとも関連して、最近、契約時の一時金授受を少なくする動きが全国的に広がっているのが現場の実態であるといえる。

それら近時の動向にも関連はするが、より積極的に賃貸経営のあり方として、賃借人のニーズに対応した安定した経営を進める方策の一つとして、契約時の一時金授受をできるだけ無くして、月額賃料ベースでの転貸経営を進める動きも生じているといえるようだ。なお、一方で、明確に、礼金ゼロ、敷金ゼロというやり方は取らないとする事業者も当然いる。

(ヒアリングにおける事業者等の言葉)

- ・数年前から、「礼金ゼロ、敷金ゼロ、退出時修繕義務なし」を消費者（入居者）のニーズに応える形で実施している。当然、賃料はその分、周辺物件に比べて高くなっている。
注：「退出時修繕義務なし」は、国土交通省ガイドライン等に沿って対処するという意味である。
- ・「礼金ゼロ、敷金ゼロ」だと、入居者の入れ替えに収益上のメリットは無く、逆に長期入居者が有難いお客様となる。契約更新時（あるいは定期借家契約の再契約時）等に、長期入居者にサービス還元（希望する内装、設備の更新等）を行っている。
- ・国交省ガイドライン、東京都条例ルールが浸透しており、「敷金」を受領しているメリット、意味があまり無くなっている。入居者との間で日常のコミュニケーション、情報交換が行われていれば、退去時に大きなトラブルが発生するリスクも少ないといえる。
- ・入居者の質の低下を招く恐れがあると考えられるので、「礼金ゼロ、敷金ゼロ」は原則、採用していない。

(礼金と賃借料の額について賃借人が選択できる方式を用いている事例)

なお、契約時の一時金である礼金と、月の賃借料の金額について、複数の選択肢を設けて、賃借人が選択できる方式、制度を用いる事例が見受けられた。

Aパターン：賃借料 58,000 円、礼金 100,000 円、敷金 100,000 円、契約年数 3 年

Bパターン：賃借料 61,000 円、礼金 なし、敷金 100,000 円、契約年数 3 年

* A・Bパターンの賃借料の差額 3,000 円 × 12 月 × 3 年 = 108,000 円となる。

この方式が、問題をすべて解決する方法ということはできないが、礼金の性格、賃借料との関係を、賃借人に示す一つの工夫、努力の現われとはいえるだろう。

⑥賃貸管理業者が、賃借人の顧客満足度をメインにおいて管理業務を進め、入居率の向上、オーナーの利益に繋げている事例も多い

賃貸管理業者は、オーナーとの間で、賃貸管理受託契約等を結んで業務を行うため、ややもすると、オーナーの直接的な希望、要望に沿った業務遂行を行う傾向にあったといえる。

しかし、一方で、賃貸住宅事業が、「住まい」を提供するサービス業であることを考えると、現下の、厳しい競争市場となっている賃貸住宅市場においては、サービスの提供先である賃借人の顧客満足度を高めることにより、入居率を向上させ、ひいてはオーナーの利益につなげる管理業務を進めるという展開も当然、必要であるといえる。

なお、一つのコインの裏表ともいえるかもしれないが、逆の言い方で、オーナーへの貢献、忠実義務を果たすことを第一にすることを誓言、実行し、その中で、賃借人の満足度を高め、入居率向上を実現しているケースもあった。

(ヒアリングにおける事業者等の言葉)

- ・「貸してやる」経営から、「入居者本位、入居者の希望に応える」経営への脱却が必要だ。
- ・「入居者に選ばれる部屋づくり」、「お客様（入居者）の身になって考え方行動せよ」をモットーにしている。
- ・入居者に魅力ある賃貸物件を提供し、喜ばれる貸し方を研究し、満足して住んでもらえるような日常サービスを提供すること、これしかこれからの賃貸住宅経営を成功させる途はない。オーナーの皆様の協力も得ながら、管理している賃貸住宅の経営を成功させるように努力している。
- ・住まい手は、住まいに「夢をもっている」はずであり、それに応えられる住宅の提供をしていくのが、プロである業者の役割である。
- ・「家具・家電付き賃貸住宅」を供給しているが、家具の色調、スタイル、家電の種類等を入居希望者が選択する方式で、入居者の満足度を高めている。
- ・24時間年間無休の窓口対応サービス、社員のお掃除隊による清掃徹底と要望対応、年に1回の訪問型のアンケート実施等で、入居者ニーズへの対応を図っている。
- ・長期に入居いただいている賃借人の方は、本当に有難いお客様であり、契約更新時（再契約時）に、設備更新など希望のサービスの提供をしている。
- ・退出に当って退出者にアンケートに答えてもらい、入居満足度を教えてもらっている。足りなかつた点を今後の改善に生かしている。
- ・オーナーへの貢献、忠実義務を果たすための管理業者の誓言項目例
 - i) 「賃貸仲介」業務は行わず、賃貸住宅の「マネジメント」に徹する
 - ii) 他業者からのキックバック（紹介料）等を受けない
 - iii) オーナーと利益相反となる行為はしない
 - iv) 稼働率（入居率）向上に向けた努力、業務の効率化を最大限に行う

⑦煩雑で、手間隙のかかる業務を積極的に取り入れて業務の向上等に結び付けているケースもみられる

これは、当然⑥とも関連することだが、特に入居者（賃借人）との関係等で煩雑で、手間隙、労力を要する業務、従来は、一般的にはできるだけ避けてきた業務を積極的に取り入れ、実施することで、業績を伸ばし、さらに賃貸管理に関するノウハウの蓄積を図っているケースが見受けられる。

（ヒアリングにおける事業者等の言葉）

- ・社内に、お掃除隊を編成し、徹底した清掃の実施、物件の状況確認等を外注ではなく、自社の基本業務として実施している。
- ・入居者からの要望は、年々高度化している。10年前と全く違って、最近はエントランス付近のちょっとした汚れ、また犬の粪や猫のオシッコを清掃したあとに残る匂い等も指摘される。こういう要望に徹底して応えていくことが大切だと考えている。
- ・管理物件の、庭の草刈り、美化が、まず仕事の第一歩。草刈りの嫌いな人、できない人は、社員として採用できない。
- ・今では部屋と共にサービスが求められている。鍵が見つからないので届けて欲しい、隣がうるさいので何とかして欲しい、洗濯機ホースの接続ができない、粗大ゴミの処分を手伝って欲しい、ケガをしたので病院を教えて欲しい、連れて行って欲しい等々、様々な要望に24時間年中無休で応えていくことが求められる。当社は、これに応えられるサービスマインド、組織、営業基盤をつくってきた。
- ・「ノーと言わない」カスタマーセンターを目指して運営している。
- ・入居者（賃借人）への24時間窓口対応を自社組織で実施してきた。最近は、そのノウハウを生かして、他社の管理物件に関する24時間窓口対応業務を受注している。

⑧ペット共生賃貸住宅、戸建賃貸住宅、楽器演奏できる防音賃貸住宅、菜園付き、大型駐車場付きなど、ターゲットを絞りこんだマーケティング、顧客獲得で安定した賃貸経営を行っている事例も多数生じている

これが、新たな賃貸事業の例としては具体的に一番はっきりして、分かりやすいかも知れないが、近時、一般的に（あるいは顧客ニーズを特に絞り込まずに）賃貸住宅を提供するのではなく、あらかじめ、一定の顧客層を想定し、場合によっては、ターゲットを絞り込んだマーケティング等により、ある程度の居住予定者層を確保した状況で、そのニーズに合わせた賃貸住宅供給を行い、その後の、継続的な入居者、顧客の獲得により、安定した賃貸経営を行っている事例が多数生じている。

例えば、戸建賃貸住宅は、既に、賃貸住宅市場で一定の確立したポジションを占めている

ともいえるが、なお、その需要に応えられる充分な供給が行われてはいないという意味では、注目される新しい市場であろうし、また、最近のペット・ブームは、最早、単なるブームというよりは必須の生活条件になりつつあるといえるが、賃貸住宅における対応としては、単なる「ペット飼育可・相談」の空室対策の窮余の一策としての採用ではなく、さらに積極的に「ペット共生」にまで踏み込んだ管理運営を行う動きが見受けられる。その他、家庭菜園を楽しむことのできる賃貸住宅、防音工事を施した部屋により楽器演奏等を自由に行える賃貸住宅、大型駐車場付き、バイクの自宅への持込可能スペース付きなど、入居者の趣味等に関する満足度を高めた賃貸住宅の供給等が行われている。

(ヒアリングにおける事業者等の言葉：マーケティング、顧客層明確化等について)

- ・当社の強みは、徹底したマーケティングに基づく商品づくりだ。いかに深くお客様のニーズの応えているかで勝負が決まる。机上の企画優先、箱物・設備優先で参入した事業者はことごとく失敗している。
- ・「創客」こそが大事。つまり、口コミ等による入居希望者の拡大が大事で、単なる「集客」では根本的な空室対策にはならない。
- ・当社の会員組織では、希望物件、エリア等の情報に加え、趣味など主観的な項目についても答えてもらっており、各会員がもつ生活スタイル、付加価値と考える要素の傾向も把握してニーズマーケティングに反映させている。
- ・住宅を所有してしまうとそれに縛られてしまう。賃貸住宅の方が、その時々の、自分の状況、好みに合わせた暮らしをする住まい選択には向いていると考える人も多くなっている。
- ・単なる、経済採算性だけでなく、オーナー自らが「やってみたい」と思えるような賃貸事業、「オーナーも楽しい、入居者も楽しい」そんな賃貸事業が理想だ。
- ・今までの賃貸住宅は、企画の視点、メニューの画一化が強すぎて、賃借人（顧客）自身の本当の希望、ニーズに応えていく住宅の供給という観点が希薄だったと思う。

(戸建賃貸住宅)

- ・20代後半から、30代の若いカップル等を中心に戸建賃貸へのニーズ（子育て環境、生活音への気遣いが不要、等々）は高かったが、供給が圧倒的に少なく、需給のミスマッチが存在している。
- ・戸建賃貸住宅は、賃貸用の建物を建設しようとするオーナー、戸建住宅への居住を検討する入居者、どちらに対しても、選択メニューが広がる効果がある。
- ・集合住宅と比べて地主の投資コストが少なくて済む戸建賃貸住宅は、投資した人からみて、投資効果が把握しやすいメリットがある。
- ・当該地域で、供給過剰が明らかな1R型のアパート等を、今から、新たに建築することは危険である。空室を抱えて採算が取れないことが目に見えている。戸建の場合、入居期間が長期なる場合が多く、空室リスクが軽減され、安定した賃貸経営となる。

(ペット共生の賃貸住宅)

- ・賃借人の入居前、入居時のペット飼育ルール等の確認、充分な理解等が必要だし、入居後の、飼育の支援、サポート体制も重要だ。
- ・最近のペット飼育の特徴は、①小型化、②肥満化、③高齢化、④室内飼育型、⑤多頭化であり、それへの対応が必要である。
- ・ペット飼育は「賃貸住宅」の方が飼育ルールの徹底化等を図りやすい。所有権である「分譲マンション」では、トラブルの解決がむしろ困難だ。ペット飼育のトラブルのため分譲マンションから賃貸マンションに移ってきた人もいる。
- ・点として、ペット飼育ができる住宅があるだけではなく、ドッグラン広場、ペットを連れて入れる喫茶店やレストラン、動物病院など地域エリアとしての展開も図っていきたい。

(家庭菜園、緑地等のある賃貸住宅)

- ・元々、緑豊かだった敷地環境を生かして、キーコンセプトを「森の中の住まい」とし、遊歩道を作ったり憩いの空間、入居者同士のコミュニティ形成の場の提供を図った。
- ・畑付き戸建賃貸住宅をやって分かったことだが、各住戸専用のクローズの庭にすると、畑作り、庭作りをやる家、やらない家がでて、景観上も良くない。例えば、草むしりなど入居者の共同作業、オーナーも共に参加、指導するような、ふれあいの場としてのしつらえが大事である。
- ・畑作りは、CO₂削減の効果もあり、畑を中心に季節に応じたイベントの実施など、家族や友人、近隣住民とのコミュニティの広がりも期待できるうえ、オーナーとしても単なる投資ではなく、地域貢献が実現できる。
- ・畑と畑の間に仕切りを設けずに、草むしりや手入れをしながら、お隣同士とコミュニケーションできるようにしている。

(その他、ターゲットを絞ったマーケティングによる賃貸住宅)

- ・ソフトウェア、つまりコンセプトやターゲットを明確にした物件は、競争力が出ると同時に、不必要的ハードウェアを排除し、コストのシェイプアップもできる。
- ・楽器演奏人口は、全国で少なくとも数百万人いるが、一方、本格的な防音マンションは、数千室しかなく、需要に全く応えられていない。
- ・「音楽好き」の若者を育てる面白さを（常盤荘の漫画家ではないが）、オーナーにも味わってもらうことも、事業提案の一つの要素にしている。
- ・趣味としての高級大型バイク、サーフボード、自転車等を自宅に直接持ち込み、自由に空間のコーディネートしたいというニーズは、むしろ40歳代、50歳代以上の中に確実に存在している。

⑨高齢者の方、外国人の方、障がい者の方等の入居を積極的に進める事例も生じている

従来、ともすると高齢者の方、外国人の方、障がい者の方等の民間賃貸住宅への入居は難

しい傾向がないわけではなかったが、これから、日本の将来を考えた場合、これらの方々の入居を積極的に進め、他の入居者との交流等を図り、共に住まうような住宅が必要とされていることも事実である。高齢者の方の住まいについては、今回の調査では、直接のヒアリングの対象とはしなかったが、これら、日本の将来のあり方に向けた積極的な取組みの事例も生じている。

(ヒアリングにおける事業者等の言葉)

- ・外国人の方、高齢者の方、若年の賃貸住居のビギナー等にも理解しやすい、シンプルな賃貸借契約にしていく必要がある。
- ・今後の、日本の人口、労働力構成を考えると、外国人の方の入居受け入れ、日本人との住まいでの交流の機会増進は、絶対に必要だ。
- ・車椅子対応の賃貸マンションの方が、一般賃貸住宅より空室リスクが少ない。「バリアフリー」というより、全ての人にとって使いやすい、住みやすい「ユニバーサルデザイン」である。
- ・高齢者の介護型施設だけではなく、元気な高齢者向けの賃貸を活用した事業、例えば、二地域居住の受け皿を作っていくような事業展開を図っていきたい。

⑩女性の感性を活かし、あるいは女性に好まれる賃貸住宅を基本にする経営戦略を進めているケースがある

先にあげた、ゲストハウス、シェアハウス、さらにペット共生賃貸住宅等は、主流の顧客層が実は女性であり、女性に好まれ、女性の支持を受けて拡大している賃貸住宅であるということができる。

なお、古今東西、女性に好まれるものは、必ずその市場が拡大する、逆にいうと女性に嫌われるものには将来性がないというのも厳然たる事実である。その意味で、女性の感性、営業センスを活かし、あるいは女性に好まれる賃貸住宅の供給を経営戦略の柱、基本にすることも、今後の、賃貸住宅の方向性を考える上で、欠かすことのできない要素であるといえる。

(ヒアリングにおける事業者等の言葉)

- ・物件（住宅、住まい）を決めるイニシアティブは女性が握っており、女性に支持されない物件（住宅、住まい）、会社は結局、男性にも支持されない。
- ・ゲストハウスは、外国人の方が主体でスタートしたが、その生活の環境、スタイルに、20代、30代の女性層が関心を持ち、入居し始めたことで、市場が一気に拡大、一般化し、広がっていったといえる。
- ・がんばる女性の屋根となる住まいを提供している。具体的には、女性の給料で、東京で安全、快適に、便利に暮らして、しかも夢に向かって自己投資できるハウス、住環境づくりを進めている。

(参考：外国人の方が一般の賃貸住宅に居住する場合のポイント例示)

ここで、事業の一つの領域として、今後の日本社会で大きなウェートを占めていくであろう、外国人の方が、日本の一般の賃貸住宅に居住する場合のポイント等について、賃貸住宅管理の観点から、例示的に若干紹介してみよう。

◎外国人登録者の数、国籍（出身地）別の内訳等

まず、現在、日本で居住している外国人の方の数等であるが、平成19年末現在における、外国人登録者数（永住者を含む）は、215万人と10年前に比べて約1.5倍増加しており、日本の総人口に占める割合は約1.7%になっている。

外国人登録者の国籍（出身地）をみると、中国が60万人を超え、全体の28.2%を占め、以下、韓国・朝鮮、ブラジル、フィリピン、ペルー、米国と続いている。

- ①中国は、昭和50年代から増加を続け、平成19年末は同18年末と比べて、46,148人(8.2%)増加している（台湾、香港を含めた数である）。
- ②これまで一貫して最大の構成比を占めていた韓国・朝鮮は、平成19年末に同18年末と比べて、4,730人減少し、中国に次いで第2位となっている。
- ③ブラジルとペルーは、過去10年間ほぼ毎年増加を続け、ブラジルは登録者総数の15%前後、ペルーは3%前後で推移している。
- ④10年前の平成9年末と比べ、登録者数が10,000人以上増加したのは、中国(354,725人増)、フィリピン(109,327人増)、ブラジル(83,713人増)、ベトナム(24,963人増)、タイ(20,715人増)、ペルー(19,302人増)、インドネシア(13,684人増)、インド(13,111人増)である。

（以上、あんしん賃宅住宅推進協議会「あんしん賃貸支援事業と外国人の民間賃貸住宅入居円滑化ガイドライン」（平成21年3月）より）

◎外国人の方の賃貸住宅入居、賃貸管理のポイント例示

ここで、外国人の方が、日本の一般の賃貸住宅に入居する際に、賃貸管理の観点から留意した方がよいポイントを、外国人の方の一般の賃貸住宅への入居をサポートする企業、団体へのヒアリング等に基づいて、若干、取りまとめてみよう。

- ・賃貸借契約は、通常は日本語の契約書に契約者が署名（サイン）する方式で行われる。

賃貸借契約書は、各国語で表示したものでも当然よいが、契約内容の解釈に疑義が生じた場合の対応等を考慮すると、むしろ、日本語の通常の賃貸借契約に契約者が署名（サイン）する方式の方が、問題が少ないといえるようだ。

- ・賃貸借契約の内容、賃貸住宅での生活ルール等の事前伝達、説明が不可欠である。

日本語の賃貸借契約書の場合、通訳の方（両国言語を理解している方）を介して手続きを進めることになるが、それでも外国人の方が各契約条項等を充分に理解する

ことは難しいかもしれない。実際的に、契約した外国人の方の、賃貸住宅での安定した、円満な居住を図っていくためには、事前に、日本独特の賃貸借契約のポイント（敷金、礼金の説明、又貸し禁止など）と、賃貸住宅での生活ルール（ゴミ出し、騒音など）等を充分に伝達し、理解していただくことが必要不可欠である。

従来の、外国人の方の賃貸住宅の居住におけるトラブルのほとんどが、この事前の充分な情報伝達の欠如が原因で生じているといえるようだ。

・身元確認、滞在目的、日本での収入等の確認

これは、従来から言われていることだが、パスポート、外国人登録証、収入証明書、さらに契約時の面談、ヒアリング等により、身元、滞在目的、日本滞在中の収入等の確認を行うことも当然、必要である。

・家賃保証会社の活用

外国人の方の場合、家賃滞納等に備える連帯保証人の確保が非常に難しいことが、一般の賃貸住宅への入居の大きなネックになっていることは事実である。ただし、近時は、民間の家賃保証会社による機関保証が外国人の方についても、利用可能となっている例も多く、その活用（なお、外国人の方への保証を業務の中心としている保証会社もある。）が進んでいる。

・日常のコミュニケーションによるトラブル等の事前防止、早期解決

ゴミ出し、騒音、又貸し、契約者以外の居住、無断退去など、従来からいわれてきた外国人の方の賃貸居住のトラブル等の事前防止、早期解決には、先ほどの事前説明等に加えて、入居後の日常（あるいは定期的）のコミュニケーションの確保が不可欠といえる。

入居後に、居住者である外国人の方とコミュニケーションを全く取らずに、近隣者からの苦情等で初めてコンタクトを取るような方法では、問題の解決は非常に難しくなる。日常的に、何か生活上、経済上の問題点がないか等の連絡、コミュニケーションが取れていれば、トラブルそのものの発生防止にもなり、また、賃貸管理上も手間のかからない、スムーズな管理業務の実施となる。

以上の、外国人の賃貸住宅入居者の方への賃貸管理上のポイントは、ある意味で、日本人の賃貸住宅入居者の方に対する賃貸管理上のポイントとしても示唆に富んでいるかもしれない。特に、契約時さらに日常のコミュニケーション不足によるトラブル、問題の深刻化については賃貸管理のあり方として考えさせられる。

なお、通常のオーナー、管理会社の場合、言語の問題等もあって、契約前、契約時、入居後の外国人の方とのコミュニケーション確保が難しい場合には、これらの業務について外国人居住者向けのサポートを行う団体、会社を活用することも有効であるといえる。

⑪ 地域密着、地域・地元活性化を図る、⑫ 外部のネットワーク等の活用が賃貸管理を行う中小企業事業者の重要な基本戦略となる

④～⑩の、賃借人のニーズに対応した的確なマーケティングに基づく賃貸経営の実施において、中小規模の事業者の場合、あえて営業エリアの拡大は目指さず、⑪の地域密着、地域・地元活性化に寄与する不動産経営を進める、あるいは、さらに⑫の外部ネットワークの活用を積極的に進めているケースが多くみられる。

ここでは、この地域密着、外部ネットワークの活用に関して、ヒアリングの中で聞かれた印象深い言葉等を紹介してみよう。

(ヒアリングにおける事業者等の言葉)

- ・企業と、地域社会との融合を図り、地域貢献をしながら利益を上げていくのが会社である。利益は、地域貢献と一致させてこそ出るものだ。
- ・その土地の魅力を最大限に生かす建物、住まいづくりを続けている。その意味で、同じ建物、住まいはつくらない。
- ・営業地域は、市のループ型路線交通エリア内とその周辺に限定している。その方が物件管理の効率もよいし、状況の変化に対する対応等も取りやすい。エリア内でのNo. 1 業者であることを常に目指している。
- ・地方都市の方が、大手事業者等が本格進出しにくいため、当社のような中小地場業者が事業を確立していくのには、むしろ有利である。
- ・社屋を地元サロン化した学童保育、地域清掃、通学路の安全誘導など、地域で必要とされる活動をボランティア活動を含めて幅広く行っている。
- ・学童保育で子供さんを預かっていた家庭のお母さんが、その後、当社へ入社するなど、縁はどんどん拡がっていくものだ。
- ・無人家屋の庭清掃、手入れ等を請負って行っているが、地域の環境が維持されれば、ひいては土地価格（地価）の維持、上昇にも寄与してくれる。
- ・ペット共生、楽器演奏自由等の賃貸物件の供給をしている事業者自らがペット好き、音楽好きとは限らない。むしろ、ペット、楽器演奏等に関する専門家、愛好者の団体など外部関係者からの情報を十分に活用して、事業化を進めている。
- ・中小企業にとっては、異業種との交流による、ネットワークの拡大が生命線である。
- ・10 数年前に参加した研究会のメンバーが各地で活躍しており、その人材ネットワークが、当社の大きな財産になっている。
- ・地元の状況に詳しい当社（不動産業者）のほか、地元商店会、行政、コンサル会社、弁護士、金融機関等が加わって地域再生事業を進めている。

⑬ インターネット等のＩＴツールを積極的に活用しているケースが多々見受けられる。～インターネットの活用は賃貸管理を行う中小企業事業者が大資本の企業と競争できる有力手段である

周知の通り、近時のインターネット等のＩＴツールの普及、革新には目覚しいものがあり、特に、賃貸住宅の場合、入居希望者が、まずインターネットを通じて情報を検索、取得するケースが極めて多い。

インターネットを活用した営業活動は、大資本の企業でも盛んに行われているが、不動産の中小の事業者にとっても、インターネットを有効に活用すれば、営業機会の拡大に大きな効果が得られている。

特に、不動産の中小の事業者が、ある程度広い営業エリアから（場合によると、全国から）、新たな顧客層の開拓を図ろうとしていく場合などには、インターネットの活用をしない限り、営業展開そのものが不可能であるといえるだろう。

もちろん、⑪の地域密着型の事業展開の場合は、フェイス・ツー・フェイス、口コミによる情報伝達等で、顧客層の拡大を図っていくことが重要であろうが、その場合でも、電子メール、双方向的なインターネットの情報交換の活用等で、より効果的な営業活動を進めることができるといえよう。

(ヒアリングにおける事業者等の言葉)

- ・ヒアリングの中での、某中小企業経営者の、「インターネットは、使えるなら、使いこなした方が良い」という言葉が端的で印象に残った。
- ・インターネットと定期借家契約という2つのツールが、ゲストハウス、シェアハウス普及の原動力で、これなしには、事業実施は考えられなかった。
- ・インターネットの用語検索を通じて、当社のサイトを見つけて、そこから入居に至るケースがほとんどである。一般的な、広告チラシや宣伝は一切やっていない。
- ・当社のサイトを通じて、常時、10,000人くらいのユーザーを確保している。それら、ユーザーのニーズに応える物件の供給を行うことで、事業の確立、拡大を図ることができたと思っている。
- ・英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語等のホームページ立上げ、充実が事業の基本になって機能している。
- ・インターネット等を活用した、入居者と賃貸管理者間の双方向的な情報交換、コミュニケーションの充実を目指している。
- ・管理物件の入居・集金の状況、クレームデータ、費用・収益の情報等を、インターネットを通じて、オーナーに提供できる体勢を作っている。

⑭⑮ 交流、つながり、コミュニティの回復、活性化が、今後の賃貸住宅の供給のあり方を示す重要な視点の一つといえる

分譲住宅、賃貸住宅共に、従来は、居住者のプライバシーの確保、各住戸の独立性・個立性の重視にウェートを置いた供給、運営が行われてきたともいえる。これら、個々の独立性、プライバシーの確保は、今後も基本に置かれる重要な要素ではあるが、近時の賃貸住宅の新たな流れを見ていると、それを超えて、居住者間の交流、情報交換の場の提供など、コミュニケーション、つながり、触れ合う温もり（ぬくもり）の回復を図るような、住宅の供給、居住者の着実なニーズの存在が、はっきりとした傾向としてみられる。

ゲストハウス、シェアハウスの着実な拡大、共通の趣味等を持つ居住者を想定した賃貸住宅の供給、古い既存建物をリノベーションで再生させ、縁側、広い共用の居間、中庭等の共用空間を活用する試み等が、単なる、昔の長屋の再現ではなく、若い世代等にも受け入れられ、支持されて、賃貸住宅市場において一定のシェアを占め始めている。

さらに、このコミュニケーション、つながりをさらに進め、賃貸住宅内の日常的な管理運営等を、居住者の自主的な決定、ルールづくりにより、進めていくような事例や、当該住宅プラス周辺の地域社会との関係づくり等を含めた、コミュニティの回復、活性化も視野に入れた、新たな住空間の創造にまで展開させているケースも見受けられる。

（ヒアリングにおける事業者等の言葉）

- ・住まいにおける「コミュニティの形成」は住宅の「プラスの魅力」になる。
- ・各個別住戸のプライバシーが強すぎると、閉塞感を生じてしまう面がある。知り合っている近隣の住戸の生活音は、むしろ安心感につながる面もある。
- ・住宅提供という舞台作りは業者がやるが、そこでの「生活を創りだす主役」は居住者であり、その力を引き出すことが大切だ。
- ・「生活における達成感」が必要で、そこに価値を見出すことができる住まいの提供が求められている。
- ・住まいは、ただ建物が快適なだけではなく、庭や路地、広場などを通じて近隣、自然と触れ合う交流、暮らしの場であることが大事だと思う。
- ・リノベーションを、経営効率、金融面からだけでなく、「つながり」の観点を入れるとハードルが下がられ、さらに広がりが出てくる。居住者が「住む場がその価値を高めるような空間にしたい」等の意欲が加わると、居住者であり、かつ建物の管理者という側面すら出てくる。
- ・「向こう三軒両隣」のコミュニティの再生。現代の住宅がプライバシーと設備機能を充実させるために置き去りにしてきた「共同体」の温かさ、安心感が見直されている。
- ・「木賃アパート」のリノベーション、活用も、建物単体で見るのではなく、建てられた歴史、街のあり様の変化まで踏み込むと、地域コミュニティの回復、活性化まで広がっていく。

(参考：コレクティブハウスの事業スキームのポイント例示)

ここで、入居者等のつながり、コミュニケーション等の確保を積極的に進めている具体的な事例として、近時、注目され始めている「コレクティブハウス」の事業スキームのポイントの一部を例示的に若干紹介してみよう。

◎ コレクティブハウスの事業スキーム、事業の特徴

「コレクティブハウス」と聞いてもなじみのない方も多いかもしれないが、居住者間等のコミュニケーションの重視、協働の活動を進める賃貸住宅として、首都圏を中心に実際にその事例が生まれ、地方エリアでも関心が高まっている賃貸住宅の形態である。

・コレクティブハウスの定義

「コレクティブハウス」の定義はなかなか難しいが、一言でいえば

『独立した各専用個室に加え、住宅内に共用のキッチン、食堂、居間、テラス等の設備、施設があり、居住者はそれらを活用して、賃貸住宅の生活を創りあげていく』
ということができるだろう。元々の発生はスエーデン等といわれるが、同様の形態は、世界各地にあるともいえる。

日本にある比較しうる既存の住宅としては、ゲストハウス、シェアハウスが想起されるが、大きな違いは、ハード面では、コレクティブハウスの場合、ゲストハウス等と異なり、各個室内に、キッチン、バス、トイレ等の水回りが設置されており、共用部の設備はそれにさらに付加されたものであること、運営ソフト面ではコレクティブハウスの場合、居住者の自主決定のウェート、範囲が広く、ゲストハウスに比べて、賃貸管理事業者、オーナーが住宅運営に関与する割合が少ないという差異があるといえる。

なお、日本では「コーポラティブハウス」の呼称、概念もかなり広まっているが、コーポラティブハウスは分譲住宅（居住者は所有権を取得する）、コレクティブハウスは賃貸住宅（居住者は賃借人である）という、権利形態での差異のほか、コーポラティブハウスは、建設組合の結成、自由設計による住宅建設など建物を建設する過程のつながりに重点があるが、コレクティブハウスの場合は、建設時に加え、むしろ、建物完成後の賃貸住宅内の生活運営におけるつながり、コミュニケーションに重点があること等の差異がある。

・コレクティブハウスの供給事例

「コレクティブハウス」と限定せずに、居住者等のつながり、コミュニケーションを重視する賃貸住宅の事例とした場合には、全国各地に種々の事例が見出されるであろうが、ここで、以下で説明するような、基本的な「コレクティブハウス」の事例は首都圏で数例みられ始めている。

・供給されているコレクティブハウスの物件の特徴

供給されているコレクティブハウスは、既存マンション内の公共利用施設のリノベーション再生、個人地主の土地活用事業、民間の有料老人ホームとの複合住宅など、多様な

オーナーのニーズに応える賃貸住宅としてつくられている。

・入居者の構成はどうなっているか

コレクティブハウスの最大の特徴の一つは、入居者が「多世代」の多様な世帯構成であることである。若い単身の男性・女性、小さな子供のいる育児世帯、中年の働き盛り世代、定年退職後の夫婦世帯、単身の高齢者等、全ての世代、世帯にわたっているといえる。

なお、その中で敢えていえば、全体を通じて女性の入居比率が高い（全体の7割から6割程度を占める）という特徴がある。住宅内で居住者間のつながり、コミュニケーション等が得られるというコレクティブハウスは、どの世代の女性にとっても魅力的な賃貸住宅となっているようだ。

・オーナー（地主、家主）との賃貸借契約

コレクティブハウスの場合、賃貸借契約の締結は、オーナー・入居者（賃借人）間での賃貸借契約となっている事例が多い。その点では、普通の賃貸借契約と同一ではあるが、賃貸契約条件の明確、単純化の意味で、礼金をゼロとしているケース等もある。

・賃貸運営に関する専門的なNPO、不動産業者の協力等

コレクティブハウスにおける、オーナーと、居住者間の調整、居住者による賃貸運営のアドバイス等を行うため、コレクティブハウスにおいては、専門的なNPOが、客観的な第三者機関の立場で、入退去等に関する不動産会社との連携を含め運営に協力する例も多い。

・賃貸住宅の日常の運営管理

コレクティブハウスにおける、日常の運営管理は、居住者自らに委ねられる部分、割合が他の賃貸住宅に比すればかなり多いといえる。キッチンの厨房設備等の共用設備の日常メンテナンス、共用スペースの清掃等は、居住者が自ら実施するため、これらに関するオーナーの負荷が軽減されることになる。

・コレクティブハウスにおける居住者の協働、協力の活動

コレクティブハウスでは、上の、共用部の運営管理のほか、居住者が自ら実施する協働の活動がかなり多くみられる。冒頭に説明した、共用のキッチン、食堂、居間を活用した入退去パーティ、クリスマスパーティ等のイベントに止まらず、日常の夕食づくり（コモンクッキング）の実施、菜園の水撒き等の手入れ、リサイクル活動の推進等、居住者がコレクティブハウスでの生活を豊かに、充実させる活動が行われている。

・居住者の個性、得意技を生かせるコレクティブハウス

コレクティブハウスの生活における、最大の特徴の一つは、居住者が各自の持つ個性、得意な部分を生かしながら生活できることにあるといえる。ITが得意な人、庭造りが得意な人、料理の達人、イベント運営が大好きな人等々、入居者がそれぞれ持つ多様性を生かして、貢献、参加できる面白さがある。高齢者の方が、長年の経験、知恵を若い世代に無理なく伝え、感謝され活き活きとされている例等を、既に供給されているハウ

ス内で見ることができる。

・コレクティブハウスは、安心、安全の住まい

先ほど、コレクティブハウスは女性にとって魅力的という話をしたが、その大きな要素が「相互の見守りによる安心、安全の確保」といえるだろう。コレクティブハウス内では、居住者は、全員顔見知りであり、オートロックの共用玄関ドアを超えて、見知らぬ第三者がハウス内に入った場合には、直ちに居住者には分かるといえる。

機械のみに頼らない、近隣関係等による安全性の確保、玄関ドアを開ければ、居住者が、「お帰り」と声かけをしてくれるという環境が、ポイントとなっている。

・近隣、地域社会等とのつながり

コレクティブハウスにおける、多様な世代、世帯構成を反映して、コレクティブハウスの場合、近隣、地域社会等とのつながり等も自然の深まっていく傾向がある。子育て世帯による近隣の子供たちの交流、地域ボランティア等に熱心な居住者の活動、地域の高齢者の方等との相互交流、その他、ハウス全体としての交流活動の実施など、共用の食堂、居間、テラス等を利用した活動が行われるケースも多い。

・オーナー、賃貸住宅管理業者にとり、コレクティブハウスはハード面、ソフト面でのスケルトン賃貸住宅等である

なお、オーナー、賃貸管理業者にとってコレクティブハウスは、賃貸経営上どのような意味を持つかまとめてみよう。

- i) まず、住宅ハード面では、オーナー等にとり、コレクティブハウスは、共用部の設備等は基本部分を備えておけば良いという意味でスケルトン的である。食卓、椅子、ソファ、壁飾り等の付加部分は、居住者自らが、選定し購入し揃えていくことになる。
- ii) 次に、住宅の運営ソフト面では、既述のとおり、居住者の自管理部分が多いだけ、オーナー等が関与する範囲が少なくなっており、ソフト面でも、スケルトン的な形態となっている。
- iii) 賃料収入の水準については、共用のキッチン、食堂等の共用スペースに使用する部分については、各住戸の賃料に上乗せすることになる（その意味で、各住戸の賃料は、周辺相場に比して若干高く設定する）ため、賃料収入の水準は、通常の賃貸住宅経営より低下するということはない。
- iv) 入居者の集客については、現状では、この「コレクティブ」な生活に興味を持つ人々をインターネットを通じて情報伝達、普及を図るという活動がNPO等により行われており、それらとの協力、連携により、安定的な入居者確保につながっている。
- v) オーナー等が、自らコレクティブハウスが実施するイベント等に共に参加することも、なかなか面白い、貴重な経験となっているようだ。

5. 今後の賃貸住宅事業の方向性等に関する考察

以上の、マクロ的、ミクロ的な賃貸住宅に関する調査、分析等を前提にして、最後に、今後の賃貸住宅事業、賃貸事業の方向性について、若干の考察を行ってみたい。

(1) 「賃貸住宅を作れば賃借人が入る」という恵まれた時代、市場環境はもう終わったといえる

賃貸住宅をめぐる現在の厳しい市場、事業環境は、今後、若干の循環的な好況・不況の波はあるであろうが、マクロ的な日本の人口、世帯構成の変化予測等の観点からみた場合、「賃貸住宅を作れば賃借人が入る」という恵まれた時代、市場環境はもう終わったと判断するのが適切であろう。

今後の、賃貸住宅経営は、この市場環境の変化を前提にした上で見直し、対応等をしていく必要があるといえる。

なお、本文でも少し触れたが、すべての賃貸住宅の所有者、管理者が、この厳しい市場環境に即、対応していかなければならないということではない。既に、投資回収等を済ましており、今後さらに賃貸事業で特に収益を上げる必要がない事業者の場合は、あえて新たな投資等をしてリスクを取る必要はないともいえる。ただし、その場合でも、相続等で当該賃貸住宅を承継した、所有者、あるいは賃貸管理業の事業承継者は、新たな対応方法等を改めて検討する必要が生じるということができる。

(2) 賃貸管理業は、地域密着型の中小不動産業者にとって経営安定の基礎となる ストック型の事業である

賃貸住宅等の賃貸管理をめぐる市場、事業環境が厳しいのは、事実ではあるが、今後の、不動産業をみた場合、特に地域密着型の中小不動産業者にとって、賃貸住宅等の賃貸管理業は、一定の管理戸数、入居率が確保できた場合、ストックを生かし事業経営を安定させる基礎となる極めて有効な事業であるということができる。

(ヒアリングにおける事業者等の言葉)

- ・地場の某中小不動産業者いわく「不動産管理を制する者は不動産を制する」(=情報を、自社で把握することができるため)
- ・賃貸管理戸数が例えば、入居戸数1,000戸、月平均賃料5万円、管理報酬5%とすると、月当たり管理報酬額250万円、年間収入3,000万円を安定的に収受することになる。
- ・売買仲介、個別の建築請負だけに頼っていた業者は苦境で厳しい状況に追い込まれている。当社は賃貸仲介、さらに賃貸管理にまで踏み込んで頑張ったので生き残ることができている。

(3) 賃貸管理事業者は、賃貸管理、賃貸経営のプロとして、市場ニーズに対応した適切な運営、コーディネート等ができる能力を持たなければならない

上述のとおり賃貸管理業は、不動産業者にとり極めて有効な事業となりうるが、そのためには、当然のことながら、賃貸管理事業者自身が、賃貸管理あるいは賃貸経営そのもののプロとして、市場ニーズに対応した適切な提案、運営、コーディネート等ができる能力を持つことが必要である。

特に、今後の厳しい市場環境において、入居率を確保しうる賃貸管理、賃貸経営を行うためには、単に定型的な管理業務、現業業務をこなすだけでは不十分であり、市場状況の変化等をつかみ、あるいは先取りした業務展開を図っていくことが重要となる。

(4) 今後の賃貸管理、賃貸経営では、ユーザーである賃借人の顧客満足度を高めることが重要であろう

賃貸管理業は、まずは、オーナーと管理業者間の管理委託契約が基本であり、オーナーに對し管理業務の受託者として、忠実義務を果たすこととは当然ではあるが、賃貸経営における最終的なユーザーは、賃借人であり、賃借人の顧客満足度を高めて、安定した入居率を維持することが、オーナーの利益最大化のためにも重要であろう。

この賃借人の顧客満足度の向上、顧客志向が、従来の賃貸経営、賃貸管理においては、必ずしも充分とはいえないかったともいえるが(賃貸住宅への需要が、圧倒的に大きい場合には、あえて顧客志向、顧客サービスの充実等を進める必要性が少なかったともいえる)、今後の賃貸管理、賃貸経営においては、契約内容、サービス提供等の各面において、賃借人との情報交流の実施等をベースにした、賃借人の顧客満足度を高める運営が求められ、それが賃貸経営上の競争力の強化にもつながっていくと思われる。

(5) 対象とする賃借人としては、ファミリー層、女性層、高齢者、外国人、その他ペット愛好者などターゲットを明確にしたマーケティングに基づく賃貸住宅供給が必要になっていくだろう

従来の、賃貸住宅供給は経営効率性、収益率向上の観点から、若干、若年単身者向け等の住宅提供に偏る傾向があったともいえるだろう。若年単身者が継続的に増加している、いわゆるピラピッド型の人口構成等の場合には、それは市場構造に合った適切な選択であったといえるが、今後の、人口、世帯構成の変化をみた場合、若年単身者等に重点を置いた賃貸経営は、むしろリスクが大きいといえるだろう。

子育てファミリー世帯を対象とした戸建賃貸住宅、一定の根強い人気を持つ古民家等の再生住宅、住宅選択の大きな主役である女性層のニーズに応える住宅、今後の日本社会で大きなウェートを占めていくであろう外国人の方々が入居しやすい住宅、ペット愛好者のニーズに応えるペット共生の賃貸住宅など、対象とする賃借人を、今後の日本社会の変化の方向等に基づき、ターゲットを明確にしたマーケティングに基づく賃貸住宅供給が、必要になっていくだろう。

(6) 暮らしにおける「交流」「つながり」、さらには近隣、地域社会等も含めたコミュニティの回復、活性化も、今後の、重要な要素になる

各住戸のプライバシー、独立性重視という要素は、今後も重要であるが、日本社会における少子高齢化、年齢層を問わず単独世帯の増加という状況を踏まえると、一方で、居住者間に「交流」「つながり」「ふれあい」のある暮らしを求める動き、ニーズが、新たな賃貸事業の随所に見受けられる。キッチン等の水回り等を共用するゲストハウス、シェアハウスの普及、プライバシー保持と観点では必ずしも充分とはいえないが近隣との交流等が取りやすい古民家等の再生住宅への人気、入居者の協働作業のある菜園付き住宅、入居者の運営参加によるコレクティブハウスの広がりなどは、今後の住宅の選択肢拡大の一つの方向性として注目される。

さらに、単なる、住宅内に留まらず、その「交流」「つながり」等の場を、近隣、地域社会等にも広げて、地域コミュニティの回復、活性化にまでつなげていく事例もあり、そのエリア・マネジメントに関し、賃貸住宅の管理・運営等を行う不動産業者が、地域活性化の中心的な役割を担っていく可能性を持っているといえるであろう。

賃貸住宅事業の新たな流れ、方向性について

発行 財団法人 不動産流通近代化センター
不動産流通センター研究所 研究部
〒102-0074 東京都千代田区九段南4-8-21
山脇ビル8階
TEL 03(5843)2065