

各地方支分部局主管部長 あて

国土交通省土地・建設産業局不動産課長

賃貸住宅管理業者登録規程及び賃貸住宅管理業務処理準則の
解釈・運用の考え方

賃貸住宅管理業者登録規程(国土交通省告示第998号)及び賃貸住宅管理業務処理準則(国土交通省告示第999号)を平成23年9月30日に公布し、同年12月1日から施行することとしたところである。

については、具体的な運用に当たって留意すべき事項等を下記のとおりとするので、遺漏のないよう取り計らわれない。

記

I 賃貸住宅管理業者登録規程

賃貸住宅は、多くの国民にとっての生活の基盤となっており、多様な国民の居住ニーズに応えるものとして賃貸住宅管理業の果たす役割は極めて重要である。

賃貸住宅管理業者登録制度は、登録の手続き等を定めた賃貸住宅管理業者登録規程と、賃貸住宅管理業務を遂行する上で遵守すべき一定のルールを定めた賃貸住宅管理業務処理準則から構成される。本制度は、賃貸住宅管理業務に関して必要なルールを設けることにより当該業務の適切な運営を確保し、賃貸住宅管理業が賃貸人及び賃借人の双方から信頼される産業として、育成発展することを目指して実施するものである。

第一条関係

「賃借人等」について

「賃借人等」とは、賃借人及び賃貸人を指す。入居予定者は、賃借人に含まれないが、業務等状況報告書等の閲覧は可能である。

第二条関係

1 第一項に規定する「管理事務」等について

(1) 「管理事務」とは、賃貸住宅の賃貸人から委託を受けて行う管理事務又は賃貸住宅を転貸する者(以下、「サブリース業者」という。)が行う管理事務であって、基幹事務(家賃、敷金等の受領に係る事務、賃貸借契約の更新に係る事務又は賃貸借契約の終了に係る事務)のうち少なくとも一の事務を含むものをいう。自ら所有する賃貸住宅を賃貸する賃貸業(貸家業)は登録対象とならず、また、基幹事務を受託せず建物・設備の保守点検業務等のみを行っている場合は、本条の「管理事務」には該当しない。

「管理事務」の中には、基幹事務の他にも、建物・設備の点検、維持管理、賃借人等からの問い合わせや管理報告、苦情対応などを行う運営・調整業務等が含まれるが、登録を受けた賃貸住宅管理業者(以下「登録業者」という。)は、これらの事務を総合的に実施することで賃借人及び賃貸人の双方の信頼に応える賃貸住宅管理業を営むことが期待される。

なお、本制度の趣旨が、管理業務に関して一定のルールを設け、賃借人等と管理業者との信頼関係を構築し、賃貸住宅管理業の適正化と紛争の未然防止に資することにあることなどに鑑み、再転貸や再々転貸などの複数の転貸において、サブリース業者間で締結される賃貸借契約については、本制度の対象外となる。ただし、その場合においても、転貸借を行う者でない賃貸人及び賃借人との賃貸借契約については、本制度の対象外にならないことに留意する。

(2) 「賃貸住宅」とは、人の居住の用以外に供する家屋の部分は含まないものをいう。例えば、店舗併用住宅の場合、店舗部分については本制度の対象とならない。店舗併用住宅を一体として契約している場合においては、賃貸住宅部分については本制度にのっとった事務が求められる。

2 第二項の「家賃、敷金等の受領に係る事務」について

(1) 「家賃、敷金等の受領に係る事務」とは、家賃、敷金、共益費などの賃貸借契約に定めのある金銭の受領に係るものをいい、宅地建物取引業法における貸借の媒介又は代理業務として賃借人から敷金、家賃等を一時的に預かり、賃貸人や賃貸住宅管理業者等に送金する事務は含まれないものとする。

(2) サブリース業者の場合、基幹事務は、転借人(入居者)に対して行われるサブリース業者の事務(賃貸人として行う事務)を指すことから、家賃、敷金等の受領事務は、サブリース業者が転借人から家賃、敷金等を受領する事務を指す。

(3) 賃貸人の委託を受けて家賃債務保証を行う会社等(以下「保証会社等」という。)が家賃の受領を行う場合、当該事務が「家賃、敷金等の受領に係る事務」に該当するかについては次のとおりとする。

- ① 保証会社等が集金し、賃貸人又は管理業者に送金する場合
賃貸人の委託を受けて保証会社等が家賃の集金を行い(カード決済を含む)、賃貸人又は管理業者に送金する場合は基幹事務に該当する。
- ② 再委託を受けた保証会社等が集金し、直接賃貸人に送金する場合
賃貸人から家賃の受領事務を受託した管理業者から保証会社等が再委託を受けて家賃を集金し(カード決済含む)、直接賃貸人に送金する場合は基幹事務に該当する。
- ③ 再委託を受けた保証会社等が集金し、管理業者に送金する場合
賃貸人から家賃の受領事務を受託した管理業者から保証会社等が再委託を受けて集金し(カード決済を含む)、管理業者に送金する場合は基幹事務に該当しないが、家賃滞納時に保証会社等が賃借人から直接家賃を集金して賃貸人に送金する場合、当該滞納家賃の受領については基幹事務に該当する。
- ④ 保証会社等が代位弁済し、求償する場合
家賃滞納時に、家賃債務保証契約等に基づき保証会社等が家賃を立て替えて代位弁済し、賃借人に求償する場合は基幹事務に該当しない。

3 第三項に規定する「賃貸住宅管理業」について

本項の「業として行う」とは、賃貸住宅の管理事務を社会通念上事業の遂行とみることができる程度に行う状態を指すものであり、その判断は、報酬の有無にかかわらず、反復

継続的に管理事務を行っているかどうか等について個別の事案を総合的に勘案して行う。なお、反復継続性の判断については、契約行為を反復継続して行っているかどうかに加え、一の契約であってもこれに基づく業務実施の継続性について考慮する必要があることに留意する。

第三条関係

「賃貸住宅管理業を営もうとする者」について

登録申請時点において、管理実績のない者であっても、新たに賃貸住宅管理業を行おうとする場合、登録を申請することは可能である。

第四条関係

1 第一項第四号の「事務所」について

(1) 本号に規定する「事務所」は、次に掲げるものとする。

① 本店又は支店(商人以外の者にあつては、主たる事務所又は従たる事務所)

商業登記簿等に登載されたもので、継続的に賃貸住宅管理業者の営業の拠点となる施設としての実体を有するものが該当し、賃貸住宅管理業を営んでいない支店は該当しないものとする。なお、登記していない個人事業者にあつては、営業の本拠が本店に該当するものとする。

② ①のほか、継続的に業務を行うことができる施設を有する場所で、賃貸住宅管理業に係る契約の締結又は履行に関する権限を有する使用人を置くもの

「継続的に業務を行うことができる施設を有する場所」とは、賃貸住宅管理業者の営業活動の場所として、継続的に使用することができ、社会通念上、事務所として認識される程度の形態を備えたものとする。また、「契約の締結又は履行に関する権限を有する使用人」とは、支店における支店長又は支配人に相当する者をいう。

(2) なお、事務所の実態がない場合は、賃借人等と連絡対応を行うことができず、賃貸住宅管理業者として適切に管理業務を行うことが期待できないことから、登録を受けることができないものとする。

2 第三項第二号及び同項第三号の「本人確認に利用することができる書類」について

第4条第3項第2号及び第3号の本人確認に利用できる書類は、犯罪による収益の移転防止に関する法律と同様に、次の書類を本人確認書類として取り扱うこととする。

運転免許証、健康保険証、国民年金手帳、児童扶養手当証書、母子健康手帳、住民基本台帳カード(氏名、住居、生年月日の記載のあるもの)、旅券、外国人登録証、その他官公庁から発行された書類等で氏名、住居、生年月日の記載のあるもの(顔写真のあるもの)

第八条関係

1 本条の趣旨について

本条は、家賃等の受領を行う登録業者の業務状況や財務の分別管理等に関する状況を国土交通大臣が適切に把握するほか、当該状況を閲覧対象とすることにより、賃借人や賃貸人などが賃貸住宅や管理業者の選択に資する目的で設けたものである。本条に基づく報告書面は、国土交通大臣が特定の管理方法を求めるものではなく、情報提供の仕組みを設けることにより、取引関係者が管理業者を適切に選択・判断できるようにするものであり、登録業者の経営規模や経営状況を審査することが目的ではないことに留意する。

なお、報告書中、未記載の項目がある場合には、記載を求めることとするが、正当な理由がなくて報告を怠ったり、重要な事項について虚偽記載が判明したりしたときは、第十二条に基づき、登録の抹消対象となる。

2 「業務及び財産の分別管理等の状況」について

別記様式第三号により報告する書類の記載内容については、各登録業者において毎事業年度の終了後三月以内に業務状況等を記載し、国土交通大臣に報告する必要があるが、留意点は次のとおりである。

(1) 業務の状況

業務の状況の記載についての考え方は、次のとおりであるが、報告内容により登録業者の経営規模や経営状況を判断するものではないことに留意する。

① 管理受託の実績について

受託契約件数、委託賃貸人数、受託棟数及び受託戸数については、報告基準日を設定し、当日時点における受託契約件数等について記載するものとする。報告基準日については、報告対象の事業年度の最終日である必要はなく、当該事業年度中に基準日が設定されていればよい。

委託賃貸人数は、管理受託契約を締結した相手方の賃貸人の数を記載するものとし、受託棟数については、例えば、ある賃貸マンションにおいて受託戸数が1戸しかない場合であっても、1棟とみなす。

受託契約金額(管理受託契約に基づき、登録業者が賃貸人から受領する金額(いわゆる管理報酬))は、当該事業年度中に受領した年間の受託契約金額の合計を記入するものとする。

② 転貸借の管理実績について

原契約件数(以下、「原契約」とはサブリース業者と賃貸人との間の賃貸借契約をいう。)、原契約賃貸人数、原契約棟数及び原契約戸数については、報告基準日を設定し、当日時点における原契約件数等について記載するものとする。報告基準日及び原契約棟数についての考え方は、前記と同様である。

③ 基幹事務の受託数について

基幹事務の受託数は、他者に委託することなく登録業者自らが実施する基幹事務の対象賃貸住宅戸数(受託戸数及び原契約戸数)を、基幹事務の3分類ごとにそれぞれ記載するものとする。

④ 従事従業者数について

従事従業者数は、賃貸住宅管理業に従事する従業者数を記載するものとする。ここでいう賃貸住宅管理業に従事する従業者とは、例えば宅地建物取引業を兼務する従業者も含むものとする。

⑤ その他報告事項について

特段の報告事項があれば記載するものとする。例えば、宅地建物取引主任者や管理業務主任者、マンション管理士の数や賃貸不動産管理に係る民間資格の取得者数等を記載することや、宅地建物取引業の免許等の番号、宅地建物取引業や管理業等の業歴、管理物件を取扱う地域、基幹事務以外の取扱管理事務、所属事業者団体を記載することなどが考えられる。

(2) 財産の分別管理等の状況

財産の分別管理等の状況の記載についての考え方は、次のとおりである。

① 受領した家賃等・敷金の分別管理

記載例として、自社の集金専用口座において、入金家賃等を賃貸人ごとに勘定を

明確に区分して管理し、定期的に各賃貸人に送金する方法などが考えられるが、業務処理準則第十六条の規定に基づき、賃借人から受領した家賃が賃貸人へ送金されるまでの間、当該財産が適切に分別して管理されている状態が確認できるように措置されている旨を記載する必要がある。

賃貸人ごとに家賃の管理方法が異なる場合は、管理方法の種類について記載するものとする。

② その他保全措置等

分別管理に際し、保全措置等を講じている場合にその方法を記載するものとする。例えば、第三者機関を用い敷金を保全している旨、敷金を登録業者が管理することなく全て賃貸人が管理している旨などが考えられる。

第十一条関係

業務改善に関する勧告等の必要性の判断について

本条に基づく指導、助言、勧告等の必要性について判断する事案が生じた場合には、必要に応じて、申立人等の当事者からの意見聴取を行うほか、登録業者からも報告徴収や資料提出を求めるなど、事実関係を的確に把握した上で判断する。

第十二条関係

1 第六号の「正当な理由」について

「正当な理由」とは、例えば登録業者の社屋が被災したため業務が停止しているなどの場合が想定される。

2 第九号の「相当と認めるとき」について

本号に基づく抹消については、第十一条の業務改善に関する勧告等を逃れるために事前に登録抹消申請を行うことが判明した場合は、相当と認められない。

第十四条関係

「公告」の方法について

登録業者が、第十二条第一項第四号から第八号までの各号のいずれかに該当し、登録を抹消する場合は、その旨を公告することとなるが、公告の方法は官報掲載により行うものとする。

第十五条関係

本条の趣旨について

本条は、登録業者の情報を開示することにより、賃借人や賃貸人などが賃貸住宅や管理業者を選択する際の判断材料の一つとして提供することを目的として、国土交通省地方整備局等において、登録簿等を一般の閲覧に供するものである。

第十七条関係

1 第一項のただし書の趣旨について

登録業者に対する指導等については、原則として、登録を行った地方整備局長等が行うこととなるが、違反行為が全国的に広範にわたって行われている場合等については、国土交通大臣が自ら権限を行使し、違反の是正をより迅速に行う場合があることを規定したものである。

2 第二項の趣旨について

本規定は、登録業者が登録を受けた地方整備局長等の管轄区域外で違反行為が生じた場合においては、当該行為が生じた所在地を管轄する地方整備局長等が指導等の権限を行使する方が、違反の是正をより迅速に行うことが想定されることから、設けられたものである。

II 賃貸住宅管理業務処理準則

本準則は、賃貸住宅管理業者登録規程(以下「登録規程」という。)第十六条の規定に基づき、登録業者が遵守しなければならない業務処理の法則を示すものであり、登録業者は、本準則に従い、適切に業務を遂行する必要がある。なお、本準則で用いる用語の定義は、登録規程に従うものとする。

第一条関係

本条の趣旨について

本条は、登録業者に対し、一般私法上の信義誠実の原則について、特にこれを遵守するよう強く要請しているものである。したがって、登録業者は、その業務に関し誠実に義務を履行することが求められる。

第二条関係

1 従業者証明書の様式について

従業者証明書を携帯している者の氏名、当該従業者が登録業者の従業者であること及び登録業者の所在地等が賃借人等からみて明らかになるものであれば、従業者証明書の形式等は問わない。

例えば、登録業者が宅地建物取引業者又はマンション管理業者を兼ねている場合は、宅地建物取引業法又はマンションの管理の適正化の推進に関する法律の規定に基づく従業者証明書をもって本規定の従業者証明書とすることができる。

2 従業者証明書を携帯すべき者の範囲について

従業者証明書を携帯すべき者とは、代表者(いわゆる社長)及び役員を含み、登録業者と雇用関係にあり、管理事務を通じて賃借人等の関係者と接する機会のある従業者等をいう。例えば登録業者から管理事務を再委託された登録業者でない者の従業者は対象とはならないが、当該従業者であつても基幹事務を再委託された場合は、賃借人等と接する機会を持つことが想定されるため、従業者証明書を携帯することが望ましい。

3 第二項の趣旨について

本項の「賃借人等その他の関係者」とは、現に管理を委託している賃貸人や入居中の賃借人のみならず、管理を委託しようとする賃貸人や入居予定者、管理対象の賃貸住宅の近隣住民等を含むものとする。

第三条関係

第一号の「誤認させるおそれ」について

「誤認させるおそれ」とは、確実ではない事項について、確実であると断定するような判断を提供したり、確実であると誤った認識を抱かせることをいう。

第四条関係

「勧誘」について

本条は、業務に関する広告のみならず、勧誘行為についても対象とするものであることから、登録業者が勧誘の際に不適切な表示若しくは説明をした場合は、本条違反の対

象となる。例えば、賃借人から受領した家賃等の管理方法について、実際の業務と著しく事実に相違する表示をした場合などが本条違反の対象となる。

第五条関係

1 重要事項の説明等を行う者について

重要事項の説明等を行う者について資格要件は設けられていないが、例えば、宅地建物取引主任者や賃貸不動産管理に関する民間資格を取得している者など、関係法令の知識や管理の実務を熟知した専門性を有する者が、相手方に対して適切に説明を行うことが望まれる。

また、重要事項の説明等を、本条の義務がある登録業者以外の者に委託することは可能である。ただし、当該登録業者の責任において、適切に重要事項の説明等を実施できる者に説明を行わせることが必要である。以下、第六条から第十三条までの重要事項の説明や書面の交付についても同様の考え方とする。

2 「書面」について

書面について様式は問わないが、本条各号に掲げる事項が記載されて必要がある。以下、第六条から第十三条までの書面についても同様の考え方とする。

3 「書面」の交付方法について

交付方法については、訪問、郵送等の手段は問わないが、相手方に確実に交付されることが必要である。以下、第六条から第十三条までの書面の交付方法についても同様の考え方とする。

4 重要事項の説明等を行う場所について

重要事項の説明や書面の交付を行う場所については、必ずしも店舗や事務所である必要はないが、賃借人に十分に説明することが可能な場所、確実に交付できる場所である必要がある。ただし、書面の交付については、前記のとおり、郵送等による方法でもよい。また、重要事項の説明については、原則として、対面による説明が望まれるが、説明を受ける相手方からの依頼による場合等で相手方が十分に納得できる方法であれば、電話等による方法でもよい。以下、第六条から第十三条までの重要事項の説明や書面の交付についても同様の考え方とする。

5 第四号の「管理事務の内容及び実施方法」について

本号に基づく説明は、管理受託契約を締結する賃貸人への家賃等の送金方法や振込日、緊急時の連絡対応等の契約の管理に係る事項、建物・設備の維持管理や清掃等に係る事項のほか、登録規程別記様式第三号に記載する分別管理等の状況を説明することなどが考えられる。仮に、賃貸人が賃貸住宅の管理に関する十分な知識や経験を有している場合であっても、管理事務の方法や契約内容は物件毎に異なるため、契約毎に本条に基づく説明を行う必要がある。

6 第五号の「管理事務に要する費用」について

登録業者は管理報酬について賃貸人に説明する必要があるが、また、管理事務の実施に対する正当な報酬を請求することができる。

7 管理受託契約の変更について

管理受託契約締結後に管理事務の内容等に変更が生ずる場合は、管理受託契約の変更を行うことになるため、相手方と協議し、当該変更部分については、重要事項の説明等を行うことが必要である。

第六条関係

書面の交付時期について

書面は、管理受託契約を締結したときに交付するものであるが、当該契約締結に係る場で、前条の重要事項の説明等と本条の書面の交付を連続して行うことは可能である。ただし、当該契約が成立するまでに重要事項の説明を行い、賃貸人が当該契約内容を十分に理解した上で、契約締結、書面の交付が行われることが必要である。以下、第九条、第十一条についても同様の考え方とする。

第七条関係

1 第一項第二号の「事務所の電話番号その他の連絡先等」について

「事務所の電話番号その他の連絡先等」とは、賃貸人が、緊急時に登録業者に確実に連絡を取ることができる連絡先等をいうものであり、コールセンター等に連絡受付業務を委託している場合にあつては、その連絡先等を含むこととする。以下、第十一条についても同様の考え方とする。

2 第三項の「当該変更の内容を周知するための必要な措置」について

連絡先の電話番号や担当者の変更については、賃貸住宅内に設置されている掲示板への掲示によって行うことができるが、家賃等の金銭の振込先口座の変更については、当該賃貸住宅に入居している各賃借人に対し、書面交付等の方法により変更内容を確実に周知できる方法を用いる必要がある。

3 宅地建物取引業法における貸借の代理若しくは媒介において本条の記載事項を満たす書面を交付する場合について

貸借を代理もしくは媒介する宅地建物取引業者が作成する重要事項説明書や賃貸借契約書において、本条に規定する必要事項が全て記載されている場合、重ねて登録業者が書面交付を行う必要はないが、登録業者は、各賃借人に本条に規定する必要事項が確実に交付されることを確保する必要がある。

第八条関係

1 重要事項説明の時期について

本条各号の項目は、全ての項目について同時期に説明する必要はないが、家賃や転貸条件等の変動要素がある項目についても、賃貸借契約を締結するまでに、全ての項目の説明を終える必要がある。

2 第三号の「転貸の条件等に関する事項」について

転貸の条件等に関する事項は、賃貸人が契約締結するか否かの意思決定の上できわめて重要な事項となることから、そのような条件等がある場合には、賃貸人が当該事項について十分に理解できるよう、適切に説明、書面の交付を実施する必要がある。一例として、以下のような記載事項が考えられる。

①転貸に係る契約期間、家賃等の金銭、転借人の対象等に係る条件等

②賃貸人からの借り上げ家賃、家賃保証、空室保証、将来の契約条件の変動に係る条件等

3 第四号の「転貸人の地位の承継に関する事項」について

賃貸借契約が終了した場合に転貸人の地位の承継に関する定めがある場合には、当該事項について賃貸人が十分に理解できるよう、適切に説明、書面の交付を実施する必要がある。

第九条関係

適用除外について

第一号については、宅地建物取引業法第三十七条第二項に基づく書面が交付される場合、本条に基づき重ねて書面交付を行う必要はないが、第二号から第四号までについては、適用除外となっていないことに留意する。

なお、宅地建物取引業法第三十七条第二項に基づく書面において、第二号から第四号までに規定する必要事項が全て記載されている場合、重ねて登録業者が書面交付を行う必要はないが、登録業者は、本条に規定する必要事項が賃貸人に確実に交付されることを確保する必要がある。以下、第十一条についても同様の考え方とする。

第十条関係

本条の趣旨について

本条は、転貸の場合、サブリース業者に対して宅地建物取引業法は適用されないものの、契約の重要事項については転借人が適切に理解することが後の紛争発生を防ぐ上でも重要であることから、登録業者に説明義務を課すものであるが、代理若しくは媒介を行う宅地建物取引業者が宅地建物取引業法第三十五条に基づく重要事項の説明等を行う場合、登録業者が本条に基づき重要事項の説明等を行う必要はない。

なお、転借人となっている法人の社名変更や、転借人に同居者を追加することに伴う契約名義の変更、定期建物賃貸借契約の同条件での再契約等において、同一の転借人が継続して当該賃貸住宅に入居しているとみなすことができる場合については、本条は適用されないものとする。

第十一条関係

同一の転借人に対する再契約の場合の扱いについて

前条において、定期建物賃貸借契約の同条件での再契約等において、同一の転借人が継続して当該賃貸住宅に入居しているとみなすことができる場合については、重要事項の説明等を行う必要がないものとする旨を示したところであるが、本条については、引き続き同一の転借人が継続して当該賃貸住宅に入居する場合であっても、定期建物賃貸借契約等より再契約を締結した場合には、本条に基づく書面交付が必要であることに留意する。

第十二条関係

1 本条の趣旨について

本条は、契約更新時の際、契約更新事務を受託している登録業者又は転貸人である登録業者から賃借人(又は転借人)に対して更新時に変更内容等を通知することにより、契約内容の再確認と後の紛争発生の未然に防止することである。本条では、書面の交付を義務づけているところであるが、更新後の家賃やその支払時期及び方法、金銭の授受に関する定めは賃借人にとってきわめて重要な内容であることから、書面の交付のみでなく、当該内容について説明を行うことが望まれる。

なお、登録業者が賃貸借契約に基づいて更新する意思の確認を賃借人に対して書面を交付し行う場合などにおいて、当該書面内容が本条各号を満たし、当該内容に変更がないときは、更新前の書面交付であっても当該書面交付を本条に基づく書面とみなすこととする。

2 本条の適用対象外について

賃借人から異議申し出がない場合に従前どおりの契約内容で更新が行われる旨の自

動更新条項の規定等、入居の際に締結した賃貸借契約の中で更新を行う場合の手続きが明記されており、その規定内容どおりに更新される場合は、賃借人も予め契約内容を理解していると考えられることから、本条は適用しない。具体的には、次の場合の更新が適用対象外になるものと想定される。

- ① 賃貸借契約書の中に、賃貸借契約の更新時に賃借人から異議申し出がない場合に従前の条件どおりで更新が行われる旨の特約があり、実際に当初契約どおりの更新が行われる場合（いわゆる自動更新）
- ② 更新後の契約内容について、賃借人が異議を申し出、賃貸人との間で合意がないまま契約期間を経過し、引き続き賃借人が入居している場合（いわゆる法定更新）

3 書面の記載内容について

本条の通知は、各号の項目のうち、変更があった部分について賃借人に書面交付をすれば足りる。

4 再契約の扱いについて

定期建物賃貸借契約の再契約のように、従前の契約を終了し、新たな契約をする場合、定期建物賃貸借の再契約は、更新ではなく新たな賃貸借契約締結となることから、第七条第二項若しくは第十条及び第十一条が適用される。

第十三条関係

1 本条の趣旨について

本条は、退去時の原状回復に伴う敷金精算等の紛争が賃貸住宅に関する紛争の多くを占めている状況等に鑑み、賃借人（又は転借人）が賃貸借契約の終了によって退去する場合に、終了事務を受託している登録業者又は転貸人である登録業者が実施する退去手続き関係の業務について定めたものである。

2 第一項の「算定の基礎について記載した書面」について

賃貸借契約が終了し賃借人が退去する際、賃借人が負担する必要がある原状回復費用や未精算の家賃など、登録業者が賃借人に対して債務の額を提示しようとするときは、国土交通省「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」（平成23年8月16日改訂版）等を参考に、現況確認表やチェックリスト等を活用して、当該債務金額の算定の考え方が明らかとなる書面を交付する必要がある。

3 賃借人の退去時の現況確認に係る立ち会いについて

退去時の現況確認のための立ち会いは、登録業者の義務ではないが、後の紛争を未然に防止するためには、退去時に立ち会い、賃借人と現状を確認し、現況確認表等に双方が署名又は記名押印することが望ましい。

4 賃借人への説明について

第二項による説明は、直接口頭で行うほか、電話やメールによる方法でもよいが、退去する賃借人に対して適切に説明を行うことが必要である。退去した後、他の賃借人が入居した場合、現況確認が困難であるため、通常、賃借人の退去後半年を経過したものについては説明は困難であると考えられる。

ゆえに、登録業者は、賃借人の退去後、速やかに賃借人が負担する必要がある原状回復費用や未精算の家賃などについて、算定の基礎とともに提示し、後の紛争とならないよう賃借人に説明することが望まれる。

第十四条関係

1 第一項の趣旨について

登録業者は、管理受託契約に管理事務の再委託に関する事項が定められている場合、再委託を行うことができる。この場合において、第五条及び第六条に基づき、登録業者は、当該事項について重要事項の説明等を行う必要があることに留意する。

再委託先は、登録業者である必要はないが、賃貸人と管理受託契約を交わした登録業者が再委託先の管理事務の実施についても責任を持つ必要があることに留意する。

2 第二項の趣旨について

賃貸人との管理受託契約の場合、登録業者は、管理受託契約に基づき管理事務を実施することになるが、全ての基幹事務を他者に委託する場合、登録業者は、管理事務の中心である基幹事務を一切行わないこととなり、基幹事務を含む管理事務を行う管理業者を登録するという本制度の趣旨にそぐわないことから、再委託は基幹事務の一部については認められるものの、基幹事務の全てを他者に委託することは禁止される。再委託の時期を問わず結果的に基幹事務の全てについて他者に再委託することや、基幹事務を複数の者に分割して全て委託することも本条に違反する。ただし、一括再委託に該当するかどうかの判断については、契約ごとに判断することとする。

また、転貸における転借人との賃貸借契約の場合、登録業者が自ら基幹事務を一切行うことなく、基幹事務の全てを他者に委託するときは、本項に違反することとなる。

なお、親会社が登録を受けて、子会社に全ての管理事務を委託する場合、登録を受けた親会社が、自ら管理を行わず基幹事務の全てを子会社に委託するときは、一括再委託に該当することに留意する。

3 第三項の趣旨について

登録業者は、管理事務を再委託する場合、当該委託先の管理業者が登録業者でないときであっても本準則を遵守するよう努めるものとする。

ただし、登録業者が再委託先である場合、当該登録業者は、本準則にのっとり、適切に業務を行わなければならないことに留意する。

第十五条関係

本条の趣旨について

本条は、登録業者と賃貸人との間で、賃貸人が把握していない金銭等の受領が行われることのないよう、賃貸借契約に定めのない金銭等を登録業者が受領した場合、賃貸人に通知することを義務づけたものである。通知対象となる金銭等は、登録業者が管理受託契約により管理業務を行うにあたり受領する、賃貸借契約に定めのない金銭等とする。例えば、管理受託契約に基づき行う窓ガラスの修理・交換費用について賃貸人から受領した場合に通知することが考えられる。なお、報告時期や方法等については第十七条の管理事務の報告方法も勘案しながら、適切に登録業者が判断して行うものとする。

第十六条関係

1 財産の分別管理の方法について

賃貸人から受領した家賃、敷金等については、自社の財産、賃貸人及び他の賃貸人の財産を整然と分別して管理する義務がある。当該財産の分別管理の状況について登録規程第八条に基づき、毎事業年度終了後三ヶ月以内に国土交通省に報告することとなる。

2 転貸の扱いについて

転貸の場合は、登録業者自らが賃貸人として家賃を受領するため、「自己の固有財

産」とは当該登録業者が賃貸人として転借人から受領する家賃等をいい、「他の賃貸人の財産」とは、当該登録業者が賃借人として賃貸人に支払う家賃等を指すものとする。

ゆえに、転借人から受領する家賃等のうち、当該登録業者が賃借人として賃貸人に支払う家賃等の額については、当該賃貸人に支払うまでの間、明確に区分して管理することなどが求められる。

第十七条関係

管理事務の報告について

定期報告の報告内容及び報告期間については、賃貸人と登録業者の信頼関係を維持できるよう、業務内容に応じて、適切に実施される必要がある。また、報告方法についても、報告内容に相応しい適切な方法を各登録業者において定めるものとする。

第十八条関係

管理事務の終了に伴う通知について

本条の通知は、従前の管理事務を受託していた登録業者が行うものであるが、賃貸人又は新たに管理事務を行う管理業者が通知することも可能である。ただし、当該登録業者の責任において、適切に当該通知を確保することが必要である。

なお、一般に、管理業者が代わると、家賃の振込み先口座も代わることになると考えられるので、各賃借人に確実に通知される方法を用いることが必要である。

第十九条関係

1 帳簿の記載事項について

帳簿の作成・保存は、管理業務を適正に実施するために必要なものとして求めているものであり、登録業者は事務所ごとにその業務に関する帳簿を備え、管理受託契約及び転貸に係る賃貸借契約を締結する度に、記載する必要がある。様式は各登録業者において、適切なものを用意する必要があるが、一例として次のような記載事項が考えられる。

- ①管理受託契約を締結した年月日
- ②管理受託契約を締結した賃貸人の氏名
- ③対象となる賃貸住宅の所在地及び賃貸住宅の部分に関する事項
- ④受託した管理事務(基幹事務)の内容
- ⑤対象となる賃貸住宅における入居状況
- ⑥管理事務に係る管理報酬の額

2 帳簿の保存期間について

帳簿の保存期間は、少なくとも5年以上を目処とする。

3 電子媒体による帳簿等の保存について

登録業者が事務所ごとに備える帳簿は、その内容が、本社又は支店等の電子計算機に備えられたファイル、磁気ディスク等に記録し、オンライン管理され、当該事務所において、必要に応じ、紙面に印刷、表示することができる場合には、当該記録による保存を行うことができる。

第二十条関係

1 閲覧対象の書面について

閲覧対象は、登録規程別記様式第三号の書面とする。

2 書類の閲覧ができる者の範囲について

本条の「賃借人等」とは、登録業者の管理する賃貸住宅に入居している賃借人(当該賃貸住宅に入居を検討している者を含む。)及び登録業者に管理事務を委託又は転貸に係る貸借をしている賃借人(当該登録業者に管理事務を委託又は転貸に係る貸借を検討している者を含む。)をいうものとする。

3 書類の閲覧手続き等について

閲覧申請の手続きについては、登録業者において適切に定めるものとする。閲覧の方法は、電磁的記録を画面上で確認する方法により行うことも可能であるが、閲覧させることについて、登録業者は費用を徴収することはできないことに留意する。

4 電子媒体による登録規程別記様式第三号の書面の保存について

登録業者が事務所ごとに備える当該書面は、その内容が、本社又は支店等の電子計算機に備えられたファイル、磁気ディスク等に記録し、オンライン管理され、当該事務所において、必要に応じ、紙面に印刷、表示することができる場合には、紙面の形式で事務所ごとに据え置く必要はない。

第二十二條関係

本条の趣旨について

登録業者は、その従業者に対し、管理事務の適切な処理を図るため必要な研修や講習を受けさせるよう努める必要がある。管理業務を行う上で、関係法令の知識や実務経験、説明対応などの専門性を有する従事者が業務の中心的役割を果たすことは、管理業務を適切に遂行する上で意義が大きいことから、宅地建物取引主任者や管理業務主任者、マンション管理士、賃貸不動産管理に係る民間資格等をはじめとする各種資格の取得などを通じ、従業者の資質や専門能力の向上に取り組み、賃貸住宅管理業が国民から信頼される産業として健全に発展することが期待される。

附則関係

経過措置の趣旨について

経過措置の各項の趣旨は次のとおりであり、原則として、本準則の規定が、管理業者の登録規程第三条第一項の登録を受けた後の管理事務に適用されることを示すものであるが、登録を申請する管理業者は、登録申請段階において本準則の規定に適合することが望まれる。

- (1) 第六条(賃借人に対する管理受託契約の成立時の書面の交付)及び第七条(賃借人に対する管理受託契約に関する書面の交付等)に関する経過措置は、管理業者が登録規程第三条第一項の登録を受けた後に締結する管理受託契約について本条が適用されることを示すものである。
- (2) 第九条(転貸の場合の賃借人に対する賃貸借契約の成立時の書面の交付)及び第十一条(転貸の場合の賃借人に対する賃貸借契約の成立時の書面の交付)に関する経過措置は、管理業者が登録規程第三条第一項の登録を受けた後に締結する賃貸借契約について本条が適用されることを示すものである。
- (3) 第十二条(賃借人に対する賃貸借契約の更新時における書面の交付)に関する経過措置は、管理業者が登録規程第三条第一項の登録を受けた後に実施する更新事務について本条が適用されることを示すものである。賃貸借契約が登録前に締結したものであっても、登録後の当該更新事務については、本制度が更新事務の適正化に資するものであることに鑑み、本条が適用されることに留意する。
- (4) 第十五条(賃貸借契約に基づかない金銭を賃借人から受領したときの通知)に関す

る経過措置は、管理業者が登録規程第三条第一項の登録を受けた後に賃借人から賃貸借契約に基づかない金銭その他の財産を受領する場合に本条が適用されることを示すものである。賃貸借契約が登録前に締結したものであっても、登録後の当該受領事務については、本制度が賃貸人と登録業者の管理事務の適正化に資するものであることに鑑み、本条が適用されることに留意する。

- (5) 第十八条(管理受託契約終了の通知)に関する経過措置は、管理業者が登録規程第三条第一項の登録を受けた後に終了する管理事務について本条が適用されることを示すものである。管理受託契約が登録前に締結したものであっても、登録後の管理事務が終了した場合については、本制度が終了事務の適正化に資するものであることに鑑み、本条が適用されることに留意する。