

一 目 | 次 |

賃貸住宅管理業登録制度に関する主な論点の最終とりまとめ

国土交通省は1月26日に「第4回賃貸住宅管理業法の施行に向けた検討会」を開催し、「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律」（賃貸住宅管理業登録制度）の今年6月中旬の施行に向けて、「賃貸住宅管理登録制度に関する主な論点」の最終とりまとめに向けた議論を行った。

昨年12月に、「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律」のサブリース規制措置部分がまず先行的に施行されたが、同法律のうち、賃貸住宅管理業登録制度に関する運用制度設計に関し、

（1）賃貸住宅管理業者として遵守すべき義務の内容や国土交通大臣登録を受けるために必要な要件

（2）登録を受ける事業者の事務所等ごとに必置となる「業務管理者」の資格要件等
についての議論に続いて、賃貸住宅管理登録制度に関する主な論点の最終とりまとめに向けた議論を行ったもの。

○ 日本銀行 地域経済報告「さくらレポート」（2021年1月）
新型コロナウイルス感染症の影響から『厳しい状態』

日本銀行は1月14日、同日開催の支店長会議に向けて情報を収集、集約した地域経済報告「さくらレポート」（2021年1月）を公表した。

それによると、各地域の景気の総括判断を「多くの地域で新型コロナウイルス感染症の影響から『厳しい状態にある』としつつも、『持ち直しの動きがみられている』。ただし、足もとではサービス業を中心に感染症の再拡大の影響を指摘する声が聞かれる」としている。

各地域における住宅投資については、「横ばい圏内の動きとなっている」（北海道）、「貸家着工を中心に減少している」（東北）、「弱い動きとなっている」（北陸、東海、四国、九州・沖縄）、「緩やかに減少している」（関東甲信越、近畿）としている。

また、賃貸住宅投資についての企業等の主な声として、「貸家の着工は、人口減少などの構造要因が下押しに効く中、金融機関の融資スタンスが依然として厳しいこともあって、低調に推移している」（新潟）、「貸家は、金融機関の融資目線が引き続き厳格であるほか、感染症の影響で営業活動を縮小しているため、契約が低調となっている」（名古屋）、「貸家の着工は、金融機関の貸出態度の厳格化に加え、先行きの不透明感の強まりを受けた投資需要の減退から、減少が続いている」（神戸）、「貸家は、先行きの雇用・所得に対する不確実性がきわめて高いことから、オーナーの投資マインドが冷え込んでおり、引き続き厳しい状況となっている」（高知）、「貸家の着工は、金融機関の貸出態度の慎重化等から弱い動きが継続する中、感染症の長期化を受けた投資控えもあって一段と落ち込む見込み」（北

九州、那覇）と捉えている。

-
- 不動産流通推進センター 2020 年分の指定流通機構の活用状況
2020 年の新規登録件数は合計 458 万 1,213 件
-

（公財）不動産流通推進センターは 1 月 22 日、2020 年 1～12 月分の指定流通機構の活用状況を公表した。

それによると、2020 年の新規登録件数の合計は 458 万 1,213 件（前年比 17.1%減）で、月平均 38 万 1,768 件の物件が登録されている。内訳は、売り物件 155 万 3,003 件（同 24.0%減）、賃貸物件 302 万 8,210 件（同 13.1%減）。

売り物件の地域別新規登録件数は、東北地域と中部 4 県地域以外の地域の前年比が全て減少で、四国地域と九州地域が 48.5%減少。首都圏、近畿圏の合計の割合が 5 年ぶりに半数以上を占める。

売り物件の物件種類別新規登録件数は、マンション・一戸建住宅・土地・住宅外全部・住宅外一部で全て前年比減少となり、マンションでは前年比 14.8%減少、一戸建住宅では前年比 24.1%減少。

賃貸物件の物件種類別新規登録件数は、賃貸物件の全体としては前年比が減少となり、賃貸マンションは 13.5%減少し、一戸建住宅は 24.6%減少。

一方、首都圏のマンションの新規登録件数は、売り物件では全国の 54.4%を占め、賃貸物件では、全国の 64.3%を占めている。

2020 年末現在の総登録件数は、82 万 387 件（前年末比 3.4%増）で、このうち売り物件が 32 万 9,028 件（同 13.8%減、全体の 40.1%）、賃貸物件が 49 万 1,359 件（同 19.4%増、全体の 59.9%）。

検案件数の月平均は 3,806 万 46 件と、前年比で 0.3%増加し、売り物件の成約報告件数は、18 万 4,812 件（前年比 1.2%減）で、これを同年の新規登録件数で除して求めた成約報告率は 11.9%（同 2.7 ポイント増）となっている。

☆*° ° ° *☆*° ° ° *☆*° ° ° *☆*° ° ° *☆*° ° ° *☆*° ° ° *☆*° °

○ 第3回 「管理会社と入居者のコミュニケーションについて」 株式会社いい生活

皆様、こんにちは！

連載コラムを担当させていただきます、株式会社いい生活と申します。

マーケティング部の佐藤がコラムを担当させていただき、皆様へ直近の不動産テック市場について、システム会社という視点にて色々と情報提供をさせていただきたいと思います。

さて、今回の第3回目のテーマは、「管理会社と入居者のコミュニケーションについて」になります。

前回の第1・2回では、弊社代表の北澤（※紹介は下記に記載）が全国を回らせていただいた際にコロナ禍の不動産会社様の状況をまとめたものをコラムとして共有させていただき、今後予想される急激な変化として、不動産業界の状況をお伝えさせていただきました。

今回のコラムは、これまでと少し変わって実際の「生の声」をお届けしたいと思います！

コロナ禍において、弊社でも様々なお問い合わせをいただいておりますが、中でも、管理会社と入居者のコミュニケーションツールに関して、多くのお問い合わせをいただいております。

コロナ禍において、非対面営業というキーワードが多く世の中的にも出ておりますが、不動産業界においても同様です。

管理会社と入居者の対応でも、非対面営業のニーズは高まっております。

下記、入居者コミュニケーションツール利用ユーザーの声をお届けさせていただきます！

■ご紹介企業：株式会社 Goodhill Real Estate 専務取締役 松葉 貴彦 様

新大阪を拠点に、約1,000戸の賃貸管理を手掛ける管理会社。

以下、弊社が Goodhill Real Estate 様へインタビューした内容を記載いたします。

①導入してみて、「業務が変わったな」と思うところをお聞かせください。

→業務フロー自体は特に変わってないですが、入居者コミュニケーションツールでの入居者対応を主軸にしてから、電話での入居者様とのやり取りが明らかに減りました。

特に、今回のコロナ禍での緊急事態宣言中は、私達も（業務が）どうなるかわからなかったのですが、お電話でご連絡いただいた入居者様に対しては、入居者コミュニケーションツールをご案内するといった形式にして、電話がくる数をコントロールしていました。

②導入にあたり、スマホユーザーではない入居者の方もいる事が「導入のハードル」になっている不動産会社様もいるようですが、そのあたりはいかがでしょう。

→弊社の場合は、スマホユーザーではない入居者様に対して、はっきりと「アプリに対応出来なくても大丈夫ですが、その場合は申し訳ありませんが対応が時間がかかってしまいます」と最初にお伝えしています。

もちろん使用しているデバイスに関わらず、入居者様の問い合わせには対応しますが、時代がそういう（スマートフォンの普及率の方が高い）時代になっている以上、スマホではない方にフォーカスしてしまうと、顧客満足度を上げていく施策はとれないと思っています。

余談ですが、コロナ禍では対面したくない方もいらっしゃるので、非対面のツールとして入居者様からの評判は良いです。

また、入居者様の中には、これを機にスマホに切り替える方もいらっしゃいます。

いかがでしたでしょうか？

今回は一部分を共有させていただきましたが、コロナ禍だからこそ、こういったツール導入が進んでいるのかと思います。

次回も引き続き、管理会社の「生の声」をお届けさせていただきますので、楽しみにお待ちしております！

※いい生活が提供する入居者コミュニケーションツール「pocketpost home」の詳細、及び他ツールを含めた導入事例は、下記 URL よりご確認ください。

(<https://pocketpost.jp/realtor/>)

(<https://www.es-service.net/example/>)

【株式会社いい生活】

東京都港区南麻布 5 丁目 2 番 32 号 興和広尾ビル 3F

相談窓口：マーケティング部 佐藤

Tel : 03-03-5423-7820

Mail : sales.marketing@e-seikatsu.co.jp

※2/17 リリース予定「いい物件 Square」（いい生活の業者間サービス）

(<https://www.es-service.net/service/square/>)

【北澤 弘貴（きたざわ ひろよし）経歴】

1991 年：早稲田大学理工学部電気工学科 卒業

1991 年：ゴールドマン・サックス証券会社 株式部

1991 年：ゴールドマン・サックス証券会社 外国株式部

1994 年：ゴールドマン・サックス証券会社 金融法人部

2000 年：株式会社いい生活 代表取締役副社長

・コロナ禍でも生産性向上 ～働き方改革の進め方～

詳細につきましては、下記 URL より「インターネット・セミナー」ページをご確認いただければと思います。

インターネット・セミナー

(<http://www.chinkan.jp/member-page/training/>)

○ 外国人専門の生活総合支援サービスのご案内

本会では外国人向けの生活総合サポートサービスを提供している株式会社グローバルトラストネットワークスと業務提携しております。

同社では、英語・韓国語・中国語・ポルトガル語などを母国語とする外国人スタッフが常駐しており、外国人入居者の家賃保証など契約締結時の対応だけでなく、入居中の注意事項の説明や賃料滞納・騒音トラブル等への対応も代行しております。

今後ますます増える事が予測される外国人入居者への対応は欠かすことが出来ないものであり、画期的なサービスです。

お申込み方法やサービスの詳細については、下記リンク先よりチラシをご確認いただくか下記お問合せ先までご連絡ください。

■本件に関するお問合せ先

株式会社グローバルトラストネットワークス営業部

TEL：03-5956-4111 Mail：sales@gtn.co.jp

○ 宅建ファミリー共済のご案内

株式会社宅建ファミリー共済が提供する「住宅用賃貸総合補償保険」のご案内です。

同社は、賃貸物件入居者向けの家財・什器備品補償や借家人賠償保険等を行う少額短期保険業者で、家財、設備・備品類など入居者の資産の万一の事故に備える補償と、オーナーへの賠償責任や水漏れ事故などによる第三者への賠償責任をカバーする補償のご案内をしています。全契約で戸室内での孤独死による「特殊清掃費用」(30万円程度)に対応した他、「特殊清掃費用」(50万円まで)と「遺品整理費用」を補償する追加プランもございます。

詳細につきましては、下記をご参照ください。

○ 弁護士による電話法律相談の実施について（会員限定 無料）

本会では会員限定のサービスとして、賃貸不動産管理に係る電話による無料法律相談を実施しております。

※事前予約制、毎週月曜日（休日の場合は翌営業日）13時～16時開催。

1回の相談につき15分程度。

直近の日程をご案内いたします。

【2月】 8日（月）、15日（月）、22日（月）

※新型コロナウイルス感染症の影響により、急遽中止となる場合がございます。

ご予約方法は、本会ホームページ「電話法律相談のご案内」より予約表を印刷していただき、必要事項をご記入の上、FAXにてご予約ください。

なお、今までに電話法律相談に寄せられた質問を「電話法律相談よくあるご質問」としてまとめております。是非ご参照ください。

電話法律相談（会員限定・無料）のご案内

（<https://chinkan.jp/member-page/support/reserve>）

...

◇会報誌「全宅管理」バックナンバー HP 掲載中！！

本会では、業界動向や賃貸不動産管理実務に直結する内容を掲載している会報誌を定期的に発行し、会員の皆様に無料配布しています。

また、本会ホームページ上でもバックナンバーを掲載しており、いつでも閲覧できるようになっておりますので、是非ご確認ください！

会報誌バックナンバー掲載

（<https://chinkan.jp/member-page/infomation/report>）

...