

EX 不動産 実務アカデミー

～ 現場で差がつく 不動産実務の教科書 ～

第 3 章 賃貸管理編 第 16 回

オーナー対応・報告業務の基本

監修 株式会社 EX 不動産

制作 EX 不動産 実務アカデミー編集チーム

Ver.1.0 / プロジェクト開始日：2026 年 7 月 14 日

目次

1. 学習目標
2. 賃貸住宅管理業法上の報告義務（第3回の復習）
3. 報告業務の実務上の工夫
4. エスカレーション基準の整理
5. 実務で確認すべきポイント
6. お客様への説明トーク集
7. よくある質問（FAQ）
8. ケーススタディ
9. EX 実務メモ
10. チェックテスト
11. 今日のまとめ

1. 学習目標

本講座を修了すると、以下ができるようになります。

- 賃貸住宅管理業法上の定期報告義務を理解する
- オーナーとの信頼関係を構築する報告業務の工夫を実践できる
- トラブル発生時のエスカレーション（報告基準）を整理できる

2. 賃貸住宅管理業法上の報告義務（第3回の復習）

第3回で扱った賃貸住宅管理業法では、管理業者は管理受託契約に基づく管理業務の実施状況について、定期的にオーナーへ報告することが求められます。

- 報告の頻度・方法は管理受託契約に定めるが、少なくとも年1回以上の定期報告が実務上の目安
- 報告内容には、家賃の収受状況、入居状況、修繕実施状況等を含める

3. 報告業務の実務上の工夫

報告の種類	内容・頻度の目安
月次送金報告	家賃送金明細（入金状況、控除項目の内訳）を毎月送付
定期状況報告	入居状況、修繕実施状況、クレーム対応状況等を半年～年1回まとめて報告
随時報告（トラブル発生時）	滞納、クレーム、事故等、重要事項が発生した都度速やかに報告

『何かあったらすぐ報告する』というだけでなく、日常的な小さな情報も定期的に共有することが、オーナーの安心感・信頼構築につながります。

4. エスカレーション基準の整理

どの程度の事象を、どのタイミングでオーナーに報告すべきかの基準（エスカレーションルール）を社内で明確にしておくことが、対応の抜け漏れを防ぎます。

事象の例	報告タイミングの目安
家賃滞納（1ヶ月）	初回督促の状況とあわせて速やかに報告

設備の緊急故障（水漏れ等）	修繕手配と同時に、または手配後速やかに報告
騒音・近隣トラブル	初回申告の時点では管理業者内で対応し、改善が見られない場合に報告
孤独死等の重大事故	発生直後に速報し、対応方針が固まり次第、詳細を報告

5. 実務で確認すべきポイント

- ☐ 管理受託契約に、報告の頻度・方法を明記しているか
- ☐ 月次送金報告・定期状況報告のフォーマットが整備されているか
- ☐ エスカレーション基準を社内で共有し、担当者による対応のばらつきを防いでいるか
- ☐ 報告内容が『事実』だけでなく、今後の見通し・提案も含んでいるか

6. お客様への説明トーク集

トーク例：報告体制を説明するとき

「毎月の送金時には家賃明細を、半年ごとには入居状況や修繕実施状況をまとめてご報告いたします。トラブル発生時は、その都度速やかにご連絡いたしますのでご安心ください。」

7. よくある質問（FAQ）

Q. 報告は書面でなければいけませんか？

A. 法律上、書面・電子メール等の方法が認められています。オーナーの希望する方法（書面・メール・オンラインシステム等）に合わせるのが実務上望ましいです。

Q. 報告を怠るとどうなりますか？

A. 賃貸住宅管理法上の義務違反となり、登録業者であれば行政処分の対象になり得ます。何よりオーナーとの信頼関係の毀損に直結します。

Q. 小さなトラブルまで全部報告すべきですか？

A. 全てを都度報告すると情報過多になることもあるため、エスカレーション基準に沿って、重要度に応じたメリハリのある報告を心がけます。

8. ケーススタディ

ケース：報告不足でオーナーの信頼を失いかけた

状況：数ヶ月にわたり空室が続いていたが、募集状況の報告が滞っており、オーナーから『何も報告がなく不安だった』と指摘を受けた。

原因：進捗がない状況でも定期的に報告すべきという意識が薄く、『動きがあったら報告すれば良い』という対応になっていた。

教訓：進捗が乏しい状況こそ、定期的な状況報告（募集活動の内容、反響状況等）を行い、オーナーの不安を早期に解消する。

9. EX 実務メモ

☐ 四街道市で実際にあった事例：

☐ 佐倉市で注意したいポイント：

☐ 千葉市での実務：

☐ お客様から受けた質問：

☐ 自社ルール：

10. チェックテスト

問1. 賃貸住宅管理業法上、実務上望ましいとされる報告頻度の目安はどれか。 ①年1回以上 ②5年に1回 ③報告義務はない

問2. 重大事故発生時の報告タイミングとして適切なものはどれか。 ①発生直後に速報 ②年次報告でまとめて報告 ③報告不要

問3. 報告体制整備の目的として最も重要なものはどれか。 ①管理業者の作業削減 ②オーナーとの信頼関係構築 ③行政への提出義務のみ

解答：問1＝① 問2＝① 問3＝②

11. 今日のまとめ

- 賃貸住宅管理業法上、管理業者には定期報告義務があり、年1回以上が実務上の目安
- 月次送金報告・定期状況報告・随時報告を組み合わせる信頼関係を構築する
- エスカレーション基準を明確にし、対応の抜け漏れ・ばらつきを防ぐ
- 進捗が乏しい状況こそ、積極的な報告がオーナーの不安解消につながる

次回予告：第17回「管理受託営業（オーナー開拓・提案の切り口）」－新規オーナー獲得の実務を扱います。