

賃貸住宅管理業者の違反行為に対する監督処分の基本

I. 通則

1. 本基準の適用範囲

本基準は、賃貸住宅管理業者による違反行為（賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律（令和2年法律第60号。以下「法」という。）第22条の規定による業務改善命令並びに法第23条の規定による業務停止処分の対象となる行為をいう。以下同じ。）について、法第22条の規定による業務改善命令又は法第23条の規定による業務停止処分をする場合の基準を定める。

2. 監督処分の内容の決定

2-1. 監督処分内容の決定手続

(1) 監督処分は、原則として、当該監督処分をしようとする日前5年間に当該賃貸住宅管理業者がした違反行為に対しすることとする。

(2) 一の違反行為に対し監督処分をしようとする場合の監督処分の内容は、IIの規定に基づき定めることとする。なお、監督処分の内容が業務停止処分の場合は、2-3の規定による加重の要否を判断して定めることとする。

(3) 複数の違反行為に対し一の監督処分をしようとする場合の監督処分の内容（一の賃貸住宅管理業者に対し、業務改善命令及び業務停止処分を同時にする場合を含む。以下同じ。）は、各違反行為に対してIIの規定に基づき定めることとする。なお、監督処分の内容が業務停止処分の場合は、2-2の規定による調整を行ったうえで、2-3の規定による加重の要否を判断して定めることとする。

(4) (2) 又は (3) の規定により定められた監督処分の内容については、斟酌すべき特段の事情がある場合に、これを加重又は軽減することを妨げない。

2-2. 複数の違反行為に対し一の監督処分をしようとする場合の調整

(1) 複数の違反行為に対し一の監督処分をしようとする場合において、IIの規定により業務停止処分とすべき違反行為が複数含まれているときは、これらの違反行為に対する業務停止期間については、次の①又は②の日数のうち、より短期である日数とする。

① IIの規定に基づき定めた各違反行為に対する業務停止期間のうち最も長期であるものに、2分の3を乗じて得た日数（その日数に1日未満の端数があるときは、これを切り捨てるものとする。2-3並びにII. 1 (3) 及び (4) において同じ。）

② IIの規定に基づき定めた各違反行為に対する業務停止期間を合計して得た日数

(2) (1) の場合において、当該複数の違反行為（直接契約に係る違反行為に限る。）

が複数の契約に係るものであるときにおける（１）①の規定の適用については、同規定中「２分の３」とあるのは、「２」とする。

２－３．違反行為を重ねて行った場合の加重

法第２３条の規定による業務停止処分をしようとする場合において、当該処分の対象である違反行為のあった日（複数の違反行為に対し一の監督処分をしようとする場合にあつては、当該複数の違反行為のうち最も早期に発生した違反行為のあった日）前５年間に、当該賃貸住宅管理業者が法第２２条の規定による業務改善命令又は法第２３条の規定による業務停止処分を受けていたときは、業務停止期間について、Ⅱの規定に基づき定めた日数（２－２の規定による業務停止期間の調整が行われたときは、当該調整後の日数）に２分の３を乗じて得た日数に加重することとする。

３．監督処分の方法

３－１．地域を限定した業務停止処分

法第２３条の規定による業務停止処分をしようとする場合において、当該違反行為が一の事務所のみにおいて行われたものであり、当該違反行為があった時点において、当該賃貸住宅管理業者の役員（業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者をいい、相談役、顧問、その他いかなる名称を有する者であるかを問わず、法人に対し業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者と同等以上の支配力を有するものと認められる者を含む。）が、当該違反行為の存在を知らず、かつ、知らなかったことについてその責めに帰すべき理由がないことが明らかであるときは、当該違反行為により関係者に重大な損害が発生し、又は発生するおそれが大であるとき、当該違反行為による社会的影響が大であるときその他地域を限定して業務停止処分をすることが不適切と認められる事情があるときを除き、以下の業務のみの停止を命ずることができる。

- ① 当該違反行為を行った事務所の業務
- ② 当該事務所の所在地を管轄する地方整備局、北海道開発局又は沖縄総合事務局の管轄する区域における当該賃貸住宅管理業者の業務

３－２．業務改善命令及び業務停止処分を一の監督処分によりしようとする場合の取扱い

法第２２条の規定による業務改善命令及び法第２３条の規定による業務停止処分を一の監督処分によりしようとする場合には、当該業務改善命令に係る業務改善命令書及び当該業務停止処分に係る業務停止命令書の双方を交付することとする。

３－３．業務停止処分をする場合における文書勧告

法第２３条の規定による業務停止処分をする場合には、業務停止命令書を交付するとともに、行政手続法（平成５年法律第８８号）第２条第６号に規定する行政指導と

して、賃貸住宅管理業の適正な運営の確保及び違反行為の再発防止を目的として、勧告書を交付することとする。

- ① 業務停止処分を受けた年月日
- ② 業務停止処分を受けた旨
- ③ 業務停止処分の内容
- ④ 業務停止処分の理由

3-4. 業務停止を開始すべき時期

法第23条の規定による業務停止処分をしようとする場合には、直ちに業務を停止させなければ関係者の新たな損害が発生するおそれが大であるとき、その他直ちに業務を停止させることが必要な特段の事情がある場合を除き、原則として、業務停止命令書の交付の日から起算して2週間を経過した日を、業務停止の開始日として指定することとする。ただし、関係者への連絡その他の賃貸住宅管理業者による業務停止に向けた準備行為に2週間以上要すると見込まれる場合には、業務停止命令書の交付日から業務停止の開始日までの期間について、2週間以上とすることを妨げない。

3-5. 業務改善命令をした後における調査等

法第22条の規定による業務改善命令をした場合においては、業務改善命令書に記載された内容に関する賃貸住宅管理業者の実施状況の調査その他の所要の措置を講ずることとする

4. 業務停止期間中において禁止される行為及び許容される行為

(1) 法第23条の規定による業務停止処分を受けた賃貸住宅管理業者は、業務停止期間中において、業務停止の開始日前に締結された契約に基づく賃貸住宅の賃貸人から委託を受けて管理業務を行う事業を執行する行為を除き、賃貸住宅管理業に関する行為はできないこととする。

(2) (1)の規定に基づき、業務停止期間中において禁止される行為及び許容される行為を例示すると、以下のとおりとなる。

① 禁止される行為

- イ 新たな管理受託契約の締結を目的とする業務（照会に対する対応及び来客対応等）
- ロ 新たな管理受託契約の締結及び業務停止の開始日前に締結された管理受託契約と異なる条件による更新

② 許容される行為

- イ 業務停止の開始日前に締結された契約に基づく賃貸住宅の賃貸人から委託を受けて管理業務を行う事業を執行する行為（ロの規定により同一の条件で更新された管理受託契約に基づくものを含む。）
- ロ 業務停止の開始日前に締結された管理受託契約の同一の条件による更新

(3) 業務停止処分を受けた賃貸住宅管理業者が、業務停止の開始日前に締結された契約に基づく賃貸住宅の賃貸人から委託を受けて管理業務を行う事業を執行する行為について、これを不適正に執行するおそれが大である場合には、(2)②の行為を禁止することができる。

5. 監督処分の内容の公表

本基準に基づく監督処分を含め、法第22条の規定による業務改善命令及び法第23条の規定による業務停止処分をしたときは、次に掲げる事項について、ホームページへの掲載により公表することとする。

- ①当該処分をした日
- ②当該処分を受けた賃貸住宅管理業者の商号又は名称、主たる事務所の所在地、代表者の氏名
- ③当該処分の内容
- ④当該処分の理由

II. 各違反行為に対する監督処分

1 法第22条、法第23条に規定する違反行為に対する監督処分

(1) 賃貸住宅管理業者の適正な運営を確保するため必要があると認める場合には、法第22条の規定により、業務改善命令を発出することとする。

(2) 賃貸住宅管理業者が、法23条第1項に規定する違反行為（以下、「1項違反行為」という。))をした場合には、同条の規定により、業務停止処分をすることとする。この場合において、業務停止期間については、別表に定める日数に、必要に応じ(3)の規定による加重をして定めることとする。

(3) 1項違反行為が、次に掲げる加重事由のいずれかに該当する場合には、業務停止期間について、別表に定める日数に2分の3を乗じて得た日数に加重することができる。

- ①1項違反行為により発生し、又は発生が見込まれる関係者の損害の程度が、特に大きい場合
- ②1項違反行為の態様が、特に悪質である場合
- ③1項違反行為による違反状態が長期にわたっている場合
- ④1項違反行為が及ぼす社会的影響が大きい場合

(4) 1項違反行為が次に掲げる事由のいずれかに該当するときは、法第22条の規定による業務改善命令に軽減することができる。ただし、名義貸し（法第11条）及び委託者から委託を受けた管理業務の一括再委託（法第15条）については、この軽減措置を適用することができない。

- ①当該1項違反行為による関係者の損害が発生せず、かつ、今後発生することが見込まれない場合

- ② 監督処分権者が当該1項違反行為の存在を覚知するまで、又は監督処分権者の指摘に応じ、直ちに、賃貸住宅管理業者が関係者の損害の補填に関する取組みを開始した場合であって、当該補填の内容が合理的であり、かつ、当該賃貸住宅管理業者の対応が誠実であると認められる場合
 - ③ 監督処分権者が当該1項違反行為の存在を覚知するまで、又は監督処分権者の指摘に応じ、直ちに違反状態を是正した場合（関係者の損害が発生した場合には、②の事由にも該当する場合に限る。）
- (5) 1項違反行為が、次に掲げる軽減事由のいずれかに該当するときは、業務停止期間について、別表に定める日数に4分の3を乗じて得た日数に軽減することができる。ただし、次に掲げる軽減事由のいずれかに該当し、かつ(3)に掲げる加重事由のいずれかに該当した場合には、(3)の規定による加重措置及びこの軽減措置は適用せず、別表に定める日数を適用することとする。
- ① 1項違反行為により発生し、又は発生が見込まれる関係者の損害が軽微である場合
 - ② 賃貸住宅管理業者が、関係者の損害の全部又は一部を補填した場合（(4)②に該当する場合を除く。）

2. 業務改善命令に従わない場合等における監督処分

賃貸住宅管理業者が、法第22条の規定による業務改善命令の内容に従わなかった場合には、法第23条の規定により、15日の業務停止処分をすることとする。

3. 業務停止期間中の違反行為に対する監督処分

業務停止期間中に、1項違反行為をした場合、又は賃貸住宅管理業者が法第22条の規定による業務改善命令に従わないときは、業務停止処分をすることとし、当該違反行為に係る業務停止期間について、Ⅱの規定に基づき定めた日数（Ⅰ. 2-2の規定による業務停止期間の調整が行われたときは、当該調整後の日数）に2分の3を乗じて得た日数に加重することとする

Ⅲ. 施行期日等

(1) この基準は、令和3年6月〇日から施行する。

(2) 違反行為の軽重及び態様、違反行為後の賃貸住宅管理業者の措置状況等を総合的に勘案したうえで、監督処分に至らない違反行為については、行政手続法（平成5年法律第88号）第2条第6号に規定する行政指導として、必要な指導、勧告、助言その他の行為をすることとする。

(別表) 法第22条、法第23条に規定する違反行為に対する基本の監督処分内容（Ⅱ1（1）、（2）関係）

違反行為の概要		監督処分内容
1. 登録事項の変更届出義務違反	法第7条の規定に違反して、必要な登録事項の変更の届出をしなかった場合	業務改善命令
2. 廃業等届出義務違反	法第9条の規定に違反して、必要な廃業等の届出をしなかった場合	業務改善命令
3. 名義貸し	法第11条の規定に違反して、自己の名義をもって他人に賃貸住宅管理業を営ませた場合	業務停止90日
4. 業務管理者の設置義務違反	(1) 法第12条の規定に違反して、業務管理者の設置に関し必要な措置をとらなかった場合	業務停止7日
	(2) (1)に該当する違反行為があった場合において、監督処分権者が当該違反行為の存在を覚知するまで、又は監督処分権者の指摘に応じ、直ちに、当該賃貸住宅管理業者が必要な業務管理者を配置するための取組みを開始したとき	業務改善命令
5. 重要事項説明義務違反	(1) 次のいずれかに該当する場合（(2)の場合を除く） ① 法第13条の書面に、規則第31条に掲げる事項の一部を記載せず、又は事実と異なる記載をした場合 ② 法第13条の書面を交付したものの、説明はしなかった場合	業務改善命令
	(2) 業務改善命令に従わなかった場合	業務停止15日
	(3) (1)の場合において、当該違反行為により関係者の損害が発生した場合（(4)の場合を除く）	業務停止15日

	(4) (1) の場合において、当該関係者の損害の程度が大であると認められる場合	業務停止 30 日
5. 重要事項説明義務違反	(5) 法第 13 条の規定に違反して、同条の書面を交付しなかった場合	業務停止 15 日
	(6) (5) の場合において、当該違反行為により関係者の損害が発生した場合 ((7) の場合を除く)	業務停止 30 日
	(7) (5) の場合において、当該関係者の損害の程度が大であると認められる場合	業務停止 60 日
6. 契約締結時の書面交付義務違反	(1) 法第 14 条の書面に、同条第 1 項各号及び規則第 35 条に掲げる事項の一部を記載せず、又は事実と異なる記載をした場合	業務改善命令
	(2) 業務改善命令に従わなかった場合	業務停止 15 日
	(3) 法第 14 条の規定に違反して、契約締結時に書面を交付しなかった場合	業務停止 15 日
7. 再委託の制限違反	法第 15 条の規定に違反して、委託者から委託を受けた管理業務について、一括して他人に委託した場合	業務停止 90 日
8. 財産の分別管理義務違反	(1) 法第 16 条の規定に違反して、自己の固有財産及び他の管理受託契約に基づく管理業務において受領する家賃、敷金、共益費その他の金銭と分別して管理するための必要な措置を講じなかった場合	業務改善命令
	(2) 業務改善命令に従わなかった場合	業務停止 30 日
	(3) (1) の場合において、当該違反行為により関係者の損害が発生した場合 ((4) の場合を除く)	業務停止 60 日

9. 従業者証明書携帯義務違反	法第17条の規定に違反して、従業者証明書を携帯させずに、使用人その他の従業者をその業務に従事させた場合	業務改善命令
10. 帳簿の備付け等に関する義務違反	次のいずれかに該当する場合 ① 法第18条の帳簿を記載し、当該帳簿を保存しなかった場合 ② 法第18条の帳簿に、必要な事項の一部を記載せず、又は事実と異なる記載をした場合	業務改善命令
11. 標識の掲示義務違反	法第19条に違反して、必要な標識を掲示せず、又は事実と異なる標識を掲示した場合	業務改善命令
12. 委託者への定期報告義務違反	(1) 法第20条に違反して、委託者に対し管理業務の実施状況等に関し必要な事項の一部を報告せず、又は事実と異なる報告をした場合	業務改善命令
	(2) 法第20条に違反して、委託者に対し管理業務の実施状況等に関する必要な報告を実施しなかった場合	業務改善命令
	(3) (1) の場合において、業務改善命令に従わなかった場合	業務停止15日
	(4) (2) の場合において、業務改善命令に従わなかった場合	業務停止30日
13. 秘密を守る義務違反	法第21条の規定に違反して、正当な理由がなく、その業務に関して知り得た秘密を漏らした場合	業務停止15日