

出國報告(出國類別：考察)

日本租賃住宅制度

服務機關及姓名職稱

領隊：內政部花政務次長敬群

考察人員：地政司王司長靚琇

地政司何科長圳達

地政司陳科長啟明

地政司林視察后駿

派赴國家/地區：日本東京

出國日期：107年8月19日至8月23日

報告日期：107年11月

摘要

租賃住宅市場發展及管理條例於 107 年 6 月 27 日施行，分別就強化租賃雙方權利義務、建立包租代管專業服務制度、房東將房屋交由專業經營可享租稅優惠、增加免費爭議調處管道及成立房客(房東)協會提供諮詢服務等從五大面向改善租賃住宅市場。鑒於租賃住宅服務管理制度始初具雛型，為利施行後實務執行參考，並促進臺日官方及產業進行實務經驗進行交流，爰規劃本考察行程。

在本次行程分別以政府面、公會面及產業面三大面向進行考察。在政府方面拜會國土交通省，交流租賃住宅服務業登錄制度、契約管理及促進閒置住宅利用之相關措施；針對發展公會制度，拜會公益財團法人日本貸賃住宅管理協會及一般財團法人日本不動產研究所，就租賃住宅管理制度發展、賃貸不動產經營管理士、租金保證公司及租金行情統計分析等議題進行交流；在產業發展方面，拜會宅都集團、APAMAN PROPERTY 及東急集團，交流租賃住宅服務項目及模式，以及產業跨業整合之情形。

日本在健全公會制度及整合不動產業鍊之經營模式，值得我國發展租賃住宅管理制度之參考。其中，利用 IT 輔助技術，擴大服務人員之管理件數，大幅降低管理之成本，是日本租賃住宅服務業經營成功的要素。除了強化租賃管理模式，建立有租金保證公司之第三方保證機制，可降低房客欠繳租金及避免房客無人擔保之風險，讓租賃住宅產業經營更為穩健；建置大數據分析統計或租金指數資訊，可作租賃雙方議定租金之參考，提升租賃資訊之透明度。日本經營租賃住宅市場的法制及實務經驗均對於我國執行租賃條例、提升租賃住宅專業管理專業及競爭力、健全租賃市場及產業發展甚有助益。

目錄

摘要.....	I
表目錄.....	II
圖目錄.....	III
壹、前言.....	1
貳、出國行程.....	1
參、考察單位介紹.....	3
一、國土交通省.....	3
二、一般財團法人日本不動產研究所.....	17
三、公益財團法人賃貸住宅管理協會.....	26
四、宅都集團.....	34
五、APAMAN PROPERTY.....	42
六、東急集團.....	48
肆、考察心得及建議事項.....	53

表目錄

表 1-日本租賃住宅制度考察行程表	1
表 2-領隊及考察人員資料	2
表 3-修繕計畫參考資料	11
表 4 -繼承取得之閒置住宅出售租稅優惠試算表	13
表 5-都心 5 區及東京 23 區住宅租金行情動向.....	20
表 6-預測模型使用相關資料	20
表 7-住宅大樓佈點選定標準	22
表 8-住宅大樓標準房屋表	23
表 9-取得賃貸不動產經營管理士證照方式及人數	28
表 10-Apaman Property 相關事業概要.....	42
表 11- 2013 年東急不動產營收統計表.....	49

圖目錄

圖 1-租賃住宅的管理型態比例圖	3
圖 2-押金返還與租屋諮詢件數圖	3
圖 3-賃貸住宅管理業者檢索網頁	4
圖 4-賃貸住宅管理業者登錄制度	5
圖 5-租賃住宅服務業者登錄數及管理戶數	6
圖 6-民間租賃住宅建築資料	10
圖 7-2013 年日本總務省住宅土地統計調查	11
圖 8-2013 年日本總務省住宅土地統計調查	12
圖 9-促進繼承取得之閒置住宅釋出示意圖	12
圖 10-提供閒置房屋所有者情報流程示意圖.....	14
圖 11 -國土交通省交流座談會活動照片	15
圖 12-一般財團法人日本不動產研究所官網.....	17
圖 13-統計區域分類.....	18
圖 14-租金迴歸模型.....	19
圖 15-租賃租金調整公式.....	19
圖 16-推估新建、屋齡 10 年住宅租金價格之示意圖.....	19
圖 17-預測模型建置示意圖.....	21
圖 18-東京 23 區（2018-2020,2025）住宅買賣價格和租金價格預測....	21
圖 19-全國租金統計系統(WEB 版).....	23
圖 20-全國租金統計（價格日期 2017 年 9 月）	24
圖 21-拜會一般財團法人日本不動產研究所活動照片.....	25
圖 22-賃貸不動產經營管理士訓練課程及流程.....	27
圖 23-賃貸不動產管理知識與實務.....	28
圖 24-賃貸不動產經營管理士業務及其專業職能示意圖.....	29
圖 25-租賃雙方與租金保證公司關係示意圖.....	30
圖 26-租金保證公司轉保險示意圖.....	31
圖 27 -公益財團法人賃貸住宅管理協會交流座談會活動照片	33
圖 28-2016 年宅都集團經營租賃管理業務概況	34
圖 29-智慧鑰匙管理盒.....	35
圖 30-宅都集團租賃住宅系統管理功能示意圖.....	36
圖 31-租賃過程相關管理服務.....	37
圖 32-宅都集團與租賃雙方契約關係示意圖.....	38
圖 33-宅都集團交流座談會活動照片	40
圖 34-IT 及 AI 系統示意圖	43
圖 35-拜會 APAMAN PROPERTY 照片	47

圖 36-東急不動產控股集團子公司示意圖.....	48
圖 37-拜會東急集團活動照片.....	51

壹、前言

租賃住宅市場發展及管理條例(以下簡稱本條例)業已於 107 年 6 月 27 日施行，係以發展專業服務，擴大租賃住宅市場，保障租賃雙方權利義務為政策目標。考量本條例推動初期，仍需持續推動公會制度發展、增加租賃住宅服務業家數、深化業者經營管理能力及引導國人善用包租代管制度等相關措施。本部邀請專家學者、仲介業者及社會住宅包租代管業者代表共赴日本東京，拜會國土交通省、公益財團法人日本賃貸住宅管理協會、一般財團法人日本不動產研究所及日本租賃住宅服務業者進行交流，以了解日本租賃住宅服務之實務經營運作模式，作為我國推動租賃住宅制度、發展租賃住宅公會及產業服務之參考，以保障國人居住權益。

貳、出國行程

一、出國期間：107 年 8 月 19 日至 23 日

二、考察行程：

表 1-日本租賃住宅制度考察行程表

	日期	行程	備註
1	8/19(日)	臺灣臺北-日本東京	搭乘臺灣時間 8/19 09:00 中華航空班機出發，於日本時間 8/19 12:55 抵達日本羽田機場。
2	8/20(一)	上午：國土交通省 下午：一般財團法人日本不動產研究所	
3	8/21(二)	上午：宅都集團 下午：公益財團法人日本賃貸住宅管理協會	
4	8/22(三)	上午：Apaman property 公司 下午：東急集團	

	日期	行程	備註
5	8/23(四)	上午：國土交通省 下午：日本東京-臺灣桃園	搭乘 8/23 日本時間 18:20 中華航空班機出發，於臺灣時間 8/23 21:10 抵達桃園機場。

三、考察人員

表 2-領隊及考察人員資料

	姓名	單位	職稱
領隊	花敬群	內政部	政務次長
考察人員	王靚琇	內政部地政司	司長
	何圳達	內政部地政司地價科	科長
	陳啟明	內政部地政司不動產交易科	科長
	林后駿	內政部地政司地價科	視察

參、考察單位介紹

一、國土交通省

(一)租賃住宅管理業者登記制度

1.背景介紹

2011 年租賃住宅占有所有住宅的 1/4(約 1458 萬戶)，其中近 8 成委託給管理公司管理(包含代管及包租)。租賃住宅委託管理的比例很高，但沒有專責法律及制度進行規範。其中押金的退還及契約的更新等問題，衍生管理業務上之困擾。

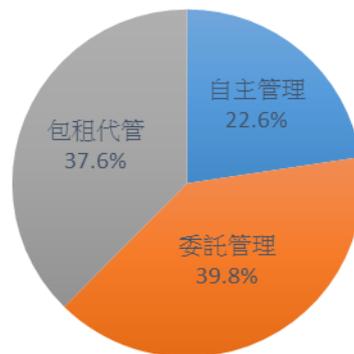


圖 1-租賃住宅的管理型態比例圖

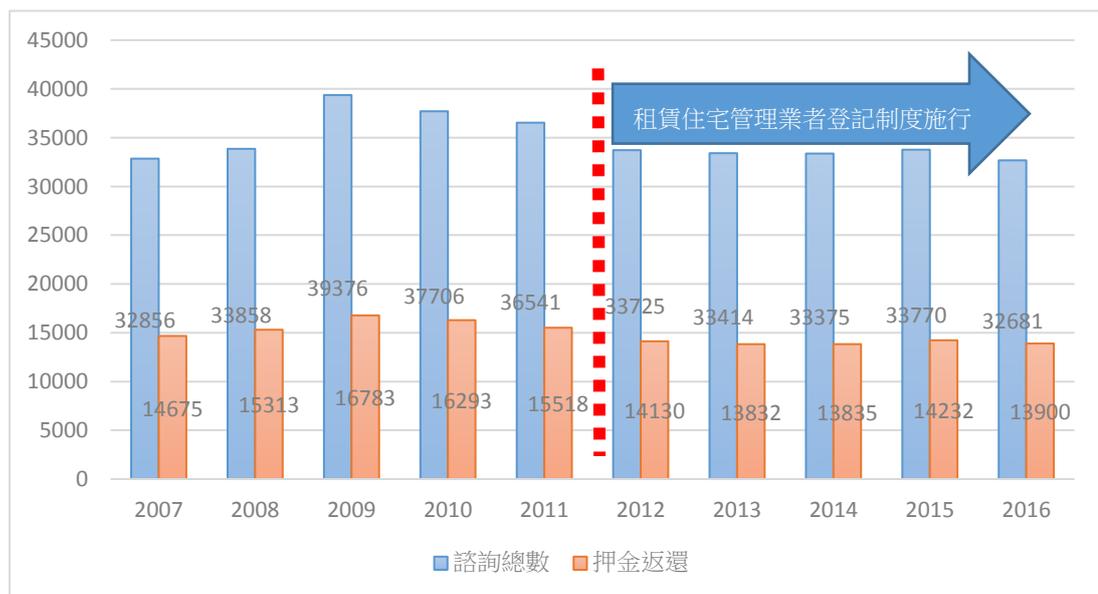


圖 2-押金返還與租屋諮詢件數圖

租賃住宅管理業者登記制度，由國土交通省所設置社會資本發展委員會之不動產小組進行討論，其討論進程為(1)2008年9月~2009年12月：有關租賃不動產管理業的制度化審議(2)2009年12月~2010年2月：有關建立租賃不動產管理業制度化的機制。

國土交通省參考管理業自行訂定規範及諮詢等自主管理措施，實施非強制性的註冊登記制度，訂定管理業業務的相關規範，以保障承租人及出租人的利益，解決民間租賃住宅的問題以及促進租賃住宅市場之優質發展。其租賃住宅管理業者登記制度係於2011年9月30日公布，並自2011年12月1日實施，截至107年11月15日止網站已有6,558筆資料供民眾查詢。(網址：<http://etsuran.mlit.go.jp/TAKKEN/chintaiInit.do>)

The screenshot shows the search page for rental housing management companies on the Japanese Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism website. The page title is "賃貸住宅管理業者 検索" (Rental Housing Management Company Search). The search criteria include: "商号又は名称(全角力ナ検索)" (Company name or name in full-width katakana), "商号又は名称(漢字検索)" (Company name or name in kanji), "登録番号" (Registration number) with fields for "第" (No.) and "号~" (No.), and "所在地検索指定" (Location search specification) with a dropdown for "都道府県選択" (Prefecture selection). There are also options for "AND条件" (AND condition) and "OR条件" (OR condition), and a "検索" (Search) button. The page also includes a "ヘルプ" (Help) button and a "メニュー画面に戻る" (Return to menu screen) link.

圖 3-賃貸住宅管理業者検索網頁

賃貸住宅管理業者登録制度

賃貸住宅を貸す人、借りる人、管理する人、皆さんの信頼と安心を高めます。

賃貸住宅管理業者登録制度について	概要・登録規程・業務処理準則	制度に関するQ&A	通達集	申請方法等
シンボルマーク	パンフレット	登録事業者情報	閲覧について	

賃貸住宅の管理業務の適正化を図るために、国土交通省の告示による賃貸住宅管理業者の登録制度を創設しました(告示公布H23.9.30、告示施行H23.12.1)。賃貸住宅管理業務に関して一定のルールを設けることで、借主と貸主の利益保護を図ります。また登録事業者を公表することにより、消費者は管理業者や物件選択の判断材料として活用することが可能です。



圖 4-賃貸住宅管理業者登録制度

2.制度概要

登録制度的対象主要為代管業(由出租人委託租賃住宅管理事務)及包租業(由轉租人管理)，其業務包含租(押)金之收取、租賃契約的更新及租賃契約的終止等基本服務。透過登錄制度，讓出租人可以選擇適當的管理業者來進行租賃住宅之管理。

3.修正的概況

上開管理制度施行 5 年後，國土交通省為精進租賃住宅管理業務，於 2016 年 8 月 12 日公布第 927 號及 928 號公告修正登錄規則及業務管理準則，並於同年 9 月 1 日實施。

(1)租賃住宅管理業者登記規則(原 2011 年 9 月 30 日國土交通省 998 號告示)的主要修改事項

a.管理人員資格限制

分店的設置時需聘雇具管理業務 6 年以上或同等程度實務經驗之租賃不動產經營管理士，而同等程度的實務經驗認定，係依租賃住宅管理登記規則及租賃住宅管理業務處理準則之規定予以審認。

b.簡化報告

減少管理業務及對於租金、押金及設備財產之記載等項目。

(2)租賃住宅管理業務管理準則(原 2011 年 9 月 30 日國土交通省 999 號告示) 的主要修改事項

a.契約說明之資格限制

由管理士對出租人解釋管理契約的重要事項，並於契約成立時交付由管理士簽章之相關書面資料。

b.契約應說明重要事項

向出租人說明重要事項及租賃契約變更的條件。包租業者向屋主說明契約重要事項、並於契約成立時繳交書面資料，且進行管理業務報告。

c.施行日期

登記規則及業務管理準則於 2016 年 9 月 1 日施行，惟具實務經驗者的認定及相關重要事項說明等規定，給予 2 年之緩衝時間。(2018 年 6 月 30 日施行)

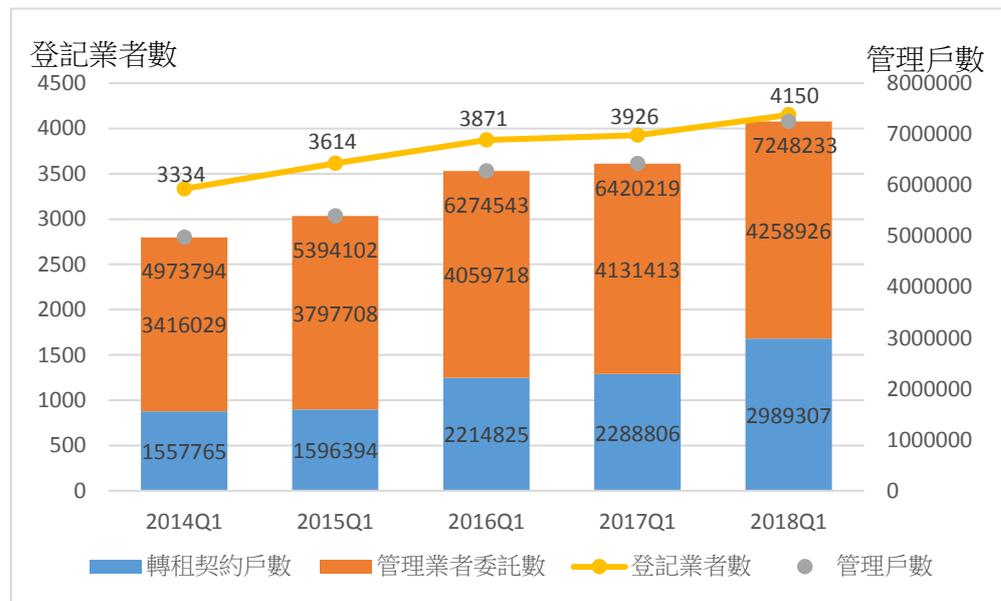


圖 5-租賃住宅服務業者登錄數及管理戶數

(二)租賃住宅服務業相關契約書修訂概要

1.租賃住宅標準管理委託契約書

自 1994 年以來，租賃業標準契約書均使用由不動產交易業者代理

租賃住宅服務業所製作的住宅標準租賃代理及管理委託契約書，但為配合 2011 年實施之租賃住宅管理業者登記制度，故整合租賃住宅代理、契約內容，訂定租賃住宅標準契約書，為配合民法修正重點，自 2017 年 6 月至 2018 年 1 月期間，公開蒐集增修訂契約書內容之意見，並於同年 3 月 30 日修訂重點如下：

(1)租賃住宅管理業者登記制度

a.出租人

- 財產的分別管理(租金、押金及其他設備的管理)
- 管理業務的定期報告
- 禁止基本業務的再委託(收租金及押金、租賃契約的更新、租賃契約的終止)
- 重要文件由賃貸不動產經營管理士或具 6 年以上實際管理業務經驗者簽章

b.承租人

- 提供受委託管理契約之書面資料
- 提供契約更新時的書面資料
- 提供契約終止時的書面資料

(2)其他基於社會環境變化

- 補充個人資訊保護等相關事項
- 補充排除反社會勢力(如暴力集團)不當要求等相關事項
- 建物所有人提供業者有關建物及其設備之管理狀況及情報

2.轉租住宅租賃標準契約書

現行的轉租住宅租賃標準契約書係於 2007 年制定，於 2011 年實施之租賃住宅管理業者登記制度將包租業納入，另於 2016 年修正部分包租的問題。主要的修正事項如下：

(1)配合租賃住宅管理業者登記制度的修正事項

- 租金變動及調整機制的明確化
- 可否再轉租之補充約定
- 管理業務定期報告事項
- 禁止基本業務的複委託(收租金及押金、租賃契約的更新、租賃契約的結束)
- 包租業者於轉租期間內解約的部份限制
- 具有實際管理業務經驗者的簽章(具有 6 年以上的管理業務實際經驗者或賃貸不動產經營管理士)

(2)其他依社會環境變化修正事項

- 補充個人資訊保護等相關事項
- 租賃住宅出租時，建物所有者應提供轉租業者有關建物及設備管理狀況之情報
- 租賃住宅返還時，轉租業者應提供建物所有者有關建物及設備管理狀況之情報

(二)租賃住宅相關契約書修訂概要

租賃住宅標準契約書於 1993 年發布，主要目的為預防租賃契約不明確所產生紛爭、讓承租人安心居住及促進出租人合理經營情況。藉由發布合理的租賃契約書範本，是建立出租人和承租人相互信賴的關係，因此，並沒有在法律上規範使用上的義務。租賃住宅標準契約書包含著定期租賃住宅標準契約書、終身建物租賃標準契約書、轉租住宅租賃標準契約書。配合日本民法修正契約書，並於 2018 年 4 月 2 日發布修正版本，提供民眾使用。

1.租賃住宅標準契約書

- 契約書內容

首段包含契約時間、租金等以及主要契約事項，全文共 19 條，附表記載具體的禁止行為及當事人簽章欄位。

- 製作注意事項

包含說明首段及特約條文的編寫方式、轉租及增改修建等的同意書，均可參考契約書範本。

- 解說內容

包含使用契約書的教導、各條文的目的、使用上的注意事項，相關法規以及判例的解說。

2.定期租賃住宅標準契約書概要

- 定期租賃住宅標準契約需訂定明確租賃期間，屆期後該契約即為終止，經雙方同意可以再續訂契約；於契約有效期間不可任意修改契約。

(相對於普通租賃契約規定，出租人除有正當事由外，不能拒絕承租人更新契約，對於出租人可選擇回收租賃住宅相對彈性)

- 在契約期間有效期間，房東出租提供給良好的租賃住宅，可以獲得租金收入，預期能夠讓承租人有更多不同租賃住宅選擇。

3.終身建物租賃標準契約書

- 終身建物租賃標準契約是考量 60 歲以上高齡者的承租人生命時間有限，於承租人死亡時才得終止契約之限制性租賃契約。(相對於普通租賃契約，承租人之繼承人擁有繼承租賃契約之權利)

- 單身或是夫婦都是高齡者時，可安心的終身住在租賃住宅，對於處理承租人遺物有處理說明原則，讓出租人得以處理承租人之遺留物，也讓高齡者能夠以承租方式安渡晚年。

(三)民間租賃住宅計畫修繕指導書概要

1.記載內容

a.可修繕但未修繕之項目

- 設施發生損壞的部位及發生時間

- 未修繕所導致設備損壞之情形。

b.維持設備正常使用之修繕計畫

- 修繕計畫的總體時程
- 修繕計畫各構造規劃 (修繕計畫的時程、修繕的費用等)
- 安全檢查、執行修繕、修繕紀錄之整理及保存等。

c.確保資金的來源

- 修繕費用之公共基金累計示意表
- 修繕資金的確保

d.安全且品質高的住宅存量

- 修繕計畫的效果(房屋性能的維持、入住率、租賃水平的維持等)
- 修繕計畫維持建物良好的使用狀態

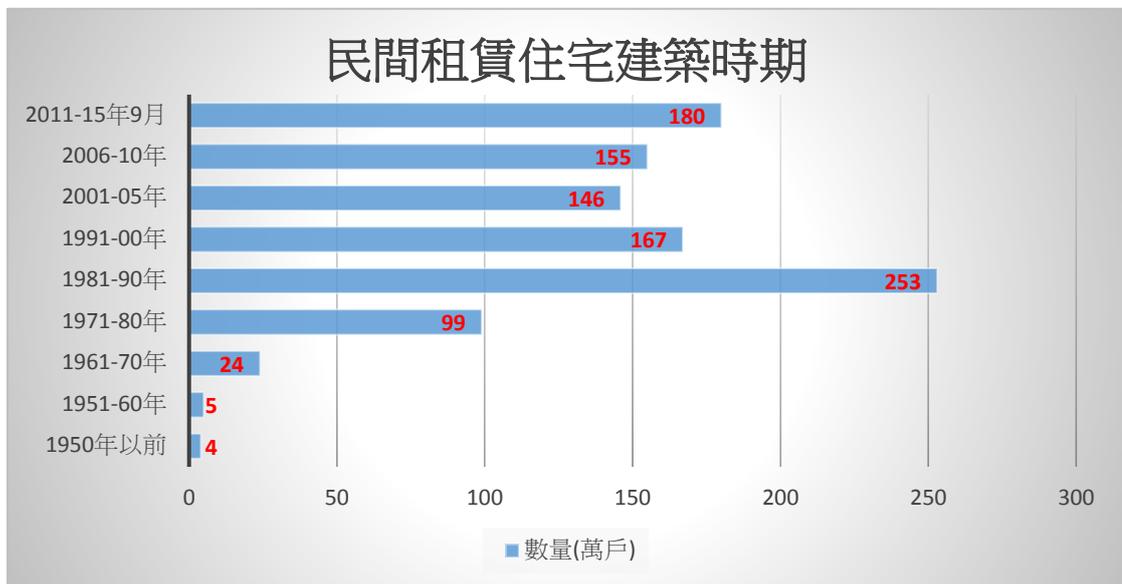


圖 6-民間租賃住宅建築資料

表 3-修繕計畫參考資料

使用年數	修繕內容	價格
5~10 年	陽台樓梯走廊(油漆)、室內設備的修理、水管清理	1 戶 9 萬円(整棟 170 萬円)
11~15 年	屋頂外牆油漆、陽台樓梯走廊(防水、油漆)、進水器的修理替換、水管清理	1 戶 55 萬円(整棟 1090 萬円)
16~20 年	陽台樓梯走廊(防水、油漆) 水管的清理替換、外部結構的修理	(1 戶 23 萬円；整棟 460 萬円)
21~25 年	屋頂外牆油漆拉皮、陽台樓梯走廊(防水、油漆)、浴室設備的修理替換、水管清理	(1 戶 116 萬円；整棟 12,320 萬円)
25~30 年	陽台樓梯走廊(防水)、室內設備的修理、水管的清理替換、外部結構的修理	1 戶 23 萬円(或整棟 460 萬円)

註：本表以 RC 建築每棟 20 戶規模；每戶以 1 房 1 廳餐 1 客廳或 2 房 1 廳修繕費用之為例。

(四)鼓勵閒置房屋釋出之措施

閒置住宅統計數據於 10 年間增加 1.2 倍(689 萬戶增加為 820 萬戶)或 20 年間增加 1.8 倍(448 萬戶增加為 820 萬戶)。出租或是出售的住宅為 460 萬戶(最多)、其他類型的住宅 318 萬戶(10 年間增加 1.5 倍，212 萬戶增加 318 萬戶，20 年間增加 2.1 倍 149 萬戶增加 318 萬戶)，其他類型的住宅最多的為木造透天房屋 220 萬戶。

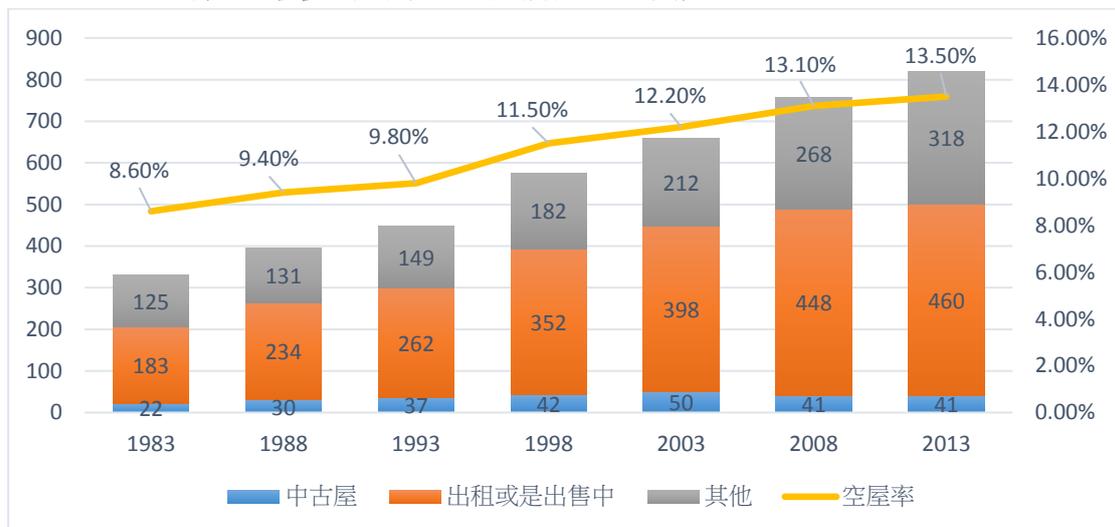


圖 7-2013 年日本總務省住宅土地統計調查

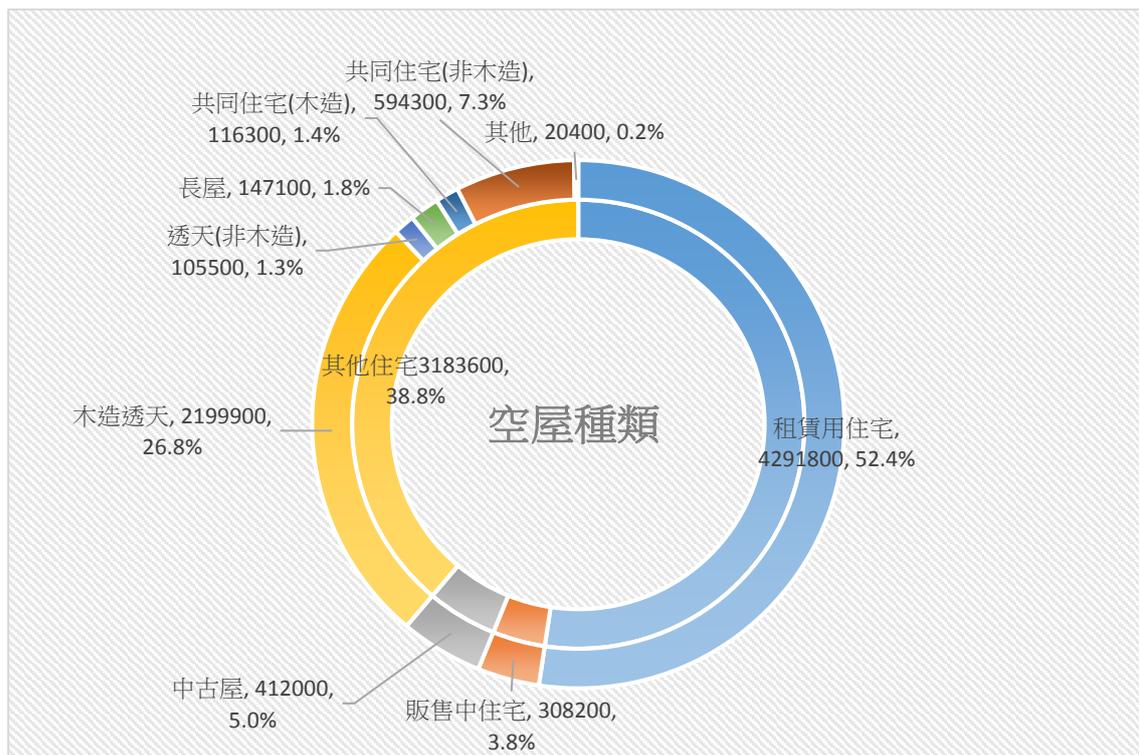


圖 8-2013 年日本總務省住宅土地統計調查

1.關於控制空屋的特別措施(3000 萬円の特別扣除額)

針對建築日期在 1981 年 5 月 31 日前之房屋，繼承人於繼承日起算第 3 年度之年底止，將繼承取得的符合耐震補強(不符合者，得自行進行耐震補強)之房屋或拆除房屋之土地出售，將有 3000 萬円の所得稅扣除額，鼓勵民眾將繼承取得之不動產釋出，以促進不動產之利用。

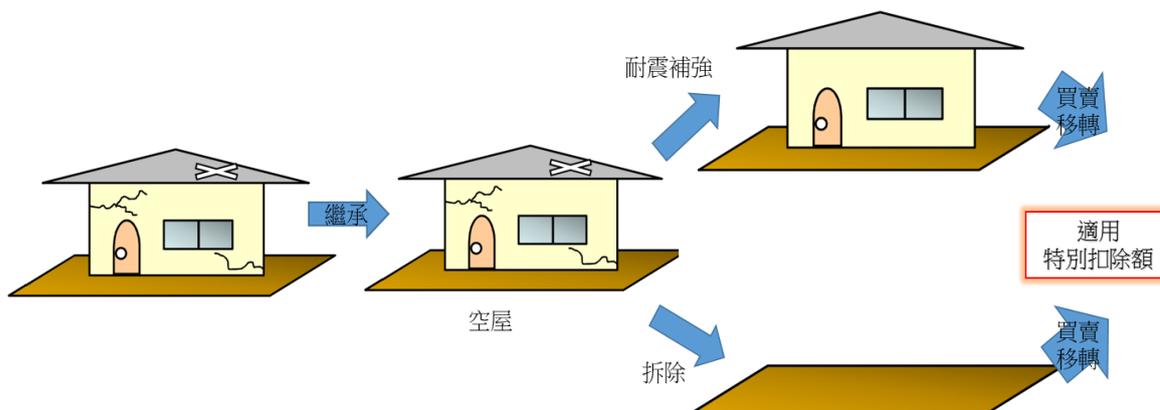


圖 9-促進繼承取得之閒置住宅釋出示意圖

表 4 -繼承取得之閒置住宅出售租稅優惠試算表

[稅賦減徵計算]

[所得稅] = (移轉買賣價格 - 最初取得費用 - 拆除費用等 - 特別扣除額 3000 萬円) X 20%

註：取得費用不明時用移轉買賣價格的 5% 計算)

案例：被繼承人甲持有 20 年(1980 年前)之不動產價值 500 萬円，房屋拆除費用 200 萬円，其取得成本不明之案例。

- 適用本條情況的所得稅
→ (500 萬円 - 500 萬円 X 5% - 200 萬円 - 3000 萬円) X 20% = 0
- 不適用本條情況的所得稅
→ (500 萬円 - 500 萬円 X 5% - 200 萬円) X 20% = 55 萬円

2. 關於閒置房屋所有者情報之外部提供指南

在促進閒置房屋的利用方面，與不動產仲介業者等民間私人機構的合作相當重要。其指南內容包含民間私人機構提供各鄉鎮市區公所的空屋所有者資訊的相關法規整理、空屋所有者資訊的收集、同意收購的要點以及案例等內容。

(1) 法規的整理

- 閒置房屋特別措施法：給各鄉鎮市區公所內部使用空屋的課稅情報等，基於該情報可以跟所有者本人接觸。
- 獲得所有權人同意後，將空屋的課稅等資訊可以提供給民間私人機構，並不會違反個資法、地方稅法及公務人員法等規定。

(2) 提供閒置房屋所有者情報的相關機制

透過 5 個步驟聯繫，建立提供情報相關機制，分別為 1. 各鄉鎮市區公所利用稅務相關資料¹，確認閒置房屋所有者(繼承者)聯絡資訊。2. 由各鄉鎮市區公所詢問閒置房屋所有者是否願意將資訊提供為事業單位。3. 將聯絡資訊提供使用對象及使用方式告知閒置房屋所有者，並取得同意後，始得將聯絡資料提供給相關事業單位。4. 將閒置房屋所有權

¹ 固定資產課稅資訊、不動產登記資訊、居民證明記載資訊、自來水的資訊、自治會等的資訊、死亡證明等。

人的資訊提供予事業單位²。5.由事業單位與閒置住宅所有者聯絡及洽談。

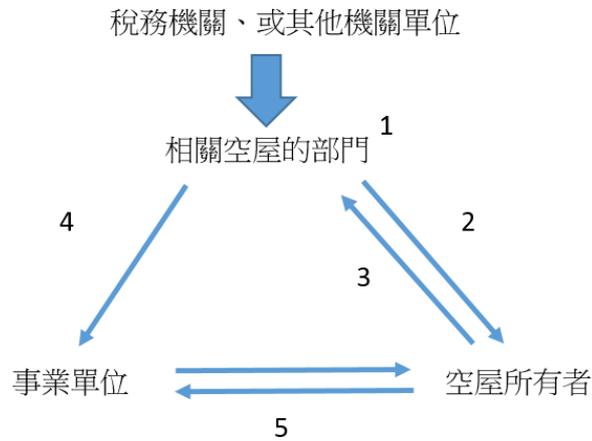


圖 10-提供閒置房屋所有者情報流程示意圖



²民間業者需於鄉鎮市區公所辦理登錄，並簽署相關協定後，始得取得閒置房屋所有權人之資訊。另外，國土交通省也建議鄉鎮市區公所設立投訴機制，以處理相關糾紛。

		
<p>土地建設局佐藤篤課長 補佐說明日本租賃住宅 服務業制度及管理</p>	<p>住宅局原清一郎課長補 佐說明租賃契約書及住 宅修繕制度</p>	<p>住宅局內田忠宏企畫專 門官說明促進閒置住宅 利用措施</p>
		
<p>考察團成員與國土交通省官員交流</p>	<p>王司長贈送禮品</p>	
		
<p>國土交通省官員代表與考察團成員團體照</p>		

圖 11 -國土交通省交流座談會活動照片

(五)小結

國土交通省制定「租賃住宅標準契約書及修繕計畫導引」與我國訂定 4 類租賃相關契約應記載(約定)及不得記載(約定)事項，均為保障租賃雙方權利義務關係。面對高齡化社會的來臨，訂定終身建物租賃標準契約書，讓高齡者能夠在租賃住宅內得以終老，以解決高齡者租屋的部分問題，而面臨臺灣的高齡化社會問題，在契約內容是否也需要納入高齡者安心租賃之契約規定，則是未來推動租賃制度時，需與社會大眾持續溝通，讓租賃住宅制度更臻完善。

此外，鼓勵民間租賃住宅擬具修繕計畫及利用租稅優惠鼓勵民眾釋出繼承取得之不動產措施，均是在兼顧住宅品質及耐震標準之前題下，提高不動產之供給，對於維護民眾居住品質、增加租賃住宅市場供給及穩定不動產交易市場有所助益，可作為整體住宅政策發展之參考。

二、一般財團法人日本不動產研究所

一般財團法人日本不動產研究所原為日本勸業銀行內部研究部門，員工數為 518 名（2016 年統計）從事與房地產相關調查和評估業務，逾一半員工為不動產鑑定士（相當於我國不動產估價師），原先該研究所僅為銀行內部不動產市場調查單位，自 1959 年 3 月 2 日創立為獨立性之研究機構，主要業務內容包括：

- 調查研究：與世界各國（我國、韓國及美國等）的研究機關合作，進行各種資訊交流、舉辦專業研討會等，另定期發布「不動產住宅價格指數」、日本不動產投資家調查等。
- 鑑定評估：進行住宅、辦公樓、商業不動產、國際不動產、租賃不動產、環境影響評估等。
- 諮詢服務：提供日本國內外不動產市場調查與諮詢、環境不動產調查、固定資產稅土地評估系統、不動產運用顧問業務、不動產有效活用支援、以未來預測為基礎的投資風險分析管理、不動產活化研究、開發效果分析。



圖 12-一般財團法人日本不動產研究所官網

一般財團法人日本不動產研究所對日本不動產市場長期研究調查，定期調查市場租金變動資訊，發布有「國際不動產價格租金指數」、「全國租金統計」、「東京 23 區公寓租金價格指數」、「東京、大阪、名古屋辦公室租金統計」、「店面租

金統計」等研究資料，掌握及分析租金資訊已有相當經驗，故就其住宅租金統計資料、編置不動產租金指數及發布租金資訊機制(發布頻率及方式)等面向，進行考察，其重點如下：

(一)住宅市場指數概要

市場租金指數之案例數據係為 At Home Co.,Ltd.和 Ken Corporation Ltd.兩家公司所提供東京 23 區之新建及中古住宅大樓之租賃案例，內容包含租金單價、屋齡、徒步時間(距離最近車站時間)、面積等 4 項資訊。

該所取得該資訊後，先將資料進行空間分布及面積大小之分類，區分為(1)都心 5 區(港區、千代田區、中央區、新宿區、涉谷區)(2)城西 2 區(中野區、杉並區)、(3)城南 4 區(品川區、目黒區、大田區、世田谷區)(4)城北 6 區(文京區、台東區、豐島區、北区、板橋區、練馬區)(5)城東 6 區(墨田區、江東區、荒川區、足立區、葛飾區、江戶川區)等 5 區(如圖 13 所示)；而租賃面積則分為 3 類(1)0~40m²(2) 40m² ~80m²(3)80m²以上。

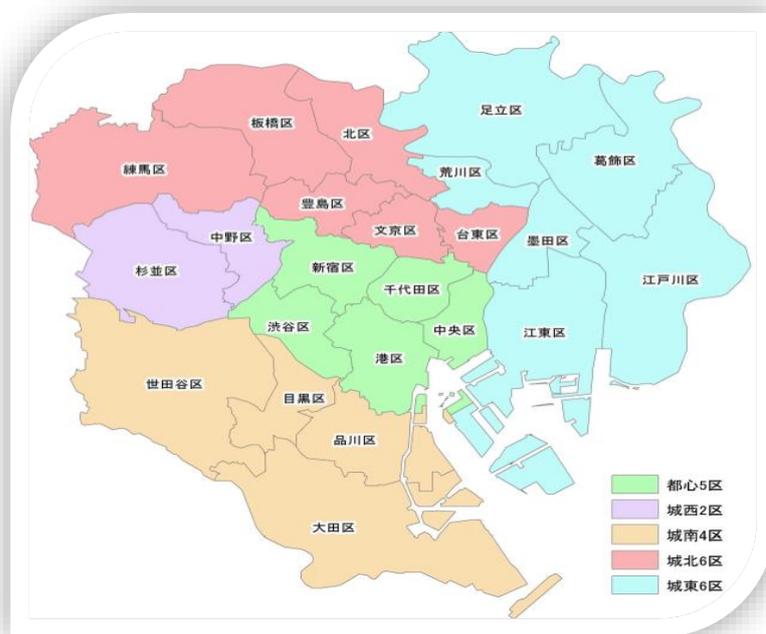


圖 13-統計區域分類

以 2017 年下半年期為例，將 1997~2017 年案例資料，分別就租金單價、屋

齡、徒步時間、面積的對數等 4 項資訊建立租金模型，再以複迴歸方式，求取屋齡 1 年的租金價格變動額(即屋齡修正值)。依該所統計經驗，屋齡越高租金呈現下降趨勢，故其屋齡修正值為負數值，與不動產估價的折舊概念相同。如因樣本不足，而發生屋齡修正值為正數時，則視為異常數值，將進一步檢視租金模型建置是否正確，或以不進行屋齡修正計算方式辦理。

[複迴歸模型公式]
 [單價] = A + Bx[屋齡] + Cx[徒步時間] + Dx[面積的對數]
 + Ex[DM1997] + Fx[DM1998] + Gx[DM1999] + Hx[DM2000] + Ix[DM2001]
 + Jx[DM2002] + Kx[DM2003] + Lx[DM2004] + Mx[DM2005] + Nx[DM2006]
 + Ox[DM2007] + Px[DM2008] + Qx[DM2009] + Rx[DM2010] + Sx[DM2011]
 + Tx[DM2012] + Ux[DM2013] + Vx[DM2014] + Wx[DM2015] + Yx[DM2016]
 + Zx[DM2017]
 A:定數項 B~Z:偏迴歸係數

圖 14-租金迴歸模型

考量日本租屋習慣多以喜好新成屋為主，為讓發布結果能夠有一致性的比較基礎，故運用其屋齡修正值，將租賃案例推算為住宅屋齡 10 年或新建租金為基礎的租金價格(如圖 15 所示)，以利後續整體分析。

[租賃租金調整公式]
 [屋齡 10 年租金] = [案例租金] + (10-屋齡) x [租金屋齡修正值]
 [新建租金] = [案例租金] - (屋齡 x [租金屋齡修正值])

圖 15-租賃租金調整公式

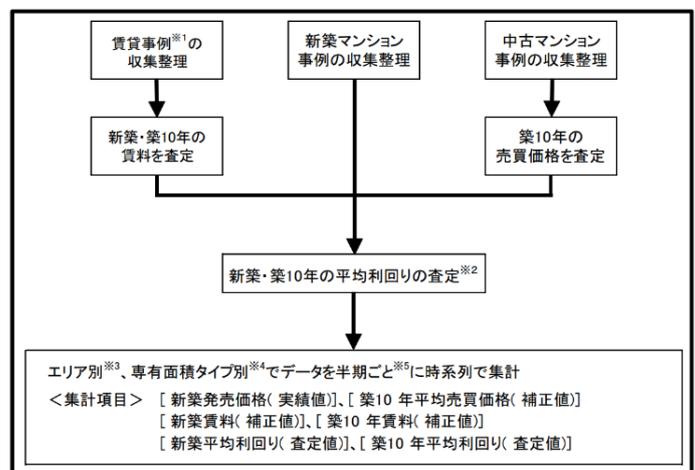


圖 16-推估新建、屋齡 10 年住宅租金價格之示意圖

表 5-都心 5 區及東京 23 區住宅租金行情動向

(單位：円/m²)

		都心5区			東京23区				
		前期比	前回前期比	前年同期比	前期比	前回前期比	前年同期比		
新築	大型タイプ	5,833	3.1%	0.6%	3.8%	4,991	6.7%	▲ 3.8%	2.6%
	標準タイプ	4,494	2.8%	▲ 1.3%	1.4%	3,354	1.9%	▲ 0.3%	1.5%
	小型タイプ	4,399	0.2%	0.5%	0.7%	3,694	1.2%	0.1%	1.3%
中古 (築10年)	大型タイプ	5,198	3.1%	0.6%	3.7%	4,458	6.6%	▲ 3.6%	2.7%
	標準タイプ	4,125	2.9%	▲ 1.3%	1.6%	3,104	2.0%	▲ 0.3%	1.7%
	小型タイプ	4,145	0.2%	0.6%	0.8%	3,487	1.2%	0.2%	1.4%

(二)東京 23 區的住宅價格與租金的中期預測(2018~2020、2025)

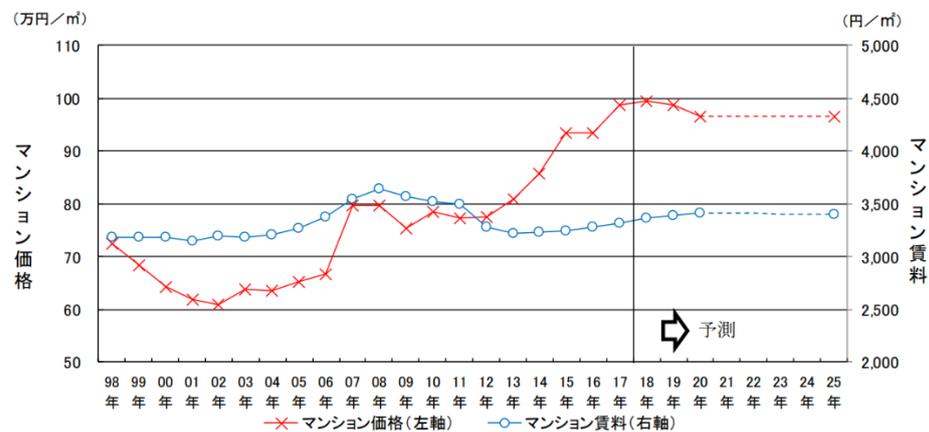
該所亦以宏觀計量經濟模型預測東京 23 區內住宅面積為 40~80 m²之住宅租金的動向，利用可信度高之參考數據，彙整不動產價格、宏觀經濟指標、需求指標及供給指標等數據，進行複迴歸分析，建立需求與供給模型，預測未來租金變動趨勢。

表 6-預測模型使用相關資料

使用數據	指標屬性	統計資料來源	預測資料單位
住宅價格及租金價格	不動產 價格	日本不動產研究所	日本不動產研究所
公示地價		國土交通省	
實際 GDP 及民間住宅投資	宏觀經濟	內閣府	日本經濟不動產研究中心
東京 23 區及都心 5 區人口	需求	東京都	國立社會保障及人口問題研究所
僱傭者報酬		內閣府	日本經濟不動產研究中心
日經股價平均及消費者物價指數		財務省	日本經濟不動產研究中心
全國住宅開工戶數 (銷售及租賃)	供給	國土交通省	日本經濟不動產研究中心



圖 17-預測模型建置示意圖



	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	2025年
マンシヨン價格	79.8	75.5	78.5	77.3	77.6	81.0	85.9	93.5	93.4	98.9	99.4	98.9	96.5	96.7
變動率	0.3%	-5.5%	4.0%	-1.5%	0.4%	4.3%	6.1%	8.9%	-0.1%	5.9%	0.5%	-0.6%	-2.4%	
マンシヨン賃料	3,648	3,568	3,528	3,496	3,280	3,224	3,234	3,247	3,287	3,320	3,367	3,396	3,413	3,407
變動率	2.8%	-2.2%	-1.1%	-0.9%	-6.2%	-1.7%	0.3%	0.4%	1.2%	1.0%	1.4%	0.9%	0.5%	

(注) 2017年までは住宅マーケットインデックスから作成、2018年以降は予測値。マンシヨン價格の單位は万円/㎡、マンシヨン賃料の單位は円/㎡。

圖 18-東京 23 區 (2018-2020,2025) 住宅買賣價格和租金價格預測

該研究就東京 23 區的新建住宅價格及租金價格進行預測，以 2020 年為例，預測住宅價格約 96.5 萬円/㎡，租金價格為 3,413 円/㎡，而這些資訊可作為金融機構內部事業計畫開發之參考。(註:本資料為供日本不動產研究所會員使用資料，本報告僅使用該所公開發布資料)

(三)全國租金統計概要

為掌握全國主要城市的辦公室和住宅大樓的租金動向，該研究所於 1996 年開始著手調查全國租金資訊，編製全國和地方各地區的租金指數，掌握長期租金動向。其編製方式係在日本全國選定 149 個城市(如表 7)，選取 158 個住宅大樓調查案例，由不動產估價師按照該研究所製訂之住宅大樓標準房屋表(如表 8)，選定標準住宅類型，再蒐集相關租金案例，運用不動產估價技術，推估以每年 9 月 1 日為價格日期實質租金³。

表 7-住宅大樓佈點選定標準

分類及數量	選擇標準	備註
核心城市的 選取（50 城市）	東京都區部、政令指定城市、縣政府所在城市	1. 在調查對象城市中選取租金水平較高的有代表性的地區作為調查地點。
衛星城市的 選取（51 城市）	三大城市圈(東京圈、名古屋圈、大阪圈)中，排除核心城市範圍之土地利用較成熟且民間租賃住宅供給比率較高地區，選取 51 個城市。	
三大城市圈以外的城市的選取（48 城市）	北海道、東北、關東、北陸、中部・東海、近畿、中國、四國、九州、沖繩 10 個地區，選取民間租賃住宅供給比率較高的 48 個城市。	3. 住宅大樓調查地點一共有 158 個。

³實質租金指在每月支付的租金，加上押金、保證金及禮金等收益及其孳息。

表 8-住宅大樓標準房屋表

	A	B	C	D	E	F	G
敷地面積 Site Size (㎡)	378	456	650	650	1,080	650	1,080
延床面積 Unit Size (㎡)	260	360	640	640	2,200	1,500	2,100
構造 Structure	輕S造 Lightweight Steel	輕S造 Lightweight Steel	RC造 Reinforced Concrete	RC造 Reinforced Concrete	RC造 Reinforced Concrete	RC造 Reinforced Concrete	RC造 Reinforced Concrete
階数 Number of Floors	2	2	3	3	4	6	4
主な間取り Number of Rooms	2DK	3DK	2DK	3DK	3LDK	3DK	1LDK

為彙整各地不動產估價師查估結果，該研究所開發全國租金統計系統(WEB版)(圖 8)，由派駐於各地的不動產估價師，定期將查估資料及決定價格理由結果輸入調查系統。所有數據將彙整由研究部門進行審查，並檢視各估價師評估數據之均衡性，並與調查負責人綜合討論，以力求查估數據之客觀性及正確性。

圖 19-全國租金統計系統(WEB 版)

研究部門運用日本總務省公佈「住宅・土地統計調查」報告內之鄉鎮市區的「專用住宅民營借家非木造」住戶數作為加權係數，並將各調查地點的租金變動率乘以加權係數計算，以編製租金指數。最後，將該調查結果逐級向審查部部長、研究部部長、會長及理事長彙報後，研究成果於 11 月下旬召開記者會及 12 月上

旬印製成書冊供其會員參考。

全国	+1.9%	(+1.6%)
都市圏別		
東京圏	+1.8%	(+2.4%)
東京都区部	+1.8%	(+2.7%)
大阪圏	+3.6%	(+1.6%)
名古屋圏	+0.7%	(+1.2%)
三大都市圏以外	+1.4%	(+0.7%)
地方別		
北海道地方	+1.8%	(+0.8%)
東北地方	+5.4%	(-0.2%)
関東地方	+1.7%	(+2.3%)
北陸地方	+0.2%	(+0.1%)
中部・東海地方	+0.5%	(+0.7%)
近畿地方	+3.3%	(+1.4%)
中国地方	+1.2%	(+3.2%)
四国地方	-0.4%	(-0.5%)
九州地方	+1.1%	(+1.1%)
沖縄地方	+2.4%	(+1.2%)
都市規模別		
政令指定都市	+2.4%	(+2.1%)
六大都市	+2.1%	(+2.2%)
六大都市以外	+3.5%	(+1.7%)
政令指定都市以外	+0.0%	(-0.1%)

() は前年変動率 (以下同様)

図表 1 主要地点におけるオフィス賃料指数

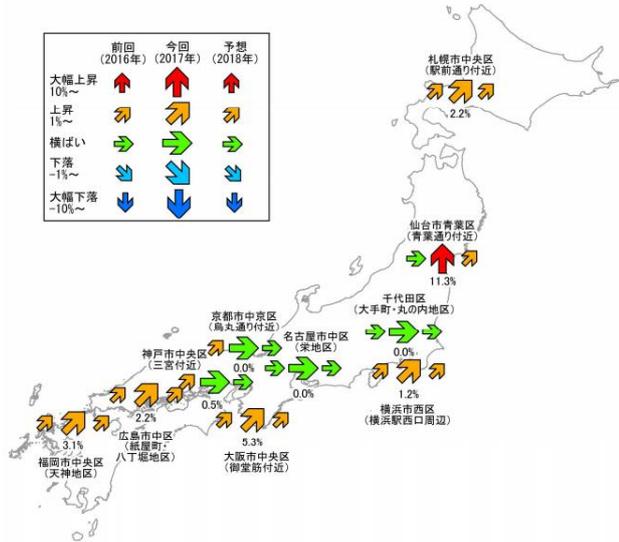


圖 20-全國租金統計 (價格日期 2017 年 9 月)

日原洋文理事長開場致詞(右二)	花政務次長贈日原理事長感謝禮	
曹雲珍主任專門役 (住宅市場指數概要講者)	金東煥專門役 (東京 23 區的住宅價格與租金的中期預測 (2018~2020、2025)講者)	富繁主席專門役 (全國租金統計的概要講者)



圖 21-拜會一般財團法人日本不動產研究所活動照片

(四)小結

一般財團法人日本不動產研究所透過不動產估價師蒐集租金資訊、估價、編製及發布租金指數之作業方式，與我國長期推動的基準地制度及營建署發布的住宅價格指數作業方式相近，而各地方政府辦理基準地作業也有部分委託不動產估價師辦理。透過統計分析的作業方式，讓民眾能夠快速掌握市場變動趨勢，俾利進行租金議價及契約簽訂，保障民眾交易權益，可作為我國精進租賃住宅市場交易資訊透明化之參考。

三、公益財團法人賃貸住宅管理協會

該協會已成立 25 年，依據該協會統計資訊顯示，日本住宅存量約 5,211 萬戶，自住者 3,360 萬戶，租賃住宅 1,851 萬戶(包含民間租賃 1,468 萬戶，公營住宅 383 萬戶)，其中委託管理 807 萬戶，房東自行管理為 661 萬戶，其委託管理比例為 55%，且有逐年提高的趨勢。而在業者部分，全國預估有 3.2 萬業者，有實際執行管理業務有 8 千到 1 萬家，而加入該協會者雖只有 1,211 家，然協會會員所經營之管理戶數就有 600 萬戶，占整體委託管理戶數 74%，顯見大型管理業者多為該協會之會員。

日本租賃住宅產業分為包租與代管 2 類，其產業發展主要是因應房屋老舊及所有權人高齡化的趨勢，所衍生出來的管理服務產業。日本房東重視安定性，追求穩定的收入現金流，爰縮短房屋閒置時間為優先考量，而非以利益的最大化經營模式。管理業務提供持續性的服務，其經營不受景氣波動影響，是日本業者及房東都能接受經營模式。現行日本租賃住宅服務業的代管費用約為月租金的 5%；包租費用以 85%市場租金承租，因為房東透過包租制度，可以獲取穩定收入，所以在日本都會區之房東委託包租業務有逐漸增加的趨勢。日本租賃契約通常 2 年 1 期，進行更新契約時，依市場租金行情對租金進行議約調整，契約更新也是租賃住宅服務業重要業務之一，維持租賃關係之穩定。

(一)租賃住宅管理業者的登錄制度

日本租賃住宅管理業者係採任意登錄制度，並非強制規定。依國土交通省規定，租賃住宅管理業者需聘僱賃貸不動產經營管理士(即我國租賃住宅管理人員，以下簡稱管理士)或僱用 6 年以上具租賃管理經驗之工作人員至少 1 人，進行業務服務。完成登錄的業者，因為公司資訊透明並有專業管理人員，較具有信賴感，所以房東在委託管理或房客找租賃住宅時，多以已登錄業者為優先。房東簽約管理契約或包租契約時，需由管理士進行說明後，再進行簽約。該協會並建議國土交通省，未來將租賃住宅管理業者應登錄後始得執業，納入法令強制規定。

(二) 賃貸不動産經營管理士

管理士制度是由公益財團法人日本賃貸住宅管理協會、公益社團法人全國宅地建物取引業協會連合會及公益社團法人全日本不動產協會共同推動。並於2007年成立一般社團法人賃貸不動産經營管理士協議會廣續推動該制度，並發行「賃貸不動産管理知識與實務」教材(如圖 23)，提供參與管理士考試者學習之用，該協會於每年6月至9月期間至全國各主要都市辦理訓練，每次訓練為期2日(計12小時)，說明該教材20%難度較高的內容，其餘80%則為自主學習內容。

課程重點為賃貸管理總論、賃貸住宅管理業者登錄制度、賃貸不動産經營管理士、受託管理業務及房東募集、建物管理實務、租賃契約管理、租賃契約相關知識、賃貸業的服務業務(總論、個論、證券化、保險及稅務等)、建築法規與建物的基本常識、設備管理及維護之基本常識。

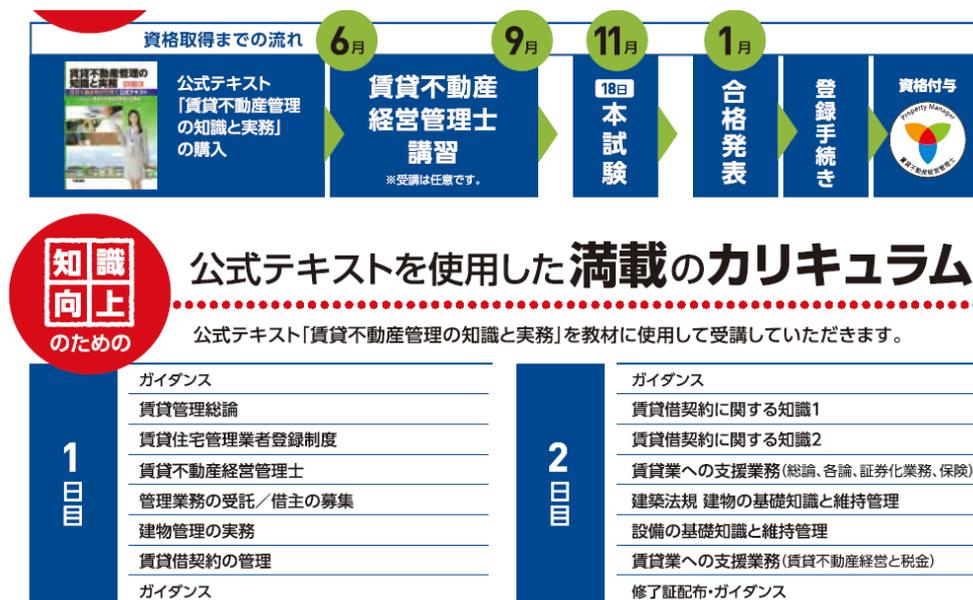


圖 22-賃貸不動産經營管理士訓練課程及流程

嗣後，每年11月於全國11個地區⁴舉辦測驗，測驗方式為40題選擇題(四選一，不倒扣)；測驗合格為比例制，有接受訓練者合格率為53%或未接受訓練

⁴札幌、仙台、東京、横浜、金沢、名古屋、大阪、広島、高松、福岡、沖縄

合格率為 43%⁵。獲得合格證明後，仍需有 2 年的工作經驗才能登錄為管理士，取得資格之管理士每 5 年重新接受訓及測驗。此外，考量並非每人均有 2 年工作經驗，考試合格者可選擇接受 40 小時教育訓練(包含 10 小時的理論課程及 30 小時的實務課程)，作為替代 2 年工作經驗之方案，目前已有 5 萬人取得管理士資格。



圖 23-貸貸不動産管理知識與實務

表 9-取得貸貸不動産經營管理士證照方式及人數

辦理項目	內容
上課時數	12 小時
測驗方式	40 題選擇題(4 擇 1)
資格取得	考試及格並具有 2 年工作經驗 (工作經驗得以 40 小時教育訓練替代)
考試及格	<ul style="list-style-type: none"> ● 接受訓練者合格率 53%； ● 未接受訓練者合格率 43%
換證年限	5 年
證照人數	約 5 萬人

在簽訂租賃管理契約前，需由管理士向租賃雙方說明重要事項說明書內容

⁵貸貸不動産經營管理士非國家考試之證照，國家考試證照錄取錄約 20%，故本考試難度低於國家考試證照。

如下：

1. 租賃管理業者公司名稱、聯絡方式、商業登記資訊。
2. 出租房屋所在地及相關資訊：房屋土地登記所有權相關事項、建物建造資訊、建物現況資訊、房屋設備現況及防災資訊(如耐震、是否為土石流警戒區、疏散避難資訊等)。
3. 管理業務內容及管理方式。
4. 房租、保證金、押金、禮金、管理費、水費、公共設施費用等管理業務的費用、費用支付時間及支付方式。
5. 契約相關內容。
6. 租賃不動產經營管理士免責事項。
7. 更新契約(續約)事項。
8. 解除契約事項

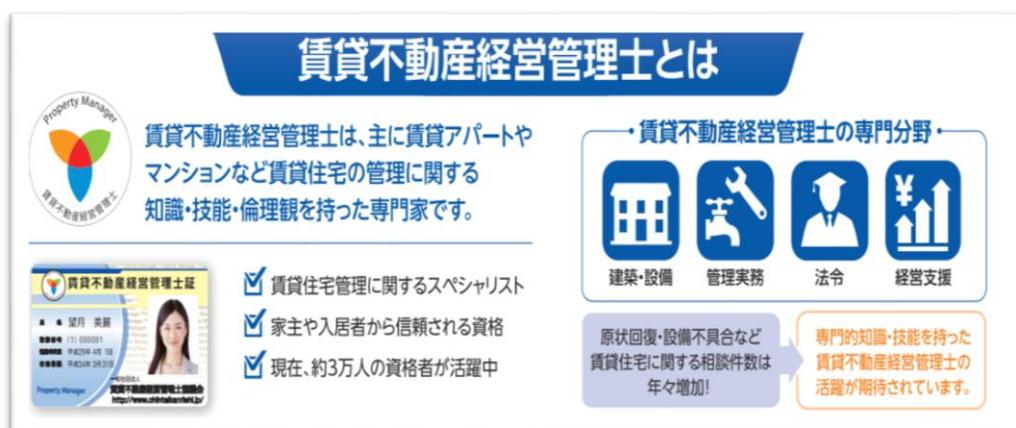


圖 24-賃貸不動産經營管理士業務及其專業職能示意圖

(三)租金保證公司

日本承租租賃住宅需要有連帶保證人，以保證房客在欠繳租金時，能由連帶保證人代墊租金。然而，常因求學、就業之調動需離開熟悉的區域，經常發生無人願意擔任連帶保證人，加上連帶保證人也會發生經濟能力不足，無法代墊租金之情形。為解決上開問題，發展出專門為承租人擔保的租金保證制度及公司。現日本有 200 家租金保證公司(其中部分為公司兼營管理業務及租金保

證業務)，其房客需繳納月租金 50%之費用予保證公司，契約更新為 1 萬円(更新費用不會因月租金不同而有所變動)。租金保證公司主要處理業務為房客欠繳租金、或租約終止後所產生的修繕費用糾紛處理。而多數租金保證公司，代為賠償的上限約為 24 個月租金。

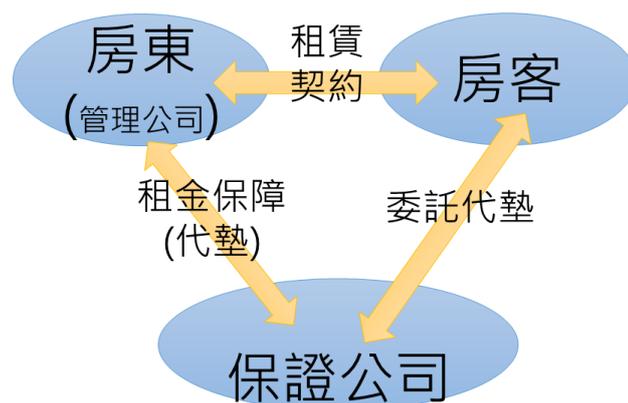
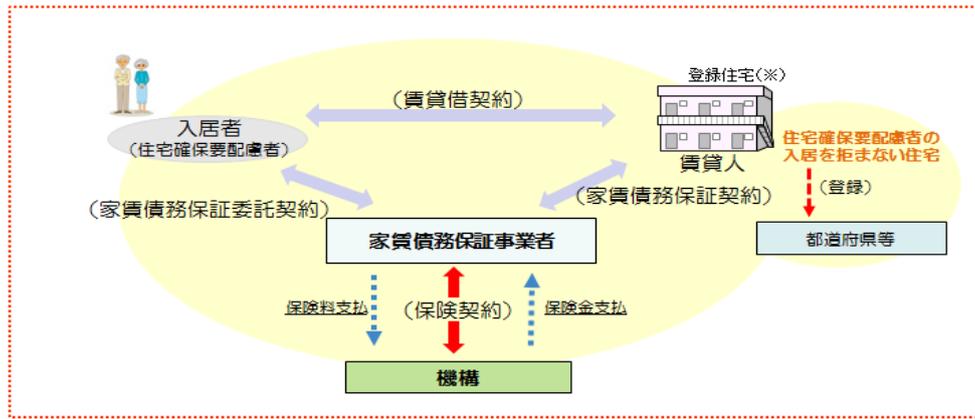


圖 25-租賃雙方與租金保證公司關係示意圖

在房客提出租賃住宅入住申請書時，租金保證公司先行審核房客所填載的書面資料，查核內容有年收入(租金支出不得超過薪資收入 30%)、房客工作情況或僱用型態(臨時工或正職員工等)、信用狀態及犯罪記錄等資訊，而查核資訊除入住申請書資訊內容外，其他查證資料則由租金保證公司自行調查。2017 年 10 月 2 日，國土交通省發布家賃債務保証業者登録規程(即本報告之租金保證公司登録規程)，讓民眾能夠找到有登記的業者，保障租賃權益。此外，租金保證公司為避免遇到房客欠繳房租或短期間大量金錢支出之經營風險，也會向保險公司投保，以減輕租金保證公司經營風險，透過風險的分散，讓經營租賃住宅服務業務更為穩健。

【制度のイメージ】



※ 住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律(平成19年法律第112号)第10条第6項に規定する登録住宅をいいます。

圖 26-租金保證公司轉保險示意圖

	<p>花政務次長與公益財團法人賃貸住宅管理協會合照 (右1 塩田見昭副會長；右2 花政務次長；右3 三好修全國理事(前會長)；左1 石河博史事務局局長；左2 太田卓利全國理事)</p>
<p>塩見紀昭副會長介紹租賃管理制度</p>	<p>長井和夫研究員介紹轉租制度</p>

		
<p>塩見紀昭副會長回應考察團詢問問題</p>	<p>石河博史(說明日本租賃住宅市場發展概況)</p>	<p>鈴木一男研究員(介紹租賃管理登錄制度)</p>
		
<p>管理協會與考察團交流</p>	<p>王司長與管理協會成員交流</p>	
		
<p>花政務次長贈送塩田副會長禮品</p>	<p>花政務次長贈送三好修前會長禮品</p>	



公益財團法人賃貸住宅管理協會與考察團成員團體照

圖 27 -公益財團法人賃貸住宅管理協會交流座談會活動照片

(四)小結

公益財團法人賃貸住宅管理協會發展的租金保證制度，能解決房客欠繳租金及房客尋找擔保人不易之風險；然而，房客繳交保證金機制，也會加重房客之負擔，是否適用於我國，則需要進一步評估。此外，協會多年發展租賃專業制度，日本租賃住宅市場已有近 6 成的房東願意委託給專業經營者進行管理，該公會會員經營的比例更高達 74%，顯見協會在推動租賃制度發展，如管理人員訓練及專業管理流程，扮演了重要的關鍵角色。未來我國於租賃住宅商業同業公會全國聯合會成立後，也可以積極發展保證金制度，以降低業者管理風險。

四、宅都集團

宅都集團設立於 1998 年 2 月，旗下有 9 個子公司，其事業體涉及不動產開發、物業管理、法人社宅管理、學生宿舍營運、買賣仲介、建築裝修、保險業務、租金保證及居家智慧生活業務，僱用 406 名員工(截至 2018 年 5 月)。以宅都集團 2016 年(統計時間 2015 年 10 月至 2016 年 9 年)統計資料顯示，企業據點遍佈大阪、京都、東京及海外(香港)設有 38 間分店，也已經在臺灣設立分公司，仲介戶數 15,928 戶為大阪第 1 位，管理戶數 21,946 為大阪第 5 位，其中委託管理戶數中有 97.9%的入住率，其不動產管理之收益達整體業務收益 67.4%，是以租賃住宅管理為主之公司。



圖 28-2016 年宅都集團經營租賃管理業務概況

為了讓入居者舒適生活品質，宅都運用 IT 科技，開發推廣智慧生活服務商品，創造新型態商業模式，其公司主要服務如下：

(一)數位媒體看板「AI Beacon」

該系統可與房客的行動裝置連接，當房客通過大樓門口或電梯前，該系統可自動分析並發送適合之情報或廣告，此技術已取得數位媒體看板的專利技術。

(二)房客專用 APP

房客可以利用 APP 了解公告，並直接傳訊息聯絡客服中心，讓房客反應的問題在最短時間獲得處理，此外，房客也能使用 APP，查詢入住須知、生活公約、契約書、家電設備說明書、公共服務聯絡方式、管理公司資訊、租金繳納及租賃相關情報，也運用於處理入住或退房時的相關手續使用。

(三) 房東專用 APP

用於讓房東了解招租狀況，並於出租後將每月租金收入及費用支出等訊息製作財務報告，讓房東能夠掌握租賃住宅管理狀況。此外，也能透過 APP 讓房東與管理業者進行溝通，並提供相關物業相關契約文件等相關資訊。

(四) 智慧鑰匙管理盒

宅都集團研發智慧鑰匙管理盒，將委託出租住宅的鑰匙置於房屋外的智慧鑰匙盒內，仲介使用手機取得授權碼，即可開啟智慧鑰匙盒帶客戶入內看屋，透過智慧盒取得與歸還鑰匙的過程，均儲存雲端紀錄管理資料庫，讓執行業務過程方便且安全可靠。此裝置可省去為仲介業者集中保管鑰匙，取用不易之情形，可節省人力與時間成本，提升經營效率。

讓鑰匙管理更簡單輕鬆

利用智慧型手機取得授權
即可開啟電子門鎖或取出物理鑰匙。



圖 29-智慧鑰匙管理盒

(五) 人居所需生活周邊服務

日本租賃住宅多數無提供傢俱，且房客搬家也需要協助，故該集團也提供房

客遷出及遷入住宅所需要之周邊服務，如搬家、室內網路申請或飲水機設備租賃等。

(六)促進租戶之交流

該集團於每年都會舉辦「宅都祭」園遊會，邀請大阪 2 萬多戶管理物件的家庭與個人住宅參加，讓租賃住戶產生連結，於都市生活中發展守望相助的精神。

(七)租賃住宅管理系統

為提升管理效率，宅都集團也開發租賃管理系統，建置包含(1)物業基本資料(2)大樓管理相關公司(3)相關法令(4)建物設備資料(5)房屋租約狀況確認等基本資料庫。此外，為讓管理人員方便運作，更進一步開發向房客請款功能(水、電、瓦斯及租金)、房東匯款功能(各項費用支付記錄及租金匯款)、管理物件諮詢及修繕、業務分析報告、使用者帳號管理、數據中心管理及租賃仲介業者檢索功能等，讓租賃服務更為順暢，也同時降低經營過程的人力成本負擔，提高經營效率。

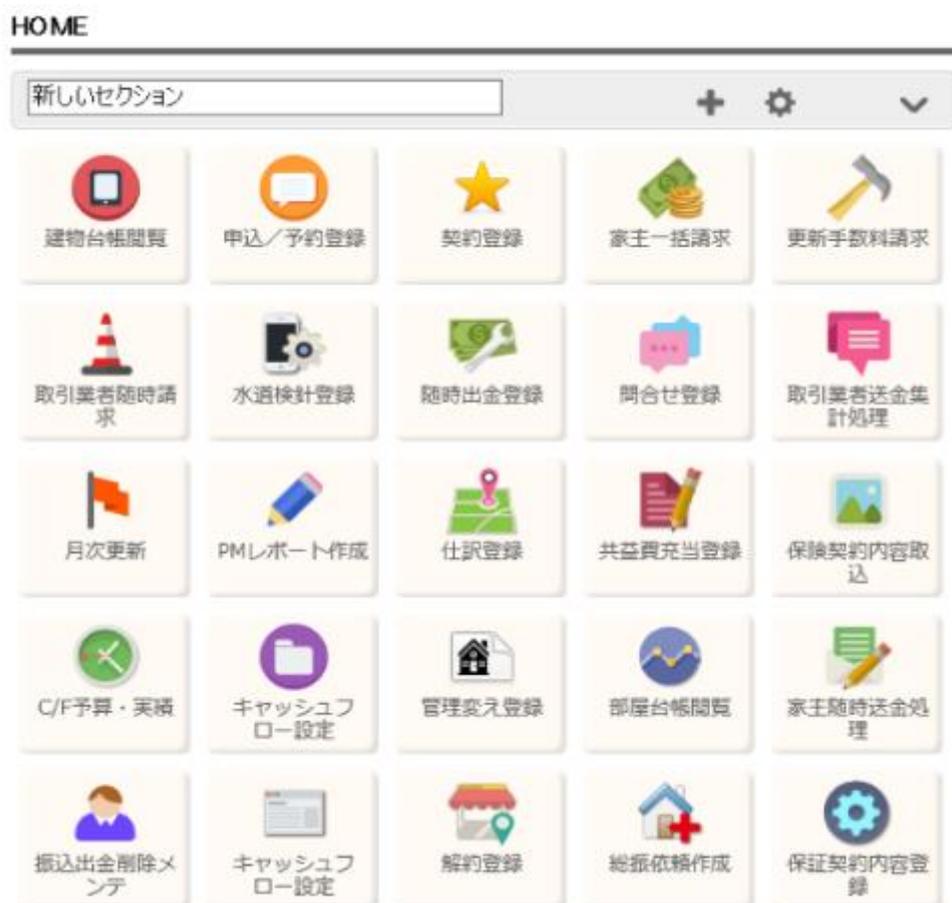


圖 30-宅都集團租賃住宅系統管理功能示意圖

(八)租賃住宅服務流程

該集團對於整體的服務流程，可分為受託、PM(資產管理部門)、OS(房東服務窗口)、LM(招租管理)、租金保證業務、NS(入住管理)及 BM(建物管理)等 7 大部門。(如圖 31)

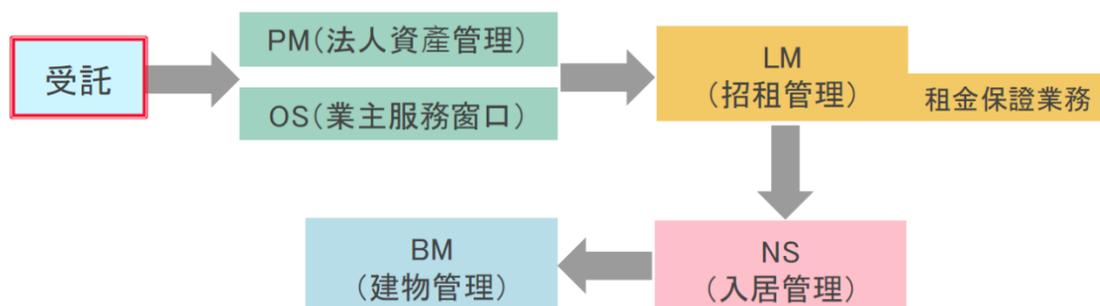


圖 31-租賃過程相關管理服務

1. 受託

管理公司接到房東的委託時，其主要業務為檢查房屋狀況、租金條件調查與設定、租賃物件營運計劃、管理系統說明、確認房屋狀況、通知房客點交及代替房東辦理更新契約手續。

2. PM(資產管理部門)

本部門服務為資產管理項目，主要是根據市場資訊、顧客意見及與仲介部門合作，根據市場需求評估招租方案，作為房東之參考，以提高不動產資產價值。

3. OS(房東服務窗口)

與房東討論出租條件(如租金及管理費用)；設備故障需要修理時，與房東確認修繕的內容及費用，並取得房東的同意；提供定期維護及制定長期修繕計劃建議，如建築物有發生異狀時，也能通報 BM(建物管理部門)，以維持租賃住宅使用狀態；也協助房東與房客進行溝通及交涉。

4. LM(招租管理)

開發 T' cloud 招租管理系統，在該系統上發佈後，即可同時在各大租賃

網站發佈招租物件，此外，各大網站的瀏覽狀態及提問也會整合至同一系統，快速掌握房客提問及回應意見，以提高租屋效率。此外，在招募房客的過程，也替房東擬定招租計劃、發放招租廣告、進行看房前的整理、房客入住的審查(確認入住申請書內容)，並協助簽訂租賃契約、解說重要事項說明書及房屋入住注意事項及各項使用說明(含交付入住手冊及各項使用說明書)。

5. 租金保證業務(家賃保證)

宅都集團提供租金保證業務，該集團與房東簽訂租賃保證契約，與房客簽訂保證委託契約(如圖 32)，可作為降低房客欠租風險之措施。其中，房客簽訂契約時，需繳納月租金 50%(有連帶保證人)或 80%(無連帶保證人，最低費用為 2 萬円)，作為 1 年期間租賃住宅租金之保證，屆期後房客則需繳納更新費用 1 萬円。

該租金保證所擔保內容為房客滯納租金(不含欠繳租金之延遲費用)、水電費、遺留物處理費、強制終止租賃契約到返還房屋期間之租金、訴訟費用、短期解約之違約金、房客應恢復原況之費用，其保證額度最高達 48 個月租金。依宅都集團實務運作經驗，其欠租率約 12%，而經過相關程序請房客繳納租金，其回收率達 99.7%。

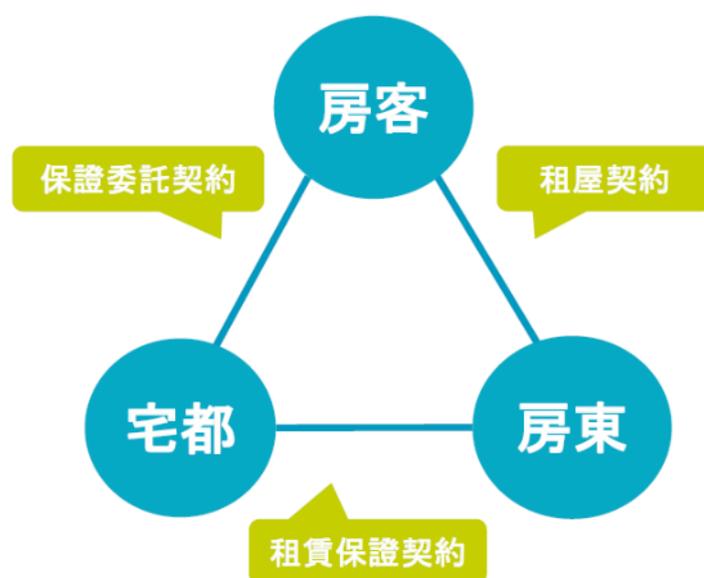


圖 32-宅都集團與租賃雙方契約關係示意圖

6. 入居管理(NS)

主要服務為提供房客諮詢、回應房客意見及處理反應事項，另外對於房客違約行為進行處理(提醒、勸告或交涉)，提供居住生活周邊服務及防盜保全的服務。

7. 建物管理(BM)

進行擬定建築物定期維護計畫，並依管理維護期程進行檢查，如日常清掃、檢查消防、自來水、電梯設備等管理措施。

	
宅都集團太田卓利社長(右 1)	花敬群政務次長開場致詞
	
考察團成員與宅都集團交流	考察團代表內部交換意見
	
考察團代表內部交換意見	考察團代表積極蒐集資料



考察團成員把握機會踴躍發問



宅都集團團隊回應考察團詢問問題

花政務次長贈送太田社長禮品



宅都集團與考察團成員團體照
圖 33-宅都集團交流座談會活動照片

(九)小結

宅都集團積極發展租賃管理系統，建置完整的資料庫，以降低管理之成本。同時，提供房東及房客專屬 APP 服務，房東可查詢管理內容及租金收取狀態，房客透過 APP 可以提出修繕需求，管理公司即可線上派工修繕，節省租賃雙方溝通的時間，也保留了完整的服務紀錄，可降低租賃糾紛之發生，可作為後續我國發展租賃專業服務制度之參考。

五、APAMAN PROPERTY

APAMAN PROPERTY 設立於 1999 年，現有 1,173 名員工，旗下 1,153 間租賃仲介店面(約 10%為直營店，90%為加盟店)，每年經營約 48 萬仲介件數，管理約 103 萬戶租賃住宅，服務約 25 萬名房東；目前也與我國 21 世紀不動產股份有限公司合資成立和太不動產股份有限公司，於我國經營不動產仲介相關業務。該公司資訊面、管理面、產業面進行整合，以提高租賃住宅之經營效率：

- 資訊面：從仲介體系建立租賃物件資訊，提升物件流通。
- 管理面：提供租賃管理功能，提供各加盟業者使用，降低經營門檻
- 產業面：整合買賣仲介、租賃仲介及租賃管理產業鍊，提升經營利潤。

表 10-Apaman Property 相關事業概要

項目	代表事業	事業重點
不動產仲介事業	Apaman Property 株式会社	日本全國大型租賃體系，並在海外 6 個國家 11 個據點提供服務，提供降租賃管理風險的系統(如閒置住宅)等業務。
不動產租賃事業	Apamanshop 租賃有限公司 ⁶ (株式会社アパマンショップリーシング)	募集業務、審查賃貸契約業務、租金管理業務、人居者管理服務業務、建物管理業務
智慧管理事業	Apaman Network 株式会社	將 IT 技術運用於租賃仲介行業中，並開發大數據系統分析系

⁶<http://www.apamanshop-leasing.co.jp/owner/>

項目	代表事業	事業重點
		統，針對客戶訪問資料、租金、教育訓練及遠端控制鎖等技術。
租金債務擔保業務	株式会社全国賃貸保証	經營租賃債務保證業務

APAMAN PROPERTY 致力於開發 IT 產業服務，目前約有 200 名系統研發人員開發共享經濟平臺及雲端科技，提供加盟仲介業者服務，該公司之租賃管理主要業務如下：

(一) 開發 IT 系統及 AI 技術

該公司開發 IT 系統，並開發租金評估、租賃物件搜尋系統及顧客分析評估等 14 項內部雲端服務，提升經營租賃管理效率。此外，在租賃周邊服務部分，開發 RPA(機器人流程自動化)系統提供消費者租賃資訊服務，提升居間過程效率；運用 DocuSign 電子簽章系統，整合租賃契約電子檔內容，提升租賃管理資料庫數位化效率等措施。將出租居間、管理過程及服務，建置完整的管理系統，輔助管理士能提供迅速且透明的管理服務。



圖 34-IT 及 AI 系統示意圖

(二)租賃管理業務內容服務務流程

1. 仲介業務

當消費者進入社區大樓時，透過 RPA(機器人流程自動化) 連結租賃管理系統，提供租賃管理情報予消費者，提高居間過程之效率。而租賃物件相關資訊，是透過物件登錄中心或店面人員人工輸入資料庫建置而成，目前約有 1,700 萬筆數據資料提供使用。

2. 審查、簽約業務

簽訂契約時，審查房客是否有犯罪或參加反社會性組織，並於受理租賃申請書後進行入住資格審查及連帶保證人確認、信用貸款公司或租金保證公司審查。通過審查後，與房客確認契約生效日、並製作契約書及重要說明事項，進行簽訂租賃契約之業務；於簽訂契約後，進行製作簽約金明細表，交付鑰匙及負責契約文件保管等業務。

3. 房租代收及催繳租金

從房客端代收租金，代為支付管理費等費用後，將剩餘收入轉帳到房東指定帳戶，並將各項收支作成記帳管理紀錄。當房客有逾期繳納租金時，將督促房客繳納租金，如滯納時間超過 3 個月，且有持續欠繳租金之現象時，則著手與房東討論，進行強制繳納租金的法律程序。

4. 終止租約及退租

受理房客退租申請，並確認房屋返還過程修繕、清潔及費用清算業務，並自退租程序完成後，重新辦理出租業務。

5. 契約更新

租賃契約屆期前 2~3 個月向房客確認是否辦理續約程序，並協助辦理續約手續及收取續約費用及保險費。

6. 營運及調整

處理客戶服務相關業務，必要時提供代為保管鑰匙業務。

7. 房屋恢復原狀

執行恢復原狀的工作估價與報價，並聯絡修繕公司及管理修繕進度，並協助釐清修繕責任。

8. 房客服務

提供生活周邊措施服務，如電視、網路、搬家或瓦斯等生活相關支援，此外，也有提供火災及住宅保險業務。

9. 房東彙報管理情形

製作房租繳費明細表。

10. 物業管理

公共設備如接待大廳、走廊等公共空間的清潔，化糞池、水塔、消防設備、機器設備等定期檢查，並對向政府機關申辦行政業務及彙報。

		
<p>大村浩次社長親自介紹 集團業務簡介</p>	<p>大山芳弘代表取締役說 明租賃業務</p>	<p>岩崎修一取締役說明租 賃業務</p>
		
<p>花政務次長專心聽取簡報</p>	<p>考察團成員於開放式會議室聽取簡報</p>	



考察團成員於開放會議室合照



參觀 APAMAN PROPERTY 辦公室



參觀 APAMAN PROPERTY 辦公室



花政務次長贈送大村浩次社長禮品



APAMAN PROPERTY 與考察團成員團體照



圖 35-拜會 APAMAN PROPERTY 照片

(三)小結

APAMAN PROPERTY 將租賃資訊產業發揮到最大化，除了利用 IT 及 AI 技術整合租賃管理及仲介業務系統降低租賃管理成本外，更進一步整合買賣仲介、租賃仲介及租賃管理產業鍊，發揮一條龍式服務，提升產業經營利潤，值得我國學習。此外，該公司也將租賃管理系統開放予加盟業者使用，能有效降低經營成本，值得我國不動產業跨業經營租賃住宅服務業之參考。

六、東急集團

東急不動產控股集團(東急不動產ホールディングス株式会社)包含開發、買賣、租賃、管理、仲介、建設、客製化住宅及老年生活事業等，並分成六個子公司進行運作，分別為東急 LIVABLE 株式會社、東急 LEASE 株式會社、東急 COMMUNITY 株式會社、東急不動產株式會社、東急 HANDS 株式會社及學生情報中心等子公司，其各子公司均獨立運作經營。其中，本次拜會東急不動產控股集團，該集團安排東急 LIVABLE 株式會社及東急 LEASE 株式會社進行說明，其中東急 LIVABLE 株式會社主要以仲介業務為主，東急 LEASE 株式會社則以租賃管理服務為主，其業務屬性不同。



圖 36-東急不動產控股集團子公司示意圖

(一)東急 LIVABLE 株式會社

該會社之業務主要以不動產買賣仲介與租賃仲介、受託新建物買賣及不動產買賣(新建公寓分售及翻新)業務為主，並提供不動產投資、不動產開發計畫與出售專案管理服務。截至 2018 年 5 月止在日本國內約有

185 家店舖，另外在臺灣、香港及新加坡等國家均設有分公司。

(二)東急住宅 LEASE 株式會社

該會社主要經營管理租賃住宅業務，其中管理租賃住宅戶數規模約 87,000 戶，包租業務及代管業務，其中租賃管理業是連續性的服務，當達一定經濟規模時，收益狀況較買賣交易服務更為穩定。另外，因應日本職員因職務調動，而調派至外地工作時，造成原持有住宅管理不易，爰該會社提供住宅代行管理服務，可提供定期巡視及管理服務，另針對調派時間較長者，也能以定期借家契約(與我國定期租賃契約相同)方式出租，以提升不動產利用，現行住宅代行管理戶數約有 97,323 戶。

在糾紛處理方面，參照東京都租賃住宅糾紛預防指南進行處理，如果發生租金欠繳之糾紛，多數於房客欠繳租金 3 個月後，開始執行法律訴訟程序，而一般訴訟處理程約 6 個月，爰該會社最高則代墊 6 個月租金，以降低房東委託經營之風險。

在審查房客資格方面，以房客所得之 1/3 作為認定其租金負擔能力之標準，其中審查過程，房客需要提供身分證明文件及所得稅扣繳憑單，以資證明。

2013 年東急不動產營收資料顯示，租賃管理業務及租賃仲介，分別佔整體營收的 19.38%及 3.26%，經營租賃相關產業，可維持企業穩定的收益。(如表 11)

表 11- 2013 年東急不動產營收統計表

營業項目	營業收益(億日圓)	營業收益(億元新台幣)	營收比例(%)
買賣仲介	400.96	109.66	55.39%
銷售委託	57.56	15.74	7.95%
租賃仲介	23.6	6.45	3.26%
租賃收入	140.28	38.37	19.38%
出賣收入	101.55	27.77	14.03%
總計	723.95	197.99	100.00%

		
<p>岡部芳典専務致詞(東急リバブル株式会社)</p>	<p>北川登志彦社長致詞(東急住宅リース株式会社)</p>	<p>花政務次長致感謝詞</p>
		
<p>呂學唐經理介紹台日包租代管業交流</p>	<p>張雲定主任介紹不動產租賃管理業務</p>	
		
<p>花政務次長與東急集團交流</p>	<p>王司長與東急集團交流</p>	



考察團成員與東急集團交流



考察團成員與東急集團交流



考察團成員與東急集團交流



花政務次長贈送禮品



東急集團與考察團成員團體照

圖 37-拜會東急集團活動照片

(三)小結

東急集團業務涵蓋租賃用地取得、租賃住宅之興建、包租代管業務、經營學生宿舍及老人住宅等項目，其管理戶數規模大，有助於降低營運成本。該集團除經營興建出售之物件外，亦同時經營租賃住宅服務業，可在不動產交易市場中獲取穩定的收益來源，此經營模式亦可作為我國下一階段推動建築業興建租賃住宅之參考。

肆、考察心得及建議事項

為推動租賃制度安排赴日考察國土交通省、一般財團法人日本不動產研究所、公益財團法人日本賃貸住宅管理學會及三家租賃住宅服務業者，心得如下：

一、在推動法制作業方面

國土交通省雖推出租賃契約書範本、賃貸住宅管理業登錄制度等相關措施供民眾了解，惟現行尚非法律位階，故無法律的強制力僅具參考性質。而我國之租賃住宅市場發展及管理條例及消費者保護法授權所訂定的 4 類租賃相關契約應記載(約定)及不得記載(約定)事項，已具有相當的法律拘束力，法律層面權利義務之保障是領先日本的。

二、在公會制度發展方面

公益財團法人賃貸住宅管理協會，召集各家業者強化租賃制度，推動發展租賃管理 IT 產業、租賃住宅管理人員訓練及發證制度、租金保證制度等，是產業發展的重要推手。其中，管理人員是第一線接觸房東及房客的人員，管理人員素質良窳，是發展專業管理制度關鍵所在，故該協會也邀集日本不動產相關公會，編輯「賃貸不動產管理知識與實務」訓練手冊，彙整管理士執行業務應具備之專業職能及處理方式，供從業人員研讀及查詢，提升產業服務專業品質。為使人員管理技術能夠與時俱進，每 5 年都需要重新接受訓練、測驗，以吸收新的管理知識，值得作為租賃住宅商業同業公會及其全國聯合會參考。

三、在產業發展方面

(一)開發系統

日本租賃住宅管理業者，房東負擔管理費用較我國現行收取費用為低，費用約為月租金的 5%，而導入 IT 管理系統及委託經營專業已具相當經濟規模，增加

產業競爭力及經營效率，是降低經營成本及費用收取之主要原因。

日本面對高齡化社會且人力不足條件的環境下，開發 IT 管理系統能提升管理人員掌握租賃物件資訊及提升管理件數，並以大數據技術分析租金資訊，有助獲得租賃雙方約定租金的重要資訊；透過系統記錄管理作業流程、安排修繕作業及釐清修繕責任歸屬，提升處理事務的效率及建立完整的租賃管理流程服務機制，節省租賃雙方溝通的時間，同時保留完整的服務紀錄，避免租賃雙方說法不一或舉證困難情事，可降低租賃管理糾紛。業者進一步開發 APP，讓房東、房客及管理團隊都能掌握管理事務之流程進度，讓租賃管理更為透明化，房東也能在一定金額內，授權租賃住宅服務業進行修繕，減少確認時間的浪費，而修繕過程所產生的費用，也能在代收租金額度內予以扣除，替房東、房客省下處理時間成本。

(二)物流及跨業結盟

此外，日本現行委託租賃住宅服務業管理之比例已接近 6 成，多家業者經營管理戶數均達數萬戶，發展明確的專業分工制度，提升經營效率。也因經營規模大，管理業者能以大量採購方案(如水、電、瓦斯、傢俱及網路設備等)，代替房東(客)爭取更多優惠。不動產業已整合買賣仲介、租賃仲介及租賃管理，整合產業鍊提供完成服務流程，是提升經營效率及收益，最有效益的經營模式。一套成熟的租賃住宅經營服務模式，與我國積極推動的租賃住宅管理服務方向相同。

(三)租賃保證金制度

租賃住宅市場常見之房客欠繳租金糾紛或尋找擔保人不易情形，可透過第三方保證制度，降低房客首租時資金壓力，也減少房東無法收取租金風險，同時建立房客租賃信用資料庫，可作為未來健全租賃住宅管理流程，降低經營風險，提升房東釋出房屋及委託專業經營意願之配套措施。

四、在資訊透明化方面

在提升租金資訊透明化方面，一般財團法人日本不動產研究所於 1996 年開始，由不動產估價師以估價方式進行實質租金之估算，編製全國及 149 個地區之

租金指數，並於每年 9 月 1 日發布，而其編製、發布及應用等議題，可為我國精進租金資訊透明化參考。其統計分析及市場變動趨勢資訊，可作為租賃雙方租金協議的重要參考資訊，降低租賃住宅市場資訊不對稱之情事。

本次考察有 4 項建議事項：

一、市場租金資訊透明化

依租賃住宅市場發展及管理條例第 22 條規定略以，租賃住宅服務業應於每季結束後十五日內，將其受託管理、承租或轉租租賃住宅之相關資訊，提供直轄市、縣（市）主管機關。建議可彙整政府及民間蒐集之租賃資訊，進行統計分析之作業，並定期將資訊提供給民眾參考，以提升租賃住宅市場資訊透明化，作為租賃雙方租金協議的重要參考資訊。

二、培養租賃住宅管理人才

租賃住宅管理人員之服務專業，為未來發展租賃住宅服務業關鍵所在，現行租賃住宅商業同業公會全國聯合會尚未成立，本部已委託中華民國不動產仲介經紀商業同業公會全國聯合會辦理租賃住宅管理人員訓練及測驗，將以受訓學員及各界服務反饋經驗，滾動式檢討訓練及測驗內容，以提升租賃住宅管理人員專業水準；另外，我國於發展租賃專業服務應積極汲取國外租賃管理之經驗，作為精進專業管理服務之參考。

三、開發租賃住宅管理系統

建置租賃住宅管理系統，可提升租賃住宅管理人員服務效率，及降低人力經營成本，有助於產業經營及發展，而考量日本租賃住宅制度與我國仍有多處不同，爰建議開發適合我國管理之租賃管理服務系統，俾利提升業者租賃管理品質；另外，考量行動裝置及網路設備均已發展成熟，爰考量國人使用習慣及資訊交流便利度，將前開租賃住宅管理系統與 APP 進行結合，可透過智慧型手機提供即時的管理服務，以符合未來管理趨勢、提升租賃住宅專業管理專業及競爭力。

四、加強宣導跨業之合作

日本業者整合買賣仲介、租賃仲介及租賃管理產業鍊，發揮一條龍式服務，深化專業服務體系及跨業經營所產生正向經濟效益，值得我國參考。此外，租賃住宅服務業除協助屋主管理其房屋外，在租賃住宅出租期間，仍需要提供傢俱(設備)、修繕服務、打掃清潔或資訊提供，其涉及不同產業服務，在租賃住宅管理達

經濟規模時，亟需要開始進行產業鍊的整合，爰建議彙整租賃住宅服務業相關之支援產業，並加強宣導及整合，以提升租賃住宅服務業經營綜效。