

～賃貸経営で満室を維持するため～ 得だねニュース 5月号

Vo.5 巻12号
2018.4.10 発行

発行所：株式会社 登喜和
志木店：志木市本町 6-17-8
TEL 048-473-1515
朝霞駅前店：朝霞市本町 2-4-21
TEL 048-450-1616
<http://www.21tokiwa.co.jp/>

今月のトピックス ●賃貸経営塾 管理物件で入居者さんの力を借りた3人の大家さん
●賃貸Q&A 迷惑行為の借主を追い出すことができますか？

賃貸経営塾

物件管理で入居者さんの力を借りた3人の大家さん

今回は3人の大家さんを紹介いたします。3人に共通するのは「賃貸経営に入居者さんの力を借りている」という点です。

入居者さんと親しくなると良いことがある

最初の大家さんはAさんです。親の代から2代目の女性大家さん

今月の花



【クローバー】 マメ科

花言葉『私を思って』『幸運』『復讐』
春になると公園や路傍でタンポポと並んで咲いているクローバー(シロツメクサ)を見ることができます。冠やネックレスを作って遊んだり四つ葉のクローバーを探したりといった経験があることでしょう。四つ葉を見つけた人には幸運が訪れる、という言い伝えはヨーロッパに古くからあり、夏至の夜に摘草をすると薬草や魔除けの力があると信じられていました。かの有名なナポレオンも戦場で偶然に四つ葉のクローバーを見つけ、馬上から体を伏せた瞬間に銃弾がすれ違い命を救われたというエピソードも残っています。西暦 432 年にアイルランドを訪れた司教の聖パトリックは、クローバーを使って三位一体を説明し、布教に努めました。後にクローバーはアイルランドの国花となります。



です。結婚してご実家からドアツードアで 1

時間以上離れた場所に住んでいますが、お仕事をされているので そう頻繁には物件を見に行けない事情があります。Aさんは管理会社に管理を頼っていますが、新しい入居者さんが入るとご自分でも必ず電話で挨拶をすることにしています。そして、「この人ぞ」と見込んだ入居者さんには、マンション内の共用部の工事や他の部屋の室内リフォーム工事などで現地に行くときに、挨拶がてら連絡を取り、顔を合わせ、親しく世間話ができる関係になれるようにしているそうです。そんな風にして仲良くなると、建物内の色々なことを頼める間柄になるんだそうです。最近も、半年前に入居した塗装職人の入居者さんに、雨樋の修理や足元灯の電球交換を格安でやってもらいました。「いつも専門外だからとあまりお金を取ってくれないので、いつか本業の塗装をお願いしようと思っている」と仰るのを聞いて、いつからそのようなことをやり始めたのかとお聞きしてみました。すると、以前住んでいた入居者さんがキッカケだと仰り、そのお話をして下さいました。

たまたま雪がたくさん降った日に、マンションへの出入りが心配になった大家さんが現地を見に行くと、1 人の入居者さんがエントランスから駐車場までを雪かきしてくれているところに遭遇したのだそうです。お礼を言って、一緒に雪かきを行いながら世間話をしたらいいのですが、その日以来雪



が降るとその入居者さんが率先してマンション全体の雪かきをしてくれるようになり、数年後に退去なさるまでの間、雪の日や台風の日には、まるで管理人さんのように大活躍して下さったそうです。入居者さんと親しくなると良いことがあると思った A さんは、それ以来 入居申し込みがある度にその方の職業や人柄を気にするようになり、親しくなれそうな方とは積極的にコミュニケーションを図り、現在は塗装職人さん夫妻と仲良くしている、という訳なのでした。塗装職人さんも大家さんに頼られて嬉しいのかもしれませんが。入居者さんに物件管理を手伝ってもらっているという話をあまり聞いたことがなかったので、色んなところでその話をしてみたところ、他にもそういう大家さんがいることが分かりました。

枯れていた植栽が季節の花で溢れるように2人目の大家さん B さんは、お花が好きな入居者さんに、マンションのエントランスのお花を育ててもらっているそうです。キッカケは、その入居者さんのお部屋のベランダや窓からいつも綺麗なお花が見えるので、たまたまその入居者さんと顔を合わせた時に「綺麗ですね」と褒めたところ、「お花が好きでたくさん育てているが、これ以上プランターを置ける場所がない」と仰るので、「良かったらエントランスの脇の花壇を使いませんか」と声をかけたところ大変に喜んでくれました。もともとあった植栽は枯れかけていて見栄えが悪かったのですが、その入居者さんにお任せしたことでいつも季節のお花が溢れるようになり、マンションの雰囲気もすごく良くなったそうです。喜んだ大家さんは、仕事としてお金を払いたいと申し出たそうなのですが、入居者さんは自分がやりたいのだからと苗の代金しか受け取らないので、季節ごとにお中元お歳暮などを送っているとのことでした。お花を植えることを業者さんに頼んだらかなりのお金がかかる場所、大家さんは格安でそれをお願い出来て、入居者さんは趣味のガーデニングを思う存分楽しんで、言うことなしのご関係ですね。



入居者さんに関心を持つ最後の大家さん C さんは、ご両親が自主管理していたアパートを相続したので管理会社に依頼したところ、敷地に共用水道が引かれていないことが判明しました。清掃のための水はどうしていたのかを調べてみると、それまでは近くにあった実家の敷地からホースで水を引っ張っていたとのことでした。実家も売却予定で C さんは遠方に住んでいるため、アパートの水道管から分岐して共用の水道を作る見積もりを取って見たのですが、これがかなりな金額です。どうしようかと困っていると、一番長く住んで下さっている老夫婦が「いくらでもないからうちの水を使っただけですよ」と言って下さったそうです。ありがたい申し出にお礼を言い、C さんはその老夫婦の共益費を減額し、管理会社が掃除する時に水道を借りるようにしたところ、年金暮らしの老夫婦にはむしろ喜ばれ、それ以来物件で何かあると大家さんに連絡してくれるようになったそうです。

A さん、B さん、C さんのどのケースにも共通することは、たまたまいい入居者さんがいると、相手にも喜ばれて物件管理にも非常に役に立つというところだと思います。やろうと思って計画的にできることではないですが、どんな入居者さんが住んでいるのか関心を持つことから始め、たまたま良い出会いがあれば、親しくなってみるのも悪くないのではと考えさせられました。建物のことを一番知っているのは入居者さんですから、住み込み管理人さんみたいな人が見つければ、それはとてもラッキーなことですね。



賃貸Q&A

迷惑行為の借主を追い出すことは出来ますか？

A. 出来ます。訴訟を起こして、借主さんの継続的な迷惑行為によって「貸主との信頼関



Q.夜中に大声を出したり呪文のような独り言をブツブツという入居者がいて隣の方が気味悪がって出て行ってしまいました。大家としては大損失です。この借主さんと契約を解除して出て行ってもらうことは出来ますか？

係が破壊された」と認められたときは、契約を解除して退去させることが可能です。そのためには「迷惑な音を出していること」を立証することと「その音が限度を超えていた」と認められ、しかも「貸主との信頼関係を壊した」と裁判所に判断してもらう必要がありますので 実は簡単ではありません。順を追って説明しましょう。限度を超えた行為が継続にまず、「迷惑」と感じるのは個人差があります。退去してしまった隣室の借主さんだけでなく、階下や他の部屋の借主さんはどのように感じていたのか、という事実が重要です。一般的な社会生活で我慢すべき限度を「受忍限度」といいます。今回は「音とそれに関する行為」が問題ですので、音量、音の内容、時間帯、頻度などで総合的に「受忍限度を超えているか」が判断されることになります。

そして「継続的に」と申したとおり 一回限りのことであれば契約解除はやりすぎですので「注意を勧告しても迷惑行為を続けた」という事実が必要になります。限度を超えた行為が継続的に行われて、他の借主が迷惑を被っているなら、これは契約違反と義務違反にあたりますので契約解除の可能性が出てきます。

2つのハードルを超える

つぎは「貸主と借主の信頼関係が破壊された」と認められる必要があります。「借主が契約違反をしたなら十分でしょう」と思うでしょうが、大家さんが「あの借主は信頼できない」と思っただけではダメなのです。その迷惑行為の「程度」と、この契約が締結されときの「経緯や契約内容」、さらに、借主へ「やめて欲しい」と告知して借主が「どのように対応したか」ということが総合的に判断されるのです。受忍限度を超えた行為が継続的に行われて、それが貸主借主間の信頼関係を破壊したと認められるという 2つのハードルを越えなければならないところが賃貸借契約解除の難しいところ、とご理解ください。

最後は訴訟で決着をつける

では具体的に どうすれば契約を解除できるかを考えましょう。まず証拠が必要です。被害を訴える借主さんの証言を集めておきます。できれば複数が望ましいです。そして迷惑行為が、いつ(日時や時間帯)、どんな(音量や音の内容)、どれくらい(頻度)行われたのかを時系列で記録します。今回は音の問題なので録音しておくことも重要です。証拠が集まったら行為を続ける借主に対して書面で是正を求めます。是正を求めた事実を立証するために「内容証明郵便」で送ることが有効ですが、話し合いによる決着を望んでいるなら、かえって相手が心証を悪くする場合がありますのでケースバイケースで判断してください。この是正の勧告は1回だけでなく複数回 送るのが望ましいです。そして、それでも行為を続ける場合は契約解除と退去要求を行う、という順序になります。交渉を繰り返しても従わないときは、最後は「訴訟」という方法しかありません。そのために証拠を集めたのです。最後にアドバイスをさせていただきますが、賃貸借契約書には「迷惑行為を禁止する特約」を明確に設けておいてください。特約がなくても契約解除は可能ですが、有った方が有利なのです。



賃貸経営 良書紹介
のための
帰ってきた 助けてクマさん! 賃貸トラブル即応マニュアル
熊切伸英 著

助けてクマさん!
賃貸トラブル即応マニュアル

帰ってきた

クマさんのおきくトラブル解決術!

賃貸管理セミナー講師やブログ「賃貸管理クレーム日記」が大好評!

熊切伸英

今回 紹介させていただくのは賃貸管理の現場で働いている方の著書です。賃貸の現場で起こるクレーム・トラブルへの対処法を実例豊富に紹介して描いています。この本の前作「助けてクマさん! 賃貸トラブル即応マニュアル」は8年前に出版されて話題になりましたが、本書は待望の続編ということになります。

テナント・リテンション

この本で貫かれている精神を一言で表すなら「テナント・リテンション」でしょう。この言葉は「入居者を大切にする」と訳せますが、入居者さんに快適に永く暮らしていただくことがオーナー様の収益につながり、結果として「オーナー様を大切にする」となるという著者の信念が表れています。オーナー様にとって空き室を早く埋めることは重要テーマであり、部屋が決まったら「戦いは終

わった」と一時は安堵したとしても、今度は「永く住んでいただく戦い」が始まると考えて、退去されないようにすることが大切と訴えています。なのでクレームを「サービスリクエスト」と呼び、「苦情」や「言いがかり」ではなく「要望を訴えている」と受け取るように説いています。トラブルがあった時の管理スタッフの役割は緩衝材であり調整役なので、相手に反論したりこちら側の正当性を必要以上に訴えるような態度は慎むように提言しているのです。

トラブルを4つに分類

著者はトラブルを「物的=設備などが原因で起こる」と「人的=入居者が起因して起こる」に分類していましたが、本書から新たに「生き物=シロアリやハチなどの被害」と「自己原因=管理スタッフの対応の悪さ」が加わって分析がさらに深化しているようです。

この人的トラブルの事例の中で印象に残ったエピソードを1つだけ紹介しておきましょう。

借主Aさんとの長い戦い

著者が入居担当したAさんは勤務先も年収もしっかりとした真面目な印象の人でした。Aさんが入居して1年後に階下の方から「上の階で深夜に絶叫している」と連絡が入ったので本人に理由を聞くと「幽霊が出たので」とのこと。その理由が不安だったので母親に会社に来てもらおうと「病気が再発したかもしれません。薬を飲めば大丈夫です」という話でした。その2週間後に、今度は隣室の方から「朝6時や夜9時に独りでブツブツ言っているので気味が悪い」と連絡が入りました。すぐに本人に確認すると「覚えが無い。一方的に決めつけるなんてひどい！」と逆に反抗してきました。そして1ヶ月後には、朝から呪文を唱えて何かを叩くAさんに隣室の方が苦情を言ったら、逆上したAさんが大声を出して自ら警察を呼ぶ騒ぎになりました。警察官に諭されて最後はAさんが謝るのですが、それからは週に1度の間隔で警察が呼ばれるようになり、あるときは隣室の方と殴り合い寸前の事態にまで発展しました。著者は大家さんと相談して「Aさんに出て行ってもらう」という方針を決めましたが簡単に出て行きそうにありません。相変わらず食器を叩くような音を立てたり呪文を唱えるAさんに著者が注意すると「生活音なのでしょうがないでしょ」と反論してきます。そして隣室の方は退去してしまいました。



もし裁判になったら証拠が必要ということで、なんと著者が隣室に泊まり込んで異音を録音して時系列の記録を取り出しました。証拠と証言が揃ったところで、いよいよ契約解除通知を内容証明で送りました。それに激昂したAさんが会社に来て文句を言い、さらにその場で警察を呼んだので著者と警察官と一緒にAさんを諭すという展開になりました。それから数日後に母親から連絡があつて状況を説明したところ、その夜にAさんから「退去する」との連絡が入って一件落着を迎えました。

苦情が出てから解決までに10ヶ月を費やしました。

苦情が出てから解決までに10ヶ月を費やしました。

入居審査の限界

著者は、もっと早く解決できれば隣室の退去も防げただろうし、そもそも入居させなければ一番よかったと述懐していますが、勤務先も年収もしっかりして真面目そうな人では誰でも入居させてしまうでしょう。これが入居審査の限界です。

このエピソードの他にも様々な事例とともに、トラブル対処のテクニックと心構えが綴られています。物的トラブルの章では「漏水」について多くのページを割いて詳細な分類と対応方法を明かしていますし、生き物トラブルの章では「シロアリ予防の5年ごとの消毒」をオーナー様に勧めています。このように現場での経験から導かれた「トラブルへの対処法」が満載の書籍ですが、賃貸経営をされているオーナー様にも、ぜひ読んでいただきたい内容となっています。

おかげ様で 50 周年 地元密着のプロフェッショナル



志木店

0120-961-021



朝霞駅前店

0120-961-016

