

～賃貸経営で満室を維持するため～ 得だねニュース 12月号

Vo.6 巻7号
2018.11.10 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
<https://www.2itokiwa.co.jp/>

今月のトピックス ●賃貸経営塾「大家さんの利益と入居者ニーズを共存させる方法」
●賃貸Q&A：警察から捜査に協力してと言われました。●賃貸トラブルの現場レポート：ドラドラ滞納を訴訟で解決

賃貸経営塾

大家さんの利益と入居者ニーズを共存させる方法



今年は大きな台風や地震などが多くて落ち着かない毎日でしたね。でもそんな時にも退去が出るのが賃貸経営です。そこで今回は、空室対策についての発想の転換について考えたいと思います。

今月の花



寒椿（カンツバキ） ツバキ科

花言葉「謙譲」「愛嬌」

寒椿とは、中国原産の純粋なカンツバキよりも、山茶花（サザンカ）と交雑して作られたカンツバキ群の方が主流となっていて、その花姿は山茶花とよく似ているので専門家でも見分けるのが難しいそうです。山茶花は花びらの数が5～10枚でシワになるものが多く、寒椿は14枚以上でシワにならないという特徴があります。椿には、椿・寒椿・夏椿と3種類あります。椿は、開花時期は2～4月で花の色は紅く、香りは弱く、落花時は根元から落ちるのが特徴です。夏椿は、梅雨の6月～7月に開花して、朝から夕方まで咲いた後に根元から落ちる1日花です。今月ご紹介している寒椿は、10月から2月と椿よりも早く寒さを感じる時期に開花します。花の色は赤だけでなく白、ピンク、紫とあり、花は全開の平開きして、花弁とおしべはバラバラに散ります。

大家さんにとっても私たち管理会社にとっても、「お金のかからない空室対策」というのはとても興味関心が強いと思います。そのような対策の中で、なかなか一般に広まらないのがDIY可能賃貸です。平成28年4月に国土交通省からDIY型賃貸借が公表されて、仕組みを分かりやすく説明したガイドブックや賃貸借契約書の雛形などがホームページからダウンロード出来るようになっていますが、国交省の担当者にお聞きすると、広まり方が今ひとつだそうです。

大家さんや管理会社の立場で備故障などで「なぜ広まらないのか？」を考えてみると、残念ながら答えは明白です。入居者さんのDIYの技術やセンスに対する不安があり、変なふうに工事されてしまうと困るので、導入に二の足を踏んでしまう、ということなのだと思います。もし万一変な施工になった時のことを考えると恐ろしく、かと言って入居者さんに技術指導やコーディネートのアドバイスが出来る態勢もないため、なかなか広まっていけないのだと思います。

しかし一方で、賃貸で暮らす側のDIYニーズは確実に増えています。これは貸し手と借り手の意識に大きな差がある分野とも言えます。テレビや雑誌ではDIY特集が組まれ、インターネットでは実際の作品を披露するサイトが盛況です。「RoomClip」という、お部屋の自作インテリアの実例を紹介する大人気のサイトがありますが、その中で「賃貸でも」というキーワードで検索してみると、

「賃貸でも楽しく♪」
「賃貸でも諦めない！」
「賃貸でも可愛く♪」
「賃貸でもがんばる」



という言葉がずらりと並びます。それだけ「賃貸で自由に暮らしたい」というニーズがあるのです。一般的な賃貸のイメージはこの逆で、楽しくなく、可愛くなく、やりたいことを諦めるものということなのでしょう。これはとても悲しいことですよね。そこで、なかなか取り入れにくい賃貸住宅のDIYについて、大家さんや私たち管理会社の不安を解消し、入居者さんのニーズを満たすことは出来ないものかと考えてみました。

賃貸の入居者さんに「暮らしを良くしたい」という目的のDIYニーズがあることは先に述べた通りです。でも、工事を「入居者さん任せ」では不安なので普及しないのが現実です。だから発想を転換して、工事は入居者さんが行うのではなく、我々管理会社が業者手配すれば良いと思いました。私たちは日常的に原状回復工事を発注したり、入居中に壊れたものを修理手配したりしているので、施工してくれる業者さんならいくらでも知っています。

では、「どんな工事をやれば良いのか？」ということですが、「一番よく知っている人に聞く」のがその答えです。歴代の入居者さんに快適に暮らしてもらうための工夫をしたくても、机に座って想像しているだけでは限界があります。一番良いのはそこに住んでみるのですが、大家さんや我々管理会社がそれを行うのはなかなか難しいですよ。それならば、実際に住んでいる人に聞いてみるのが一番良いと思いました。入居者さんは生活に不具合があれば連絡してきますが、「こうなればいい」というような要望はじっと我慢して何も言いません。賃貸経営にとって貴重な情報は私たちには伝わらないまま退去されてしまいます。なぜならば入居者さんにとって多くの賃貸は「諦める」ものだからです。沈黙のまま退去なんてもったいないですよ。

入居者さんの「こうなればいい」という要望を知るのに参考となる資料があります。リクルート住まいカンパニーが行ったアンケート調査です。それによると、賃貸に住まわれている方がやりたいDIYは、「棚やフックをつけるなどの収納を増やす目的のもの」や「シャワーヘッドを取り替える」「温水洗浄便座を設置する」などの、今の設備が古かったり機能が劣っているので好きなものに取り替えたいというもので、いわば生活を快適にするためのDIY要望が多いのです。これらはよく考えてみると、大家さんや我々管理会社が入居前や入居中にやって差し上げていてもおかしくない工事だと思えます。それならば発想を転換して、入居者が要望する工事がその後の入居者にも喜んでもらえて、お部屋の価値を上げるものであれば、大家さん負担で施工して差し上げてよいのではないのでしょうか。あるいは費用の一部負担を入居者さんをお願いしてもよいかもしれません。それで今の入居者さんが満足して長く住んでくれたり、大切に住んでくれたりするのであれば、そのお金と手間をかける甲斐があるのではないかと思います。



賃貸であっても「楽しく自由に暮らしたい」というニーズは確実にあります。それを叶える賃貸物件は強い競争力を持つことになるでしょう。しかし入居者さんに自由なDIYを許すのは不安です。リスクもあります。だから、入居者さんの要望をすくい上げて安心できる施工で実現するという考え方です。

これからは空室対策より満室対策が大切で、テナントリテンション(入居者に長く住んでもらうための対策)が賃貸経営の鍵になるとも言われています。お部屋が空いてから慌てるのではなく、満室のうちに入居者さんの声を生かして満室対策をするということが出来れば、「諦めない、我慢しなくて良い賃貸」という新たな世界が開けるのではないのでしょうか。

賃貸Q&A

警察から「捜査に協力して」と言われました。

先日、警察の方から「大家さんのアパートの〇〇さんの件で捜査に協力して欲しい」という依頼がありました。初めてのことで驚いて、どうすれば良いか分からずアタフタしましたが、このような場合は大家として、どうすれば良いのでしょうか？

ごく希ですが、このような要請は管理会社にもあります。これは任意捜査ですので、大家さんには照会に応じる法的義務はありません。しかし賃貸経営をしていると警察の力を借りたいことも起こりますので、個人情報保護法に触れない範囲で回答するのが一般的でしょう。まず電話での問い合わせのときは、警察官かどうかの確認ができず記録



も残りませんので、原則として断るべきです。そもそも借主の情報を電話1本で手に入れようとする警察に協力する必要はないでしょう。そのときは「公文書での照会があれば協力します」と要求することをお勧めします。私の場合は「捜査関係事項照会書」という、警察所長名の公文書を要求するようにしています。これならば、個人情報保護法の「法令に基づく場合」に該当するので、借主の同意がなくても同法違反にはなりません。

大家さんの店子(たなこ)のことですから「何をしたんだろう」と興味が湧くでしょうが、警察はその問いには答えてくれません。「もし借主が罪を犯しているなら、大家として損害を被る可能性があるので教えてほしい」と言っても無駄です。あるとき警察官から「調べていること自体を口外しないようにお願いします」と釘を刺されたことすらあります。もっとも経験では、このあとに該当の借主の退去が発生することがよくありますので、「解約通知の予告」のようにとらえている側面もありましたね。

さて、ご質問の趣旨とは異なりますが、大家さんや管理会社が警察に協力を要請するケースが少なからずあります。警察の照会依頼より、こちらの方が頻度が多いくらいですが、どのような時に協力要請するのかを列挙してみましよう



①反社会勢力が入居したとき

「反社会勢力関係者かもしれない」という方を入居させてしまうと厄介なことになりますね。その判定と側面からプレッシャーという協力は大変に救われます。

②借主・入居者の安否確認のとき

入居者と音信が途絶えると家族や勤務先から「室内を確かめてほしい」と依頼されることがありますが、大家さんや管理会社だけで入室するのはリスクがありますので警察官に同行をお願いします。

③不良入居者への対応ヘルプ

トラブル対応は管理会社の務めですが、ときおり刑事事件に発展してしまうような深刻な事態になることもあります。そのときは、他の入居者から通報がいたり管理会社からヘルプを要請します。

④無断駐車 of 所有者への連絡

敷地内の駐車場の無断駐車は車両の所有者を調べるのが第一なので警察に相談します。私有地内のことなので原則は対応してくれないのですが、駐在さんと顔見知りになっていると、車の所有者に電話して警告してくれる事があります。

⑤放置自転車の盗難届の確認

入居者以外の自転車を片付けるには、最初に「盗難届が出ているか」の確認のため警察に調査してもらいます。

もちろん、警察に厄介になることのない賃貸経営が理想です。大家さんの物件の質を高めて、借主の入居審査を慎重にすることで、協力要請するケースを減らすことはできますし、それは「借主の住みやすい賃貸住宅」にもつながります。一方で、賃貸経営で起こりうるリスクでもありますので、普段から協力的な対応で警察と良い関係を築いておくことも大切です



一般的に家賃の3ヶ月分程度の滞納額があれば明け渡しの訴訟を提起することができます。家賃5万円なら15万円の滞納額、家賃10万円なら滞納額が30万円以上ですね。ところが3ヶ月分まではいかないけれど、払ったり払わなかったりで、ずっとある一定額の滞納をしているという「やっかいな」賃借人がいます。そういう場合はどうしたらいいのでしょうか。

信頼関係の破たんの証拠を残す



まずは訴訟になったときの証拠を残すということを念頭において督促をしていきます。裁判では「家主はここまでしたのにダメだった。だから信頼関係が“破たん”した」というロジック(道理)が必要です。そのため、最悪訴訟になったときに「信頼関係が破たんした」と主張できなければ、明け渡しの判決はもらえません。では具体的にどうすればいいのでしょうか。

滞納者に「なぜ滞納してしまったのか」ということと、「それをどうやって返済するのか」ということを尋ねます。家賃は自分の収入で払える範囲で契約しているはずなので「滞納になる」ということは異常な状態です。どのような異常事態なのか、それが改善される問題なのかどうかを確認する必要があります。異常事態が続き、改善される見込みが薄いなら、早く安い部屋に転居して、債務の額を確定し、生活費を圧縮して生活を立て直す必要があります。

このような改善は、本来は自分自身で計画していかなばなりません。滞納できてしまう人は、この逆算での行動がとれないタイプの人たちです。だからこそ家主や管理会社側がサポートする必要があります。もし今の異常事態はすでに終結し、これから改善に向かうならば、現在の滞納額を一日でも早くプラスマイナスゼロにする、という約束を交わすことです。分割は長くても1年内に完済できるような支払い条件で交渉します。たとえば12万円の滞納額だとすれば、家賃プラス1万円支払ってもらうことになります。そして約束ができたなら必ずそれを書面にすることがとても重要です。

- ① 今日現在の滞納額、
- ② 毎月の家賃は約定通りに支払うこと、
- ③ 滞納額を分割して月々いくら払うこと、
- ④ ②③ともに約定通りに支払えなければ翌月中に自ら退去すること

これらを明確に記載して滞納者に署名捺印してもらいます。よく滞納額だけの支払いを分割で猶予する確約書を見ますが、大前提として、毎月の家賃も、約定通りに支払う旨を忘れずに入れることが大切です。

そしてここからがポイントです！ 家主さんや管理会社さんの中には、約束ができたからと安心してしまう方がいらっしゃいますが、ここからが本当の勝負です。もし約束通りに支払われなければ、即、督促することが重要です。「分割の猶予まで与えてあげたのに約束を守ってくれなかったですね、だから信頼関係は破たんしたので退去してくださいね」そう詰め寄らないといけません。ここで行動しなければ「約束さえすれば大丈夫」と甘く見られてしまいます。そしてこの先の支払いは見込めなくなってしまいます。この書面は支払ってもらうためのものではなくて、万が一ダメだったときの訴訟の証拠と位置付けます。

家賃の3ヶ月分の滞納はないけれど、ダラダラ続く滞納は、この確約書とそれが守られなかったという事実で、訴訟を提起することができます。また滞納の長引いている期間が長ければ長いほど、「信頼関係の破たん」を理由に明け渡しの判決を得ることができることを覚えておきましょう。

章(あや)司法書士事務所

代表 司法書士 太田垣章子



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

