

賃貸経営で満室を維持するための

アパートマンション館株式会社

賃貸経営ニュース

4月

■発行日 ; 2018.4.10 第6巻8号(通算68号)

■発行所 ; アパートマンション館株式会社

茨城県取手市取手2丁目2-7 <http://www.apa-to.co.jp/>

■発行人 ; 宮内広明 TEL:0297-72-1181

今月のトピックス ●良書紹介「賃貸トラブル即応マニュアル」 ●賃貸Q & A「迷惑行為の借主への対処法は？」 ●賃貸経営塾「入居者さんの力を借りる3人の大家さん」

賃貸経営のための良書紹介

熊切伸英著

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



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トラブルへの対処法を実例を基に分かりやすく解説しています。

前著は8年前に出版されましたので、本書は待望の続編ということになります。私たち現場の管理スタッフも大いに勉強になった一冊です。内容の一部を紹介しましょう。

テナント・リテンションとは

この本で語られているのは「テナント・リテンション」という精神です。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こと」となるという著者の考えであり、私たちも共感する信念です。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「改善をリクエストしている」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の正当性を必要以上に訴えるような態度は慎むよう提言しています。

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年後に階下の借主から「上の階で深夜に絶叫している」と連絡が入り、現地に行くと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うと「病気が再発したかも。薬を飲めば大丈夫」という話でした。その2週間後に、今度は隣室の借主から「朝6時や夜9時に独りでブツブツ言っているのが気味が悪い」と連絡が入りました。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さんに隣室の借主が苦情を言ったら、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、あるときは隣室の借主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。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。そして隣室の借主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っ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。

これが入居審査の限界

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なので、入居を断るという判断はできないでしょう。私たちでも「入居OK」としたいと思います。管理会社や管理担当の真価が問われるのは、このような「大丈夫」と思って入居を許した借主が、実は「集合住宅に不適合な人だった」ときに、どれだけ早くから根気強く対応して解決させるかという「管理力」です。いつも目指している精神ですが、あらためて本書で教えられました。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られています。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。

賃貸Q&A

迷惑行為の借主を追い出す

ことは出来ますか？



Q 夜中に大声を出したり呪文のような独り言を言う入居者がいて隣の入居者さんが気味悪がって退去してしまいました。大家としては大損失です。この迷惑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？

A 大家さんがもし管理を依頼しているなら管理会社さんがすぐに動くべき問題ですね。答えは、訴訟によって借主さんの継続的な迷惑行為で「貸主との信頼関係が破壊された」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簡単ではありません。順を追って説明しましょう。

まず、「迷惑」と感じるのは個人差があります。退去した隣室の借主さんだけでなく、階下や他の部屋の方はどう感じていたのか、

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」といいますが、今回は「音と行為」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」が焦点になります。そして「継続的に」と申したとおり一回限りのことなら契約解除はやりすぎですので「注意を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。

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

の契約違反だけで十分でしょう」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るとき「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「どう対応したか」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。



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。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。音を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。そして大家さんが自主管理されているなら、大変ですが自らそれなるべく早く行動に移す必要があります。管理を依頼されているなら管理会社に動くように相談することをお勧めします。

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です。結婚してご実家から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んでいます、新しい入居者さんが入るとご自分でも電話で挨拶をすることにしています。そして、「この人」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、管理会社に紹介してもらい、顔を合わせて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。管理会社も承諾してくれています。「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しいのですが、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。管理会社の手が届かないような物件管理を入居者さん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人目の自主管理をされている大家さん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」と声をかけると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。「ここまでやってくれる管理会社さんを探したいです」と仰っていました。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ところ、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ところから

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ていいですよ」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。