

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

6月

- 発行日 ; 2018.6.10 第6巻 10号 (通算70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

今月のピックアップ ●賃貸経営塾 「管理責任のない仲介会社との付き合い方」 ●新

賃貸経営塾

大きな失敗をしてしまった「大型物件初心者」の大家さんに学ぶ

賃貸経営の上で「困った入居者さん」に悩まされている大家さんは多いと思いますが、反対に、大家さんが原因となって「入居者さんを困らせる」という事態が起こることがあります。滅多にないケースですが、「そういう事例もある」ということを紹介させていただきます。

管理会社とは別の仲介会社に募集を・・・

Aさんは、不動産の勉強をして所有物件を少しずつ増やそうとしている、いわゆる投資家大家さんです。ある時Aさんは、郊外に築古のファミリー物件を購入しました。とある企業の社員寮が解約となり、全部屋が空室とな



ってしまったその物件を、金融機関の勧めで購入したもので、Aさんにとっては初めての大型物件です。管理会社とも契約した

のですが、20世帯以上もある空室を早く満室にするために一社の募集では不安と感じたAさんは、同じ不動産投資をしている仲間の勧めで自分でも不動産屋さん回りを始めました。すると、回った先の仲介専門の不動産屋さん、「管理会社を通さないで

直接契約させてもらえるならお客さんを紹介する」と言われたのです。管理会社の担当者に話したところ、「仲介しかやらない会社に直接客付けを依頼すると、入居者の質が下がる可能性がありますよ。管理会社が入っているのに直接契約をしようとする仲介会社さんは、あまり良い会社ではないと思いますけど。」と難色を示されました。しかし、早く満室にしたい一心のAさんはその仲介会社に客付けを依頼してしまいました。管理会社からは「これだけの空室を1～2ヶ月で満室にするのは難しいですし、いまのペースでも順調に決まっている方だと思いますが、Aさんがその会社にも依頼したいと仰るなら仕方ありませんね。でも、私たちが入居審査も契約もタッチしないお部屋の責任は取れません。」と釘を刺されました。

それが連続トラブルの始まりだった

仲介会社はその言葉通りに、すぐに一部屋を決めてくれました。Aさんは喜びましたがそれもつかの間、何とその部屋の入居者さんに対し近隣の部屋から苦情が入り始めたのです。夜中に友人を呼んで飲み騒いでいる、駐車場に勝手に友人が車を駐める、ごみの分別をしないし収集日を守らない、などの苦情です。客付けをした仲介専門の不動産屋さんは、「当社は仲介だけで管理し

ていませんし、入居審査は大家さんにお任せしましたので、そこまで責任は負えません」と真剣に対応してくれません。管理会社に相談してみても、「うちが契約しておらず、家賃も大家さんに直接入っている入居者さんのクレームには対応出来ません。」と言われてしまいました。当初から釘を刺されていたので仕方がないと、Aさん自身が注意の手紙を出したり電話をしたりしたものの、その時は収まってもしばらくするとまたマナー違反を繰り返すため、ついに業を煮やした隣の人が退去するという事態になってしまいました。

入居者の管理責任を持たない会社に仲介を頼むと入居者の質が下がる、ということを経験したAさんは、これ以上退去者が増えたらどうしようと心配の日々を送ることになりました。

共用部の電気を止められる、という事態に

そしてそうこうするうちに、なんと次の悲劇がAさんを襲ったのです。管理会社からかかって来た一本の電話で、大家さんとしてはやってはならないミスが発覚したのです。その電話とは、「共用部の電気代が数ヶ月支払われていないので共用電気が止められてしまった」という内容でした。この物件は給水ポンプが止まると断水するらしいと、入居者さんたちが大騒ぎしているというのです。慌てたAさんが確認すると、電気代が引き落とされるはずの口座に現金が不足していました。当然督促状が来ていたはずですが、Aさんは節税のためにいくつかの法人名義で不動産を所有しており、この物件の所有法人の住所が、倉庫代わりに使っている当物件の101号室になっていたため、督促状はそこに投函されてしまっていたのです。そして、いきなり断水すると入居者さんに迷惑がかかるためか、電力会社から全世帯に手紙が送られていたのです。ご丁寧にAさんの実名入りで、物件所有者が共用部の電気代を支払っていないために水が止まります、と書いてあったそうです。それを見た



入居者さんたちがビクビクして、次々に管理会社に電話をかけて来た、というのが事の真相でした。中には「こっちは家賃も共益費もちゃんと払っているのに、大家が電気代を滞納するなんてとんでもない！」と怒っている方もいます。管理会社を通じて入居者さんに事情を説明し、すぐに電気代も支払ったので断水は免れましたが、ファミリー物件なので奥様たちの噂が早く広がって、「この物件の大家さんは困った人だ」というイメージが付いてしまったそうです。電気が止まりそうになったことで、Aさんの財務状況まで疑われ、「差し押さえになるかもしれないから早く退去した方がいい」という噂まで流れる始末です。一度こうなってしまうと悪いイメージはなかなか払拭出来ないのか、以降も入居より退去の方が先行して、一度も満室になっていないそうです。

入居者さんは常連客と同じ、という教訓

大家さんと管理会社で交わす賃貸管理契約は、入居募集は「管理会社に一任する」



という形態が通常です。入居者がトラブルを起こしたときに対応すべき管理責任の無い不動産会社に直接契約を許すと、今回のようなトラブル

が起こる可能性が大いにあります。空室を早く決めたいのなら、管理会社を通じて近隣の不動産会社に紹介依頼を流すのが正しい手順でした。そして、大家さんから相談された管理会社も、毅然とした対応で大家さんの考えの過ちを指摘して説得すべきだったと思います。

毎月家賃を支払って下さる入居者さんは、普通の商売で言えば常連客のようなものですから、その信頼を損ねないようにするのが「最も大切だ」という教訓を学んだAさんでした。



賃貸トラブルの現場レポート ～防止・解決するために～



Vol.1 空室対策で必要なこと

今月から本誌にコラムを連載させていただく司法書士の太田垣章子と申します。「滞納による明け渡し訴訟」を専門に手がけて、2000人以上の大家さんの相談を処理させていただきました。その現場体験から得た知識や知見をお伝えしてまいります。今回のテーマは「空室対策で必要なこと」です。

春の入退去がひと段落したところでしょうか。ひと昔前は入居者負担で原状回復をしてもらえたので良かったのですが、今や退去があると家主さんは大変です。すぐに空室が埋まればいいのですが、空室期間が長引いてしまうと死活問題にも発展しかねません。ここで大きなポイントがあります。

賃貸経営を考えると、クレームもなく一日でも長く住み続けていただくことが、一番の安定経営となります。退去に慌てるより、いまお住まいの入居者の方々に、どれだけ喜んでいただいているか、ということを考えられたことがあるでしょうか。

ある家主さんはこんな工夫をしました

その方は、毎月家賃のお支払いが確認できたら「今月もお家賃ありがとうございます」というメッセージと、その地域で販売しているゴミ袋を各戸にポストイングします。そうすることで滞納もなくなり、ゴミ袋を利用してゴミ捨てしてくれるので、ゴミステーションも綺麗になって長期入居者が増えたということでした。この発想は、100円の物をお店で買っても「ありがとうございます」と言ってもらえるのに、何万円も家賃を払ってもらっている家主がお礼を言わないのはおかしいのではないか、という疑問から生まれたそうです。普段「当たり前」と思っていたことも、入居者の立場で考えてみると違うことも多々あります。視点を入居者に向けてみることで新たな発見がまだまだあるかもしれませんね。

また更新ごとに、入居者にプレゼントをする家主さんもいらっしゃいます。更新の回数ごとに、プレゼントは豪華になっていきます。それでも退去されるより「ずっとお得だ」と家主さんは言います。

空室対策とは入居者さんに喜ばれること

「空室対策」という言葉をよく使いますが、今の入居者の方々に喜んでいただくこ

とを考えていけば、おのずと空室を埋めるヒントが浮かんでくるのではないのでしょうか。そう考えると、今の入居者の方々が何を不満に思っていて、どのようなことを望まれているかリサーチすることは重要なことかもしれません。定期的にアンケートをとることも良いでしょう。最低限、更新のときにはお伺いを試みましょう。またできるだけ顔を合わす機会を増やすことも有益です。「どうですか、お困りごとはないですか？」そう気軽に声かけられる関係からは、賃貸のトラブルは生まれてきません。そのような入居者さん目線の管理ができないか、不動産会社さんに相談されてはいかがでしょうか。

クレームを「リクエスト」と考える

クレームも面倒だと嫌がる家主さんもいらっしゃると思いますが逃げてはいけません。クレームではなく、入居者のリクエストだと受け止めましょう。クレーム対応ではなくリクエストに対するサービスだと思えば、気持ちも前向きになりますね。人は後ろ向き作業からは、いいアイデアも生まれてきません。そんな努力をし続けていても、退去の方が出るのは仕方がないことです。この場合には、なぜ転居されるのか、しっかり理由を聞きとりましょう。管理を依頼しているなら管理会社に聞いてもらいましょう。解約通知書に記載してください、というだけでは書いてもらえないかもしれません。直接意見を聞ける絶好のタイミングですので、退去立ち会いの担当の方に、ここはしっかりヒアリングしてもらいましょう。「宅配ボックスがなかったから」そんな理由もあるかもしれません。他の入居者も、同じことを不満に抱いている可能性があります。少しでもアンテナを張り、次の転居者を出さない工夫に目を向けてみましょう。

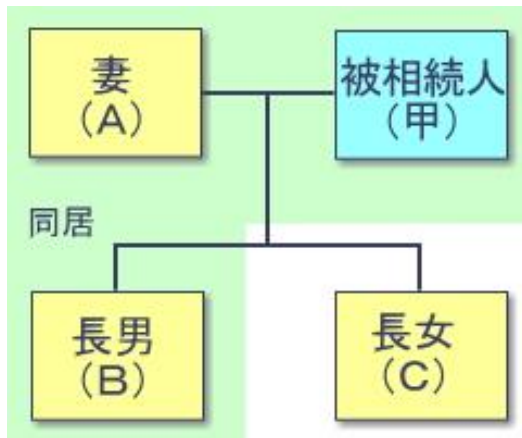
章(あや) 司法書士事務所
代表 司法書士 太田垣章子



大家さんのための

税金基礎講座

税理士による相続税調査の実体験シリーズ④



亡くなられた甲さんは、妻のAさん、長男のBさんと暮らしていました。10数年前に某金融機関を退職されてからは、先代から相続した賃貸物件の収入で悠々自適な生活をしていました。なお、長女のCさんは、数年前に結婚され別所帯で暮らしています。預金通帳の管理は、すべてAさんが行っていましたので、長男も長女も預貯金の動きは全く知りませんでした。私（税理士）は、相続税の申告を、Aさんが出された資料を基に長男のBさんの協力を得ながら進めました。土地の評価は有利な方法を採用して、預貯金の計上漏れもないと確信を持っていました。

ある日、私（税理士）宛てに税務調査の通知がありましたので、AさんとBさんと3人で調査前の打ち合わせをしました。確認を終えたあとに、「何も悪いことをしている訳ではないのですから、心配しないでください。」と安心していただき、そして、調査の日を迎えました。

調査官は、亡くなられた甲さんの過去の経歴等を質問した後、「これから相続税の申告内容の調査をさせていただきますが、もし、申告漏れなど気づいたことがあるようでしたら、事前にお申し出てください。」とAさんを名指しで尋ねてきました。

私は、（あれ、何かあるのかな？）と、ふと、不安になりましたが、Aさんは、表情を変えずに黙っていました。

すると調査官は、「亡くなられた甲さんが退職された際に4,000万円の退職金を受領されていますが、同時期に妻のAさん名義、長男のBさん名義、長女のCさん名義の定期預金が1,000万円ずつ作られていますね。これはどのような内容ですか？」と質問してきました。その場に立ち会っていた長男Bは驚いて、「おふくろ、そんなことがあったの？ 僕は知らなかったよ。」と不満をあらわにしました。Aさんは、二人の子供に内緒で定期預金を作っていて、それを二人に知られたくなかったのでしょう。



当然のように申告漏れとなり、改めて遺産分割協議書を作成し、各々1,000万円ずつ取得することになりましたが、Aさんについては「重加算税」の対象となってしまう、配偶者の税額控除の特典も使えませんでした。申告前に私（税理士）に開示してくれていれば、少なくとも「重課対象」になるようなことはなかったですし、長男と長女もイヤな気持ちにならなかったはずなので、残念な結果となりました。どんな事態でも、税理士には本当のことを打ち明けてもらいたいものです。このように、税務署は10数年前の預貯金の動きもつかんで来るのです。

さて、一口に税理士と言っても得意分野は様々です。私の知り合いには管理会社さんも多く、このような相談を持ち込まれるケースが増えていますので、相続や資産税に強い税理士へのセカンドオピニオンを試してみるのもお勧めです。

税理士 谷口賢吉