

賃貸経営塾

よく準備できた現場は自らセールスする

1月号の大家様への回答で、空室対策とは、「ただ部屋を埋めるのではなく収益確保を考えること」。そのうえで、①適正な査定家賃を知る ②投資かサービスかを選択と提言しました。結果として、「それで収益はどうなるのか」という視点で考えることが重要です。これらは本来不動産会社が提案するものですが、繁忙期のうちに部屋を埋めきる方法について書かせていただきます。

お客様に決めてもらえる部屋づくり

お部屋探しがインターネット主体になり、お客様の行動が一撃必中型になっています。見たい物件だけに絞り込んで内見を申し込むという傾向です。コロナ禍で人との接触を避けることが拍車をかけているようです。この、たった1つに選んでもらうために、上記の原則で決めた募集条件と物件情報をインターネットで余すところなく発信することが重要です。一方で、お客様はインターネットだけで最終決定をするわけではありません。現地で部屋を確認せずに決めることはありません。そこで最後に、「お客様に決めてもらえる部屋を用意して」決断の後押しをする必要があります。

最初に注意したいのは「臭いと明るさ」

まず、お客様は建物の入り口に立ち、お部屋までのアプローチを確認します。この間に「汚れている」「乱れている」という印象を与えてはいけませんね。特に郵便受けに溜まったチラシや通路上の私物が目につきやすいですし、これは入居者さんの満足度とも関係する重要なポイントです。

お客様が部屋の前に立ち、ドアを開けたときに最初に感じるのは、「臭いと明るさ」です。間取りや設備という、こちらが見せたいと目論んでいる条件以前の問題ですので大事なポイントです。人が暮らしていない締め切った部屋は独特の臭いがしますが、その中でも湿気とか下水の臭気は大きな減点です。定期的な空気の入替えと、日ごろの排水トラップへの注水で防ぐことができますので、共用部の管理と併せて不動産会社に再確認してみましょう。

明るさは照明の点灯で解決しますが、もし空室時に送電を止めていると、暗い中での内見になってしまいます。スマートメーターの普及で、空室時の電気代という経費負担が増えましたが、やはり「お客様に決めてもらえる部屋づくり」には明るい照明は必要だと思います。

単身向け以外の居室は照明器具が付いていない物件もあります。通電されても器具がなければ生かせません。一方で、低額で洒落た照明器具が多くなりました。お部屋を良く見せるという観点か

らも、各部屋に照明器具を設置してはどうでしょうか。さらに設置しておきたい生活用品として、玄関のスリッパとマット、そして各窓のカーテンを挙げさせていただきます。「臭いがしない」「必要な明るさがある」「スリッパ、照明器具、カーテンの3セット」が、内見に訪れたお客様の期待を裏切らないための基本ラインと考えています。

大家様からのメッセージやプレゼント

これは、お客様の印象を良くするアイデアとして紹介いたします。ひとつは、大家様から内見者へのメッセージです。「数あるお部屋の中から選んでいただき有難うございます」という御礼とともに、「この部屋でこう暮らしてもらいたい」という想いをお客様に読んでもらうことは、小さな感動を与えるようです。さらにプレゼントを用意する事例もあります。たとえば、引っ越し時に必要になる掃除用具や洗剤とか、トイレトーパーやティッシュペーパー。あるいは地元の名産品など。これらを室内に飾っておいて、「このお部屋に住んでいただくお客様にプレゼントします」とメッセージを添えるというアイデアです。

可能ならモデルルームのように飾る

「お部屋をよく見せる」ために分譲マンションが必ず採用するのが、家具や家電をセットしてモデルルームにすることです。ガランとした部屋は味気ないものですが、家具を置くことで生活感がイメージできるだけでなく、お部屋の価値まで高くなった印象を与えます。ただし、経費負担が小さくないことと、設置と片付けの手間がかかりますので、簡単に採用はできませんね。最近では、家具・家電のサブスクリプションというレンタルサービスも普及し始めています。パナソニックも大家様向けに、賃貸住宅に住む入居者をターゲットにした家電のサブスクリプションサービスを開始したと報道がありました。まだ多くの大家様が利用できる状況ではありませんが、賃貸の近い未来の形態になるかもしれません。

大家様が検討の末に「魅力的な賃貸条件を設定する」ことが第1ステップ。それを、お部屋を探しているお客様が見つけて内見に来ていただくことが第2ステップ。そして最後に、「決めてもらえるお部屋を準備してお客様を迎える」のが第3ステップということになります。大家様は空室対策のプロではありませんので、これらは不動産会社が繁忙期前までに提案しておくべき内容です。もし必要を感じるようでしたら、一度、確認やご相談をされてみてはいかがでしょうか。

賃貸業界のニュースから AIの活用も検討？ 滞納対策の現場をレポート

賃貸の繁忙期も終盤ですが、お部屋が埋まったあとは入居者対応が重要になります。その一つが家賃の滞納対策です。2020年4月に120年ぶりの民法改正があり、保証人の責任範囲が厳格になりましたので、滞納家賃を立て替える保証会社の需要が増しているようです。今月は保証会社や保証業務に関する話題を紹介いたします。

AIも活躍、初期対応は効率化が重要

中国の不動産市場で家賃の未納対策について興味深いニュースがありました。不動産デベロッパー・万科グループが、2021年に最も活躍した新入社員として選んだのが、なんと実在しないAIだったのです。選ばれた女性社員はコンピューター上に存在する架空の人物で、未収金を社員に知らせたり、テナントに賃料延滞のお知らせをするAI(人工知能システム)で、その回収率は91.44%を記録したそうです。家賃回収は単純作業の要素も多いわりに、人間には大きなストレスとなるので自動化が向いているようです。

日本賃貸住宅管理協会(東京)の公表している「賃貸住宅市場景況感調査(日管協短観)」(2020年10月～2021年3月)によると、月初めに発生する滞納率は5.0%(全国平均)もあるそうです。しかし、そのまま月末まで入金しない借主は2.1%(同)に下がります。滞納者の半分以上は払う意思のあるウツカリミスであることが分かります。そのため、ある保証会社では、家賃未納に自動で電話発信する仕組みを使い、オペレーターは次々と滞納事実のみを告げて、借主に入金を促すそうです。また、自動携帯電話へのSMS(ショート・メッセージ・サービス)などの活用も増えています。今後は日本でもAIを使った滞納者対応をする保証会社がでてくるかもしれません。

殺傷事件も起きた家賃督促の現場

しかし、2ヵ月以上の滞納となると自動化と効率化だけでは解決できません。先述の日管協短観によると1.1%(同)がこれに当たるそうです。この滞納者は電話連絡やSMSに反応しないことが多く、直接訪問などの対処が必要になります。昨年12月23日には東京都内で、家賃滞納のことで口論になり貸主が殺害される事件もありました(これは転貸事案でした)。直接交渉は想定外のトラブルに発展することもあり、保証会社によっては防刃ベストやヘルメットなどを装備して訪問しています。また、警察OBに協力を仰ぐこともあるようです。

行政や居住支援団体も保証会社利用

保証会社が認知されるようになって約20年になります。国交省に登録されている業者だけで82社(2021年11月時点)もあり、全国には250～300社の保証会社があるといわれています。かつては「追い出し屋」とも呼ばれ、強烈な反対活動が起きたこともありましたが、近年では、行政やホームレス支援のNPOなどと協力して居住支援をする例もあります。東海地方で長年ホームレス支援に関わった方は「保証会社を使う前は個人で多くの保証人になっていた。計算したら月の家賃だけで200万円近くもあった。保証会社が使えることで、居住支援がやりやすくなった」と、その意義を語っていました。

また、法的な解釈の整備も進んでいます。2021年3月には、保証会社による滞納者への賃貸借契約解除に関する画期的な判決が大阪高裁でありました。消費者庁によると、

- ① 2ヵ月以上の家賃滞納
- ② 滞納者と連絡がとれない
- ③ 電気、ガス等が長期に渡り使われていない
- ④ 再度、物件を使用する様子がない

という要素があれば、賃貸借契約を解除したものとし、残置物を処分できるというものです。賃貸借契約では、家賃の未納などを理由に契約解除事項を設けることができますが、一方的に入居者の不利益になる場合は消費者契約法に反するとして無効となるとされてきました。しかし、この4要素のように夜逃げなどの事情が明らかな場合は、定められた条項にのっとり賃貸借契約を解除し残置物を処分できるとの判決がでました。夜逃げ時の残置物処分は大家さんや管理会社の悩みの種でした。今後は上記4項目を参考にした解約条項が採用されるようになるかもしれません。

日本の借地借家法は他国と比べても借主保護が強く、夜逃げや滞納者に対して契約解除や残置物処分がしづらいといわれています。そのため、入居審査が厳しくなるなど市場の硬直化につながっていると指摘されていますが、これから徐々に貸主側の運営のしやすさにも目が向くようになるかもしれません。



Q 昨年12月号で「賃貸物件の置き配トラブル」のレポートがありました。貸主として世間に認知されつつある置き配に、どのように対応したらよいか考えています。参考になるご意見をお願いします。

A 3年前なら「宅配業者が荷物を手渡さないので玄関に置いて帰る」という行為は日本では非難の的だったと思います。しかし現在では、「不在時に便利だ」「接触しないので助かる」などの声があがり、すっかり定着しつつあります。しかし、このような新しい慣習は、一方でトラブルや犯罪を生むこともあり、落ち着くまでに紆余曲折があるのが通常です。不動産会社の中にも対応方法を決めているところもあります。大家さんも、ご自身の物件で行われる置き配について、どのような対応策があるのかを考えてみてはいかがでしょうか。基本的な対応策を3つに絞ってみます。

1. 何もしないで傍観する

置き配は、入居者さんと配達業者との取り引きなので、大家様とは直接の関係性はありません。そこに積極的に介入する必要はないという考えもあると思います。ただし、置き配された荷物が何度も盗難に遭うとなると、物件内に犯罪者が複数回に渡って侵入していることとなります。あるいはオートロック付きの物件に入居者の許可で入った配達員が、ついでに他の部屋に置き配するという、いわゆる「オートロック突破行為」が行われているとしたら問題です。これは物件の防犯に変わるので黙認するわけにはいきません。そのようなトラブルが起こった場合だけ介入する、というのも、一つのスタンスではあります。

2. 置き配は禁止とする

多くの賃貸物件では、共用部分に私物を置くことを禁止しているはず。子供用の自転車や、古新聞・古雑誌や段ボール箱などです。禁止する理由は、見栄えが悪いですし、子供がつまずいてケガをする危険もあります。消防法では避難の障害となるものを通路に置かないよう定めています。置き配の荷物も私物ですから本来は禁止行為に当たります。一方で、宅配ボックスなどが提供されていない物件では、コロナ禍で便利に使われている方法を全て禁止するというのは、お客様視点からみると考慮すべき点もあります。ここは悩ましいところなのですが、一つのアイデアとして「条件を設ける」という手段が考えられます。

国土交通省は昨年6月に、全国のマンションの管理規約のひな型となる「マンション管理規約・標準モデル」を改正しました。その中で注目を集めたのは置き配の扱いです。その内容は、「専用使用部分でない共用部分に物品を置くことは原則として認められないが、宅配ボックスが無い場合等、例外的に共用部分への置き配を認める場合には、長期間の放置や大量・乱雑な放置等により、避難の支障とならないよう留意する必要がある」というものです。「原則は禁止だが条件付きで認める」という趣旨でしょう。この区分所有マンションの置き配の取り扱いが参考になります。

では、その条件とは？ というと、

- ・24時間以上留守にするときは利用しない
- ・3時間以上の放置をしない
- ・他の借主の邪魔にならない場所を指定する
- ・同時に置ける荷物の個数と大きさは〇〇以内とする

などが考えられます。

3. 置き配を便利・安全に活用させる

借主に需要があるのなら、もっと便利に使えるよう積極的に関わる大家様もいらっしゃるでしょう。まず思い付くのは宅配ボックスですが、スペースと費用の問題が壁になります。これをクリアできるなら検討の余地は大いにあります。しかし宅配ボックスも万全ではなく、ダイヤル式の場合は配達員が設定する暗証番号が、間違えていたり未記入というトラブルが報告されます。長く置かれたままの荷物でボックスがいつも埋まっている、というクレームも耳にします。せっかく費用をかけるのですから、「設置したらおわり」ではなく、設置後の状況を見て、利用者の便利になるよう改善を続けていく必要があります。

宅配ボックス以外にも便利なサービスが提供されています。オートロック物件では、配達員に制限付きのロック解錠権を与えて、借主が不在でも玄関まで運べるシステムもあります。オートロックのない物件でも、吊り下げ式の宅配バッグなどを利用して、盗難被害を防げる置き配サービスもあります。置き配の需要が高まるかぎり、これからも多くのサービスが生まれるでしょう。貸主として積極的に導入するのも一つのスタンスです。

入居者ニーズは時とともに変化します。このコロナ禍では、高速インターネットや、リモート会議向けのスペースというニーズが生まれました。置き配もその一つです。全ての新しいニーズに対応はできませんが、その詳細を知って、検討することは無駄にはならないと思います。

賃貸経営ニュース

このニュースレターでは地域の大家様に賃貸経営に役立つ「法律」「税制」「空室対策」「最新ニュース」などを毎月お届けしています。賃貸経営の収益アップにお役立てください。

今月のトピックス

賃貸経営塾

よく準備できた現場は自らセールスする
～お客様に選ばれる部屋づくり～

賃貸業界のニュースから

AIの活用も検討？ 滞納対策の現場をレポート

大家さんのQ&A

“置き配”にどう対応したらいいですか？

今月の花 勿忘草（ワスレナグサ）・花言葉：「私を忘れないで」「真実の友情」



■発行日：2022.3.1 第10巻7号（通算115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