

賃貸経営塾

本当の空室対策は満室後に始まる

Q 20 室の賃貸マンションを相続した新米大家です。教えていただいた通りにして空いてた 3 室を埋めることができました。お陰様で満室になり一安心なのですが、これから賃貸経営で特に気を付けることがありましたら教えてください。

A 満室おめでとうございます。理屈上では、このまま誰も退去しなければ満室が続きますが、残念ながら退去ゼロは不可能ですね。退去は大きく分けると 2 つあり、1 つは転勤や結婚や住居購入などの理由による退去です。これは防ぐことができない退去です。もう 1 つは絶対的な理由はないけど、不満がある、同じ条件ならもっと良い住居がある、ちょうど更新なので、などの理由による退去です。こちらは、不満を解消したり、周りとは比べて遜色ない状態を維持できたら防ぐことができるかもしれない退去です。この退去を防ぐことが満室後の賃貸経営でとても大切です。

1 つの退去による収入減を計算してみてください。査定によっては家賃を下げたり、リフォームや広告料などの出費も必要になるかもしれません。数ヵ月で決まっても、その間の収入減と支出増の合計はかなりの金額になります。半年でも決まらないことだってあり得ます。1 つの退去がもたらす損害の大きさが分かりますね。この損害を防ぐためにできることをすべきですが、まずは「防ぐことができる退去は防ごう」と決めることです。こう決心することが大事だと思います。

賃貸住宅では、借主が入居して退去するまでの居住期間の平均値が計算できます。その値は物件タイプや地域によって異なりますが、同じ地域の同じ物件タイプでも差があるはずです。ぜひ平均値の長い物件にしていっていただきたいのです。もし相続したマンションの平均が 5 年だとすると、年間で 5 分の 1 の 4 部屋が退去していることになります。3 ヶ月に 1 件の頻度ですから意外と多いと思われるのではないのでしょうか。そのたびに次の募集に頭を悩ませなければなりません。この中には「防げない退去」もありますが、「防げるかもしれない退去」もあると考えられます。

平均 5 年といっても、10 年以上暮らしている方と 2 年で出ていく方が混在しているのが普通です。この 20 世帯の契約内容を調べたときに、仮に 7 年以上暮らしている方が約 3 分の 1 の 7 世帯、3 年未満の方が同じく約 3 分の 1 の 7 世帯だったとします。7 年以上の世帯には 10 年以上の方も含まれているでしょう。これはあくまで回答者の私見で

すが、7 年以上暮らしている方は、今まで問題なく暮らしていただけたのですから、今後、住居への不満で退去する可能性は少ないと考えます。ただし、不満を持つ可能性があるとしたら家賃の差です。もし同じ間取りタイプなのに、7 年暮らしているの方が 3 年の方より高い家賃を負担していたら、それは退去の原因になるかもしれません。これは家賃相場が下がっているときに起こり得る現象ですね。「だから家賃を下げてあげましょう」と短絡的に言っているのではなく、この状況を知ったときに賃貸経営としてどう判断するかということです。こちらから下げなくても暮らし続けていただけるかもしれません。一方で、1 つの退去は大きな損害をもたらすことも私たちは知っています。ちなみに、家賃を下げるのではなく、借主さんが希望する設備（エアコンやシャワートイレなど）や家電をプレゼントするとか、生活に支障のない範囲でプチリフォームして差し上げるという選択肢もあります。こちらの方が大家さんの資産価値が増えるので良いのではないのでしょうか。では、この家賃ギャップを埋めるタイミングとしていつが適しているか？ というと、それは更新だと思えます。地域によって合意更新や自動更新など慣習は異なりますが、長く暮らしてほしいと考える貸主にとって、更新してもらえるのは有り難いことです。その時点でギャップが生じているなら、サービスを検討してもよいと思います。



その他に退去を検討するような不満を持つ理由として、入居者同士のトラブルが考えられます。他の世帯の生活音が気になるとか、最低限のルールを守らない人がいるとか、小さなことでも蓄積すると退去の理由になるでしょう。特に騒音の問題はデリケートですから、当人同士の交渉に任せるのではなく、貸主側が解決のために行動することが大切です。もし上階と下階でもめているなら、部屋を替わっていただくことで解決になるかもしれません。あるいは対象は人ではなく、共用部がいつも汚れているといった住環境の悪さが理由となる場合もあります。これらは賃貸経営の基本として「住みよい環境を提供する」という原則を徹底することです。「防ぐことができる退去は防ごう」と決めたのですから、そのために当然に必要な心構えです。頑張ってください。

【管理スタッフからの現場レポート】

単身高齢者の賃貸に悩む大家さんに朗報！？ ～残置物の処理等に関するモデル契約条項～

今回は「単身高齢世帯」について書かせていただきます。内閣府の高齢社会白書によると、2042 年にピークを迎える 65 歳以上人口は、その時点で 4 人に 1 人が一人暮らしになると予測しています。一方で民間賃貸住宅は慢性的に空室の増加や長期化の問題を抱えていますから、需要に対して供給はあるのにマッチングできていません。その理由は、単身高齢者にお部屋を貸すことに貸主側がリスクを感じているからですが、その 1 つが孤独死の問題です。たしかに事故物件となって募集に苦労するのは避けたいと思いますが、実はもう 1 つ、かなり大きなリスクが存在しています。それは、契約解除と残置物処理の問題です。

単身高齢者の賃貸住宅の安定確保のために

一般賃貸借契約では借主が亡くなくても賃借権は消滅せず相続されます。貸主が契約解除を望んでも賃借権の相続人の同意がなければできません。部屋に残された荷物の処分もできません。相続人がいれば交渉できますが、その所在が判明しないときは貸主側が探さなければなりません。その間は契約解除も残置物の片付けもできません。募集ができないと大きな機会損失になります。これは孤独死に劣らないくらい大きなリスクなのです。

この問題を解決する手段として、昨年 6 月に国土交通省と法務省が「**残置物の処理等に関するモデル契約条項**」を策定しました。これについて解説いたしますので下の図を参照してください。



借主 B は 65 歳の一人暮らし男性。身内が近くにおらず貸主 A は賃貸を躊躇しています。そこで借主 B は、自身の死後事務処理の代理権を、前述のモデル契約条項を使って、当該物件の管理会社 C に委任することにしました。B が受任者 C に委任したのは「契約解除権」と「残置物処理権」です。これで貸主 A は契約を承諾することができました。どんな代理権なのかをみてみましょう。

「契約解除権」によって受任者 C は、B の死後に B に代わって、貸主 A と合意して解除することと、解除に関する A の意思表示を受けることができます。これで A は B が契約期間中に亡くなったときでも問題なく契約を解除できます。次に「残

置物処理権」によって受任者 C は、B の死後に B に代わって、賃貸物件内に残された動産類（残置物）の廃棄や指定された送付先への送付等ができます。これによって A は B が契約期間中に亡くなったときでも、問題なく残置物が処理されることになります。これでリスクの 1 つが消えます。このモデル契約条項の活用で、増え続ける単身高齢者の賃貸住宅の安定確保が国交省などの目的です。

運用するにはいくつかの注意点があります

これは新しい法律ではありません。このモデル契約条項によって B から C へ代理権が移行し、A の不安が取り除かれて単身高齢者への賃貸が促進される、という主旨ですから、運用に注意する点があります。それについては国交省のサイトにモデル契約条項を解説した 26 ページの文書が掲載されています。特に注意が必要な「残置物処理」を取り上げてみましょう。

このモデル契約条項では、借主 B の残置物を 3 つに分類しています。1 つは B が「廃棄しないほしいと指定した残置物」です。この場合は送付先を指定して、リストを書く、シールなどを貼っておく、金庫などにまとめて入れておく、などの処置をします。2 つめは「指定した以外の残置物」です。C は B が亡くなって一定期間経過後（3 ヶ月以上）、かつ賃貸借契約終了後にこの残置物を廃棄できるのですが、値打ちがあると C が認識したときはリサイクル業者などに売却するなど換価するよう努める必要があります。善意で気が付かなければ仕方ないですが、C の責任となり得るので注意点となります。3 つめは現金です。これは保管して相続人に渡すことになります。現実的には、この代理行為で C が負担した費用もありますし、貸主 A に対する賃料等の債務が相続人に発生することもありますので、換価した金銭と一緒に相殺して受け渡されることになるのでしょう。相続人が見つからないときは供託します。

代理権の受任者は誰が適当なのか？

この疑問について解説文では、相続推定人を第 1 に挙げています。それが困難なときは居住支援法人や管理会社等の第三者としています。「管理会社は無効とはいえないが、貸主の利益を優先させず、委任者（の相続人）の利益のために誠実に対応する必要がある」と注文をつけています。実際には義務や責任ある立場のため、受任者となる人は少ないと予想されるので、管理会社が受ける事例が多くなるのではないのでしょうか。

契約業務の完全電子化はじまる ～賃貸でもオンライン化が進む～

賃貸の契約、更新、解約手続きなどは、大家さんが直接携わることは少ないのですが、本年 5 月から契約業務の完全電子化が始まり、手続きがオンラインで行えるようになります。業務の効率化や利便性の向上などメリットが多いと言われています。このオンライン化を借主がどのように捉えているのか、アンケートから考えてみます。

✔ デジタル化の要望が高まる契約のやり取り

本年 5 月に行われる宅地建物取引業法の改正で、書面交付が必要だった契約書と重要事項説明書の電子化が全面解禁になります。これまでもインターネットなどで重要事項説明（IT 重説）が可能でしたが、後日に押印した書面の交付が必要でした。今回の改正で重説や契約書の公布を紙ではなく電子契約書だけで完結できるようになります。

不動産ポータルサイト「アットホーム」は、2020 年 4 月以降に賃貸契約に携わった借主を対象に、契約、更新、解約で実施された書類のオンライン化・電子サインの実態と、今後の希望について調査しました。不動産業界のオンラインの進み具合と借主の意識がよく分かる結果となっています。

契約書類のやり取りはどんな方法で行ったか？ 答えは対面が 71.7%、郵送が 16.9%で、メールや LINE を含むオンラインは 11.4%でした。圧倒的に従来の対面と手渡しが多いことが分かりました。更新時と解約時はどうだったか？ 更新時の書類のやり取りは郵送が 59.6 %でトップでした。新規契約時に 71.7%もあった対面は 28.1%まで減りました。肝心のオンラインは 5.4%と新規契約時の 11.4%よりも低い結果になりました。解約時の書類のやり取りは対面と郵送がほぼ並んでおり、それぞれ 36.8%と 33.1%となりました。興味深いのはオンラインが 19.9%と、新規契約や更新に比べて大幅に増加している点です。中でも不動産会社のホームページから解約手続きをした人が 9.6%もいました。解約受付は必要事項が少ないので借主もオンラインが使いやすいのかもしれない。

✔ 今後、借主は何を希望するのか？

借主は今後、どのような方法を希望しているのか？ という質問の結果は、新規契約をオンラインで希望する人が 22.2 %に増加しました。実態と比べてプラス 10.8 %と倍増です。更新ではオンライン希望が合計 19.2 %で 13.0 %の増加。また解約は 27.2 %で 7.3 %の増加となっています。

オンラインを望む借主が増えているのは分かりますが、その希望者が半分を超えるのでは、とい

う予想は外れました。まだニーズが顕在化していないのかもしれませんが。それを伺わせる回答が次の質問の中にあります。

✔ 手書きや対面を敬遠する借主は多い

賃貸住宅の借主の多くは不動産会社と契約などのやり取りに慣れていません。今回の調査では、「不動産会社とのやり取りで大変だったことは？」についても質問しています。契約では、手続きのために不動産会社に足を運ぶことが大変だったという人が 44.6%で 1 位、不動産会社の営業時間内に連絡することが難しく大変という人が 31.9%、契約に関する書類のやり取りが大変という人が 30.1 %という結果になりました。この回答が電子化による契約業務のオンライン推進への潜在ニーズではないでしょうか。

更新では、書類を手書きで書くことが大変という人が 29.8%で 1 位。名前や住所などはオンラインで楽に入力できるため、手書きが面倒と感じる人が 3 割近くもいることが分かりました。

解約では、不動産会社に連絡することを面倒に感じる人が 31.6 %で 1 位でした。まとめると、契約、更新、解約ともに紙でなくオンラインでやり取りすることや、不動産会社の営業時間にとらわれず自分の都合のよい時間に連絡したいという希望がにじんで見えていて、完全電子化によるオンライン推進を歓迎しているようです。

東京都内のある管理会社は「契約時に時間通りに来ない人や、電話を折り返してこない若い借主が増えていると感じています。また、手書きの書類に慣れていないから不備も多く、やり取りの手間が従業員にとっても負担になっています。電子化が解禁されてオンラインが可能になれば経営的にもプラスかもしれません」と語っています。

不動産の契約に限った話ではありませんが、こうした非接触や便利性を追求する消費者ニーズは、コロナが終息しても後戻りすることはありません。便利なオンライン化はどんどん進んでいくはずです。政府が旗振り役になり、行政手続きなども効率性の高いデジタル化（DX 化）が進められています。賃貸経営においても出遅れないようにしたいものです。



賃貸管理ニュース 5月

■ 発行日： 2022.5.1 第 10 巻 9 号（通算 117 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

記事 1 収益最大化のための！賃貸経営塾

本当の空室対策は満室後に始まる

記事 2 管理スタッフからの現場レポート

単身高齢者の賃貸に悩む 大家さんに朗報！？

記事 3 賃貸業界のニュースから

契約業務の完全電子化はじまる

5月の花 アリウム

ヒガンバナ科ネギ属 花言葉「円満な人柄」「優しい」「正しい主張」

花言葉の「円満な人柄」「優しい」は、花が丸くふんわりとしていて優しい印象があることから付けられました。ふわふわしたところが特徴ですが大きな花 1 つが丸いわけではありません。1 つ 1 つ小さな花が密集してこんもりと丸く見えているのです。タンポポの綿毛を薄紫に染めたように見えますしポンポン菊にも似ていますね。香りがありネギのようなニオイがして、いわゆるネギ坊主にそっくりです。アリウムという名前は英語の名前「*Alium*」をカタカナ読みしています。語源はラテン語で「ニンニク」という意味です。直訳では「ににおい」という意味にもなりますね。和名は「花葱」ですが、真ん丸な葱の花に似ていることからつけられました。もうひとつ「ジャイアントオニオン」という名前を持っています。こちらは英語由来の言葉でその名の通り「大きな玉ねぎ」です。そのものズバリの呼び名ですね。