

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。理屈では、このまま誰も退去しなければ満室が続くはずですが、残念ながら退去をゼロにすることは不可能ですね。でも、賃貸管理の質によっては退去を減らすことはできます。ぜひ退去の少ない賃貸運営にチャレンジしてください。退去は大きく分けると2つあり、1つは転勤や住居購入などによる退去で、これは防ぐことができません。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、などによる退去です。こちらは、不満を解消したり、周りと同色ない状態を維持すれば防げるかもしれない退去です。これを防ぐ意識を持つことが重要になります。

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、リフォームなどの支出も必要かもしれません。数ヶ月で決まっても、収入減と支出増の合計はかなりの金額になります。もっと長く空室が続くことだってあり得ます。ひとつの退去がもたらす損害の大きさが分かります。この損害を防ぐためには、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、借主の居住期間の平均値が計算できます。その値は地域や物件タイプによって異なりますが、同じ地域の同じタイプでも差があるはず。ぜひ平均値の長い物件にしてください。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となります。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」と「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年足らず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。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でしょう。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、それは不満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る現象ですね。

「だから家賃を下げましょう」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したらよいか、ということです。家賃を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つの退去による損害を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か、生活に支障のない範囲でプチリフォームす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こととなりますね。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。ですから、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えます。



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あります。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、本人同士の交渉に任せるのではなく、貸主側の解決のための行動を示すことが大切です。もし上階と下階でもめているなら、部屋を替えることで解決するかもしれません。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。ここは冒頭で申し上げた賃貸管理の質が問われます。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。大家さんが自主管理をするにせよ、不動産会社に管理を任せるにせよ、「防げる退去を防ぐような賃貸管理」を実践してください。もし不動産会社を選択するときは、そのような目的を持った業者を見つけて、長くお付き合いされたらよいと思えます。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、需要と供給がマッチングできていません。その理由は、単身高齢者への賃貸に貸主側がリスクを感じているからですが、その1つが孤独死です。たしかに事故物件となり募集に苦勞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に委任するのは「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、残置物が処理されることとなります。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が、賃貸住宅を安定確保できることが国交省などの目的です。

運用するにはいくつも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。しかし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。その中でも注意が必要な「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します。現実的に相続人には、この代理行為でCが負担した費用や、貸主Aに対する賃料支払い等の義務が発生することもありますので、残置物を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か。相続人が見つからないときは供託します。

受任者になるための条件とは？

実際に管理会社は受任者になれるのでしょうか？ 解説文では適切な受任者として相続推定人を第1に挙げていて、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。このモデル条項で単身高齢者向け賃貸に活路が開けるかもしれません。この制度に詳しい不動産会社などに相談してみたいかがでしょうか。

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ませんが。

✔ 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？という質問では、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。更新はオンライン希望が合計19.2%で13.0%の増加。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半分以上いるのでは、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。

✔ 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？」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。

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、やり取りの時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、コロナが落ち着い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き、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。賃貸業界も出遅れないように準備を進めているところです。オンライン化による業務効率で不動産会社は新たな時間を得ることが出来ますので、その分を大家さんに対するサービスの充実に活かしてもらいたいところです。



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

収益を増やすための賃貸経営塾
本当の空室対策は満室後に始まる

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～

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

今月の花 サツキ・花言葉「節約」「協力」「幸福」

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