

管理スタッフからの現場レポート

漏水トラブルを上手く解決する方法

4月入社の新人を迎えてスタッフミーティング。
「漏水トラブル」についてレクチャーしました。

A 今日のテーマは「漏水トラブル」。漏水は原因によって対処法は異なるし、原因が簡単に分からないケースもあるし、なによりスピードが要求される、という重要な業務だね。自主管理の大家さんは漏水トラブルが一番大変だと思うね。

新人 でも大家さんは、業者を手配すれば済むのでは？

C そう簡単ではないよ。手配しても、そのあとを任せきりにはできない。日程調整や在宅のお願いなど、入居者さんと業者の間を取り持つ必要がある。漏水トラブルの対処で大事なことは入居者さんの感情をケアすることだからね。

B 漏水には僕たちの小修理で直るものから、足場をかける大規模なものまで、パターンによって対応テクニックが求められるんだ。漏水を上手く対処できるようになったら一人前だね。

C まず漏水トラブルは、「躯体や設備が原因の雨漏り・水漏れ」と、「入居者さんの原因による水漏れ」に大別できます。

新人 「躯体からの雨漏り」の原因は何ですか？

C ごく稀に新築マンションでも施工不良があるけど、多いのは躯体の老朽化による雨漏りですね。通報を受けてすぐに現場に行っても、まだ雨が降ってる最中だと、原因を特定するのは難しいことが多い。

新人 じゃ、行っても無駄になりますね。

A そんなことはないよ。入居者さんの感情を落ち着かせることが重要なんだ。まずは現場でできる応急手当をする。雨漏りをバケツで受けたり、濡れた箇所を拭いたり。そして現状と今後の修復の流れを入居者さんに説明する。とにかく先行きが不安な入居者さんを少しでも安心させることが大事。そして業者に連絡して現状を説明、現場に来てもらう日時を決める。もし応急処置できることがあるならすぐに来てもらう、など、やることは沢山あるし重要なことばかり。

B その後は専門家の見立てを確認して修復工事を決めることになるね。大家さんへの報告と、大家さんが加入している保険の確認、保険会社への連絡など。入居者さんへの状況説明はなるべく細かく行った方がいい。

C 工事をしても、つぎの大雨でまた雨漏りする、ということもあるよね。そんなことが続くと入居者さんの不満が高まって本当に困りますね。

B 困るけど、僕らは雨漏り自体は直せないの、間に入って調整するしかないわけだ。本当に大雨の日は雨漏りの通報がないことを祈るよね。

新人 そうやって解決させるうちに経験則が増えるのですね。つぎの、設備の不良による水漏れとは？

C 原因は老朽化とか、リフォーム工事で起こるケースもありますね。設備の水漏れは「排水」と「給水」に分かれるけど、特にトイレや台所の排水から漏れる水は不衛生でしょ。だから入居者さんの不満は大きいですよ。

B 給水も突発的に起こると被害が大きいけどね。

C この対処の基本は雨漏りの時と大きくは変わらないですね。すぐに現場で応急処置。もし自分のスキルで直せるならその場で処置できるところが雨漏りと違うかな。専門家の出番と判断したら依頼する。なるべく時間を空けずに来てもらう、というカンジです。

B 階下まで漏れるケースもあるので、すぐに降りて確認する必要があるし、もし留守で緊急性が高いときは、連絡して入室の許可を得て室内に入ることもある。

新人 階下の方は許可してくれるのですか？

B 嫌がる人もいるけど、最悪は家具などが水浸しになってしまうことを説明して説得するよ。そのとき必ず複数で入ること。大家さんに同行してもらうこともある。

新人 「入居者さん原因の水漏れ」の場合は？

C 入居者発の漏水は、台所や浴室の水を出しっぱなし、洗濯機のホースが外れた、トイレを詰まらせた、とかあるけど、原因が分かりやすい、という特徴がありますね。

B この場合は、被害の把握とその修復工事、そのための業者手配と大家さんへの報告、入居者さん加入の保険処理、というカンジかな。

C 階下の部屋にまで水が漏れているときは、その入居者さんの手当もありますね。この手の一報は階下の入居者さんから入ることも多いです。

B ある入居者さんから、「天井から水が滴っている」と通報があったとき、上の階が留守だったので許可をもらって室内に入ったことがあるよ。電話したら「あ、お風呂が出しっぱなしだったかも」と悲痛な声を出していたね。過失を認めたので保険が使えて一件落着となったけど。

A 漏水トラブルは多種多様で、経験を積んだ我々でも初体験なことが起こるし、すべてを説明するのは難しい。とにかく即対応して解決するわけだけど、もうひとつ、漏水を未然に防ぐ、という意識も重要だよ。そのために定期的に躯体や設備を点検して、もし不安がある箇所があって、修繕や取替える必要があれば提案するようにしている。そして入居者の啓蒙も大事。

A 僕らは、目の前で困っている入居者さんを、早く日常に戻して差し上げたいと思って行動しているけれど、その先には、大家さんの収益を守るという目的があることを忘れないでください。

賃貸経営で収益を増やすための

アパートマンション館株式会社

賃貸管理ニュース

5月

■発行日：2023.5.1 第11巻9号（通算129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 大家さんのための税金基礎講座

増加傾向にある税務調査と 大家さんが気を付けるポイント

記事2 賃貸業界のニュースから

「不適切な盛土の公表について」と 「サブリースに業務停止命令」

記事3 管理スタッフからの現場レポート

漏水トラブルを上手く解決する方法

5月の花 ニオイバンマツリ
花言葉 「幸運」「熱心」「浮気な人」

ニオイバンマツリは、ブラジルやアルゼンチンを原産とするナス科・ブルンフェルシア属の常緑性低木です。花期の間で花の色が変わる特徴があります。その色は紫から徐々に薄くなり、やがて白に変わります。このメカニズムはまだ詳しくわかっていませんが、紫色の花の中に含まれる色素の「アントシアニン」が開花後徐々に酸化酵素に分解されて白くなると言われています。花色を白くするメリットは虫に認識されやすくなることという説もあり興味深いです。色を変える様子が浮気者っぽく見えたため「浮気な人」という花言葉がつけられました。変わった花名ですが、漢字では「匂蕃茉莉」と書きます。「蕃」とは外国という意味があり「茉莉」はジャスミンを意味するため「ジャスミンのような香りがある外国の花」という意味です。この香りは夜に強くなりますので夕暮れのあとにも楽しんでみてください。

新型コロナの影響で税務調査は減少していましたが、その沈静化に伴って増加傾向にあります。今回は、相続税の税務調査で最も指摘の多い事項と大家さんが気を付けるポイントについて解説いたします。

国税庁が発表している「相続税の調査等の状況」によると、相続税の実地調査件数は令和元事務年度（2019年7月～2020年6月）の10,635件から、令和2事務年度（2020年7月～2021年6月）は新型コロナの影響で5,106件に減少し、翌年度は6,317件まで戻しています。その一方で、実地調査による非違（申告漏れ等の誤りがあったもの）割合はいずれも85%超と、10件中8件は税務調査によって何らかの指摘を受けています。これは、他の税目に比べてかなり高い割合です。税務調査で申告漏れ等が発覚すると通常の相続税のほか、ペナルティとして加算税が10%又は15%発生します。さらに悪質と認められると35%又は40%の重加算税が発生します。

税務調査の流れとは？

相続税の申告書が提出されると税務署は内容を検討し、不明な点や確認したい事項があれば税務調査という流れになります。この場合は連絡もなしに職員が直接自宅に来ることはなく、事前に電話連絡があります。税理士に「書面添付制度」を依頼することで税務調査の割合を減らすことができます。書面添付制度とは、簡単にいえば税理士が相続税の申告書の内容や計算方法を細かく調査したということを示した書面を添付することで、申告書に「お墨付き」を与えたようなものです。

税務調査は、税務署の人事異動が終了する7月から12月にかけて行われることが多いです。1月から3月は確定申告時期ということもあり少ないですが、4月以降に調査が行われることもあります。税務調査にかかる時間は財産規模にもよりますが、1日で終わるケースがほとんどです。

税務調査当日は、調査官2名が担当して10時から開始され、被相続人が生前にどのような生活をされていたのか、通院や入院歴、趣味や生活費の管理方法などをヒアリングしてきます。このヒアリングによって調査官は、生前の被相続人について多くの情報を把握したいと考えているので、とても重要なものになります。その後、お昼をはさんで、午後には申告書に記載された財産や債務に関する原始資料の確認を行い、16

時くらいに終了します。お昼は調査官と一緒に取る必要はないですし、調査官は勝手に食事をとります。当日のために準備するものとしては、相続税の申告書や計算に使用した原始資料や、被相続人の預金通帳の履歴や相続人の預金通帳などが挙げられます。

どんな申告漏れが指摘されるのか？

税務調査で特に多く指摘される申告漏れは現金や預貯金です。被相続人が奥さんやお子さん、お孫さんなどの家族名義で貯金していたものやタンス預金などです。たとえ相続人の名義であっても、その資金を被相続人が拠出している場合などは相続財産となるためです。また、奥さんが専業主婦なのに多額の預金をもっている場合、奥さんが自己の資金（例えば過去に働いていた時の貯金や、実家の相続によって財産を相続した場合など）でなく、被相続人からの生活費を貯蓄していたような場合でも、原則的には相続財産となります。知らないだろうと思っても、税務署は職権によって預金の履歴を誰のものでも取得することができるため、事前に預金の流れを把握してきます。どんな申告が調査されるのでしょうか？ 税務調査の選定理由は非公表ですが、被相続人の生前の収入から考えて相続財産が少ない場合や、極端に預金が少ない場合などは対象になる確率は高くなります。税務署では、被相続人の収入は所得税の確定申告により把握ができますし、一定の富裕層であれば財産債務調書の提出義務がありますので、毎年の財産状況を把握することができるのです。

さらに税務調査で指摘されるものに損害保険があります。アパートに5年や10年分の火災保険料を前払いしている場合や、JAの建物更生共済を払っている場合には相続財産に該当します。通常の火災保険は掛け捨てなので基本的に相続財産になりませんが、前払いしている保険料があれば、もし解約すれば解約返戻金として戻ってくるためです。JAの建物更生共済は掛け捨てではなく、保障期間満了時に満期共済金が支払われるため必ず解約返戻金相当額があります。

税務調査によって指摘を受けて追加納税が生じる場合は別途ペナルティが発生しますので、もれなく申告できるよう、家族の預金をきちんと分けておくこと、贈与を受けた家族がその財産を使用できる状況にしておくこと（通帳やカードは受贈した家族が管理して使用した事実を残しておくこと）などが重要となります。

盛土規制法施行で不適切盛土を公表の動き

まだ記憶に新しい静岡県熱海市での土石流災害（2021年7月）がきっかけとなった盛土規制法が今年5月に施行されます。先の土石流災害では実に27名もの尊い命が犠牲になり、今も1名の行方がわかっていません。この大災害の要因は放置された盛土と言われています。行政も盛土の存在を把握しておきながら、実効的な対策がとれなかったことが大きな反省点となっていました。盛土に関しては、これまでも高さや角度、排水などの義務が課されていましたが、森林法宅地法 農地法など、土地の用途に応じて規制が異なっていました。結果として、それぞれの法律規制を逃れる土地が多数あることが熱海災害以降の調査でわかったのです。こうして見過ごされてきた抜け穴を防ぐため、新しい法律では盛土の安全基準を一定のルールで統一して規制します。さらに、違反者には厳しい罰則が課されることになっています。

国交省によると、盛土規制法は、1) 隙間ないルール 2) 安全性確保 3) 誰が責任を持つか明確に 4) 効果的な罰則 の4つを基に作られました。具体的には、都道府県知事や市長らが、住宅に被害が出るかもしれない地域を盛土の規制エリアに指定して、その場所での盛土は許可が必要になりました。盛土する場所には、地形や地質に合わせて災害を防ぐ基準を作り、工事の途中と終わりを行政が検査します。国は各都道府県に、公表が必要な不適切盛土についてのガイドラインを示しているとされます。熱海での災害が法改正のきっかけとなった静岡県では、ガイドラインを基に、調査でわかった不適切盛土196カ所を公表する予定のようです。地元紙によると、県はこれまで土地の所有者が特定されることを理由に非公表としてきましたが、公表することで不法行為を抑止する公益性が高いと判断したようです。不適切盛土が周知されれば、周辺の土地利用や資産価値への影響が考えられますが、行政も人命を優先した対応に舵を切ったようです。今後、全国の自治体でも同様の動きが予想されます。静岡県では法改正以前の昨年7月に独自の盛土規制条例を施行しており、所管の静岡県警は条例に違反している土地の捜査のためにドローンを活用しているようです。悪質な盛土は不動産オーナーにとっても対岸の火事ではありません。人命と財産を脅かす悪質な盛土を規制する動きに注目しましょう。

サブリース業者に業務停止命令

今年の3月10日、国土交通省は東京都内にある賃貸住宅管理会社に対し、賃貸住宅管理法に基づく行政処分を初めて実施しました。この法律は一昨年の6月に施行されたもので、賃貸管理事業者と不動産オーナーとの契約や業務に関するトラブルを未然に防ぐことを目的としています。国交省によると、今回 処分を受けた事業者は、オーナーとサブリース契約を結ぶ際に必要事項を記載した書面を交付しなかったそうです。また、入居者から受領する家賃、敷金、共益費などを、他の金銭と分別管理していなかったとのこと。国交省は処分対象となる管理会社に対し、15日間の業務停止命令と6項目にわたる業務改善命令を出しています。この賃貸住宅管理法の主なポイントは以下の2つとなります。

1. サブリース契約の厳格化 2. 管理業における登録制度の創設

法律によりサブリース契約では、全てのサブリース事業者は「不当な勧誘行為」や「誇大広告」を禁じられました。具体的には、契約したサブリース家賃が将来に減額される可能性があることを告知することが義務付けられました。また契約締結時には、家賃や契約期間を記載した書面を交付し、オーナーに契約内容を説明することが求められています。今回処分を受けた管理会社は、これらの規定についても守らなかったとされています。

賃貸住宅管理法は「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律」が正式名称です。そもそも、シェアハウス「かぼちゃの馬車」事件が社会問題化したときに、賃貸管理会社の実態把握が十分でなく、オーナーに不利益なサブリース契約が広まっているのを問題視したことが、法律施行の契機になったと言われています。行政による実態把握のために、200戸以上の管理戸数を持つ事業者は国土交通大臣へ登録が必要となりました。これにより、従来は任意の登録制度のみで法律上の立場が曖昧だった賃貸住宅の管理ビジネスに明確な基準が設けられました。

賃貸不動産経営管理士が国家資格化されるなど、業界の適正化と発展が期待されています。今回、新法に基づく行政処分が初めて行われたことで、業界全体に警鐘が鳴らされ、さらなる清浄化が促されることが期待されます。

