

オーナー座談会

繁忙期に「やるべきこと」とは？



司会 繁忙期ですね。この時期の対処法について実施していることをお話しください。

A 僕たちオーナーと管理会社さんが協力することで、この期間内に何とか満室にしたいですね。基本的な空室対策を、お復習い（さらい）しておきましょう。

Y まず物件に競争力が必要です。といってもライバルに対して「圧倒的な差」をつけるようなものでなくても良いのですが。

D そうですね。費用をかけすぎても収支が合わないですから、「ちょっとした特徴を持たせる」ということでしょうか。

T その通りだと思います。僕のマンションは1Kですが、いま3戸が空室なので、この期間に埋めたいと思っています。仮に、この時期100戸の1Kが募集中なら、そこに70～80人のお客様が来て部屋を決めて、20～30戸の空室が残るワケです。繁忙期といっても全ての空室が埋まるのではありませんから、ここで選ばれる「何か」がないといけなないと考えています。

司会 その「何か」とはどんなものですか？
T 立地や、外観や、設備や、間取りなど、物件によって違うのですが、何か他の部屋に「勝てる部分」です。玄関を入ったらパッと目につくクロスが貼ってあったり、姿見用の鏡が設置されているとか。

D キッチンやユニットバスにカラーシートを貼るだけでも「ちょっとした違い」が演出できます。お客様が見たときに「わあー」と言ってもらえるような「何か」ですね。

A お金をかけないなら家賃を相場より5%くらい下げるとか、フリーレント等のサービスだって「何か」のひとつになると思います。それらが競争力につながりますね。

司会 なるほど。ちょっとした「競争できる部分」を持つことが基本ですね。つぎは、

多くの物件の中から部屋を見てくれたお客様に、何かアピールする必要があります。

T 「内見していただいて有り難うございます」というお礼と感謝のメッセージを書いて掲示してもらっています。

A 僕は、気持ちよく部屋を見ていただくのが大切だと思います。部屋は人が暮らしていないと、すぐに「埃っぽい」というか、不快な空気が充満してしまうので、空気の入れ換えが必要です。物件は自宅に近いので天気の良い土日は、窓を開け放したりしています。

Y まじめな大家さんですね（笑）。管理会社に任せればいいのでは？

A もちろんお願いしていますが、そう頻繁には来られませんが、僕ができる時は窓を開けています。

D 部屋を見ていただいたとき、何もない殺風景な部屋より生活感の感じられる部屋の方が良いに決まっているので、玄関マットや照明器具やカーテンなどを取り付けるようにしています。気に入ったなら、そのまま使ってもらってもいいです。

司会 結構手間をかけているんですね。

T それはそうですね。「他の部屋に差を付ける」といっても、予算の都合もあるので「ちょっとした」違いしか演出できませんから「見せ方」が勝負になります。そして100戸の空室に70～80人のお客様しかいないなら、アピールできることは何でもないといけませんよね。そこは必死です。

司会 すでに繁忙期の真っ最中です。皆さん、基本的な空室対策で、ぜひ良い結果を残してください。



賃貸Q&A

Q. 前回、「生前贈与」についての回答を読ませていただきましたが、「家族信託」がどのようなものかと、その活用法を教えてください。

A. 「信託」を一言で解説するなら文字通り「信じて託す」ことです。信託と聞くとすぐに思い浮かぶ「投資信託」のように、不特定多数を相手にした営利目的の信託は「商事信託」に分類されます。それ以外を

「民事信託」といい、その中でも特に家族に託す信託が、ご質問のあった「家族信託」です。この信託の登場人物は3者です。まず、「委託者」という財産を預ける人。つぎに、「受託者」という財産を預かり管

理・処分する人。そして、「受益者」という信託された財産から利益を得る人の3者です。賃貸オーナーさんの、実際の「家族信託」の活用例をみてみましょう。



アパートの所有者であるAさん（委託者）は、将来、認知症などにかかり正常な判断が

できなくなる事態を想定して、長男Cさん（受託者）にアパートを預けて管理や運営をしてもらいます。そして受益者をAさん本人とすれば、家賃は引き続きAさんが受け取ることができます。この場合、アパートの所有権はAさんから長男Cさんに移り、所有権移転登記もされますが、長男Cさんは実質的な所有者ではないので、贈与にはあたらず税金も発生しません。その後、Aさんが認知症になったり、意思表示ができない事態が生じた場合でも、アパートの管理や運営については、長男Cさんがすべて処理することができます。また、不測の事態が生じてAさんに何らかの費用が必要となったときでも、信託契約の中で定めることによって、長男Cさんがアパートを売却して、Aさんのための資金に変えることも可能です。この例のように、信託で登場する3者のうち「委託者」と「受益者」が同一のAさんとなるような信託を「自己信託」といいます。この認知症などにかかることを想定して取る手段に「成年後見制度」がありますが、この制度は家庭裁判所に報告し続ける等の監督を受けながら、Aさんのために財産管理を行うのが原則となるので、投資などの運用、財産の処分、相続税対策のための生前贈与などの節税対策は原則的にできません。信託なら、契約内容によっては、これらの財産運用を長男Cさんに柔軟に行ってもらうことが可能となります。

そして、このあとAさん亡くなったときは、Aさんの遺言で受益者を妻Bさんに指定することで、家賃収入を妻Bさんに確保してあげることが可能です。これは「遺言代用信託」といいます。遺言という名称はつきませんが、遺言ではなく、あくまで「信

託契約」による財産管理です。信託契約に「遺言」の機能を代用させるという意味でこの名称がついています。もちろんこれはAさんから妻Bさんへの相続にあたりますので、税金の対象となります。さらに、たとえばAさんに障害を持つ次男Dさんがいるときに、妻Bさんが亡くなった後の受益者を次男Dさんに指定することも可能です。これによって両親が亡くなった後も、長男Cさんの財産運用によって次男Dさんに収入を確保してあげることが、Aさんの意思によって実行することができます。このような自分が亡くなった二代先の相続まで指定することは「遺言」ではできません。

さて、前回の生前贈与では「名義預金」が問題になりました。贈与税が非課税となる年間110万円未満を、毎年、子や孫に贈与するときに、その子や孫に預金の管理をさせないと名義預金と見なされてしまい、生前贈与の効果がなくなるというお話です。でも、子や孫に預金を管理させると浪費してしまう可能性もあるので簡単ではありません。この問題も、家族信託を活用することで解決できます。親Aさんが孫Eさんに贈与するとき、委託者と受託者を共にAさんとして信託契約を締結します。これを「自己信託」といいます。「AさんがAさんに預金を信託する」という構図になりますが、その信託から利益を得る受益者を孫Eさんとするのです。通常は受益者に信託内容を通知しなければなりません。信託契約の特約で別段の定めをすれば知らせないことも可能なのです。この方法によ



って、孫に告げないで贈与することが可能となります。もちろん家族信託は万能ではありません。成年後見制度や遺言でしか出来ないことがあります。信頼出来る受託者を見極める必要があります。土地・建物等の財産を委託するときは受託者へ登記・登録が必要です。受託者の負担も考慮しなければなりません。基本的には節税対策にもなりません。活用するときは、メリットとデメリットを考慮した上で、専門家に相談してお決めになってください。

おすすめ 「賃貸の本」

「airbnb (エアビー) 空室物件活用術」

小沢 吾亘、町田 龍馬 共著

「民泊を空室に活用する」という考えに対して、「積極的に活用したい」「ゼツタイにやらない!」「興味ある」など、オーナーの反応は様々でしょう。そのどちらにしても、情報収集しておくことは大事なのではないでしょうか。そこで賃貸経営を知っている著者の解説本はないか、と探したところ、を見つけました。共同著者の一人の小沢氏は不動産管理業務全般のサービスを提供している方なのだそうです。

さて、本書は1章から5章で構成されていますが、その中で重要なのは3章です。以下、参考になったところを抜き出してみましょう。



まず民泊なら Airbnb (エアビーと略す) というシステムを活用することが前提となりますが、2014年の東京のエアビー物件の平均稼働率は70%を超えているだろう、とのことです。通常でも築年数が20年を超えていたら、下手をすると稼働率は70%を下回るかもしれないので、正直驚きました。利用度が高い時期は3月20日から5月5日までという、賃貸の繁忙期が終わる頃になります。日本のこの時期は一番過ごしやすくと外国人は感じているのですね。反対に稼働率が落ちるのは8月30日から10月下旬ですが、その理由の1つは「秋の長雨」です。海外の旅行情報でも「9月の日本はお勧めでない」と紹介されているとか。外国人にとっては「最も四季を感じにくい時期」なのだそうです。四季によって、民泊需要に波があるということです。

海外観光客は「外国人向けに作られた不自然な和風」には関心がなく、「現代のありのままの日本の部屋」を求めているとのこと。キッチンや浴室は使い慣れている洋風で、寝室は和室というのがベストマッチングです。築20年を超えたアパート・マンションはピッタリという感じがします。民泊利用が最も多い国籍はアメリカ人で、続いて、中国人です。中国の旧正月にあた

る2月は中国人利用者が劇的に増えます。つづいて賃貸物件の空室を活用している実例を5件ほど紹介しています。どれも東京の例なのが残念ですが、民泊に貸し出す経緯と、結果としてどれくらいの収支か、詳細に数字で紹介されているのは興味深いレポートです。採用している事例で見るとその収益は一般賃貸で貸し出した時と比べて驚くほど高くなっています。

最も需要があるのは5人くらい泊まれる部屋ということから、民泊の部屋の広さは、30㎡以上40㎡がベストです。ホテルや旅館は2~3人の定員が多く、二組に分かれなければならないので不便なのでしょう。

エアビーを使って外国人旅行者を募集する際の運営方法については、「適正な宿泊料を設定する方法」「最初は3割引にしておいて実績をつくる」等のテクニックが紹介されています。少しハードルが高く感じられるのがコミュニケーションの部分で、基本的には「英語力」が求められます。宿泊希望者からメールで質問が来るので、英文を読んで英文で返さなければなりません。可能であれば、英文による「ウエルカムガイド」を用意することを勧めています。最寄り駅から物件までの案内や、室内設備の使い方や、付近のお勧めスポット等の説明を用意してあげることが、外国人への気遣いになります。これは少しハードルが高く感じる作業ですね。そこで、もし不安なら、初回は「代行会社」を活用することを本書は薦めています。宿泊収入の30%程度の料金を支払うことで、募集からチェックイン、チェックアウトまでのすべてを代行する会社が登場しているのです。

この本は「民泊のすすめ」なので、民泊に空室を貸すデメリットについて触れていません。その部分の不安は当然に残ります。ただ、エアビーというシステムを使って外国人旅行者に短期貸しをして、稼働していない空室を活用する実態が少しイメージできます。3年前には全くなかった手法がいつの間にか生まれていて、これから活発になると予想されているのですから、知っておいて損はない情報だと思います。

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

2月

■発行日：2016.2.1 第4巻6号(通算42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

賃貸経営塾 トラブル・クレーム対応シリーズ 「騒音のトラブル」



騒音は賃貸物件の代表的なトラブルです。このトラブルを次の4つに分けて対応を考えます。①入居者が騒ぐ音、②入居者の配慮不足による音、③住宅設備による音、④普通に暮らしている音、です。まず①は、飲み会や麻雀などが代表的ですが、騒音元が特定できるので一番対処がしやすいといえます。騒音元に直接注意をして改めていただきます。改めるまで注意し、それでも止めない確信犯なら退去をお願いします。



②の「配慮不足による音」は入居して間もない時によく発生します。特に鉄筋コンクリートの物件に引越してきて、テレビの音を大きくたり部屋の中で運動したり、自分の出している音が響いていないと思いついでいる事が理由となります。「結構響くものなんです」と教えてあげると、気をつけてくれるようになります。もし騒音元の部屋が特定できないときは、手順1として書面で全世帯に注意文書を配布します。この書面のポイントは、何月何日何時頃、どんな音がしていたかを明確にして書くことです。手順2として、書面配布でも止まない場合は、騒音元と思われる入居者へ訪問しますが、最初は「〇〇さんのお宅では音が聞こえませんか？」というふうに尋ねます。共同住宅なので思ってる以上に音が響いてしまう、ということを伝えると、「自分かも知れない」と改善してくれることが多いです。

③の「住宅設備による音」は設備や構造上の問題で音が発生する事があります。代表的なのは玄関ドアを閉める音。これはドアクローザーの調整で直ります。室内建具の開閉音は、建具の閉まりが悪いと力を入れて閉めるので音が出てクレームになります。これも調整修理をします。風呂場やトイレの換気扇からの異音や、洗濯機の振動音、全自動洗濯機の使用時に良く発生する「ウォーターハンマー現象」という音など、それぞれに対処します。

④の「普通に暮らしている音」は、音を出している側が通常の使い方をしてる可能性が高いケースです。そのときは、クレーム元の入居者宅に訪問して音の大きさを確認する必要があります。担当者が「この音がうるさいかどうか」の許容範囲を判断します。確かにうるさい時は、「かかとで歩かない」などの注意や、「ドアの開閉を静かに」など、具体的な内容を書いた文書を全世帯へ配布します。それでも改善されず、再度の文書配布でもダメな場合は、直接騒音元へ訪問し、丁寧に歩き方や音が響いている事への対応のご協力をお願いします。音を確認して担当者が「許容範囲内」と判断した時は、騒音を訴えている方に問題があるかもしれません。過剰反応や神経質な方には、貸室を移動していただくか、場合によっては退去を促す方向で話を進める場合もあります。神経質な方がそのまま住み続けた場合、過剰反応の苦情で通常使用している入居者さんが出ていく事になってしまうケースを防ぎたいからです。このように、4つに分けてみると、対処法が分かりやすくなります。