

入居したときの条件のまま、住み続けてもらえます。さらに満足している借主は、他の借主にとっても「よい存在」となります。入居者同士のコミュニティが育てば、もっと「住みやすい空間」になるでしょう。



満足度が高ければ、空室が出たときに友人に紹介してくれるかもしれません。また、設備の故障などの不測の事態が発生したとき、オーナー側との関係がよければ、大きなクレームには発展しません。(もちろん管理側の対応が大事なのですが)そして退去のときも、金銭的な揉め事を防止してくれます。オーナー様も、借主との関係が良く、快適に暮らしていることが感じられれば、賃貸経営が意義あるものになり楽しいのではないのでしょうか。

「清潔で綺麗で明るい共用部」が合言葉

では具体的にどうすればよいでしょう。カメラのメーカーなら、カメラの品質を価格の範囲内で可能な限り良くします。お客様の声を聞いて改良を重ねます。そして質問や要望や苦情があれば真摯(しんし)に

対応しようとするでしょう。

賃貸物件では、すでにご存じのことですがまず“共用部分”に気を配ります。「清潔で綺麗で明るい共用部」が“合い言葉”です。共用設備についても、不具合が起きるのを未然に防いで、起きたとしても速やかに対処することです。長く住んでいただいたお客様(借主)に対しては、その期間に応じて新しい設備やその他のサービスで報いることが大切です。しかし、お客様を大切にすることは第一ですが、他のお客様に迷惑をかける借主がいたら、断固注意して、場合によっては排除することが必要な場合もあるでしょう。このような「借主の満足度を高める」ための具体的な事柄については、また別の機会にくつもの事例で紹介させていただきます。



物を売る商売で大切な考えとして、「買っていただいたときでなく、満足いただいたときを大切に」という言葉があります。賃貸経営にも通じる考えです。

おすすめ 『賃貸の本』

「DIY賃貸」

赤尾宣幸・小場三代・吉原勝巳 共著



福岡市在住の3人のオーナーが「賃貸物件のセルフリフォームを楽しむ」というコンセプトで書いた本を紹介いたします。

この本の読み方は2つあります。ひとつは、オーナー自らリフォームを行うときの手引書として読むことです。オーナー様には管理会社がありますので、自らリフォームされる必要も理由もないのですが、「どのように行われているか」知っておくのも悪くないでしょう。もうひとつは、お客様(借主)にDIYをしていただくという発想です。築年数の経った物件にリフォーム費用をかけずに、しかも喜んで住んでいただくためのアイデアです。



お客様にDIYしていただく「借主負担型」

これは国土交通省が勧めている「借主負担DIY」という貸し方です。古い貸室を家賃を低く設定して貸し出し、借主はその浮いた家賃分で自身でリフォームやDIYで改装できるようにして、退去するときは改装した部分は原状回復する必要がない、というものです。国交省のガイドラインにはオーナー側のメリットとして、・現状のままですべて貸すことが可能、・借主が自費でDIYを行うので長く住んでくれる可能性がある、・退去した後は、貸出時より設備等の価値が上がっている可能性がある、と説明されています。また借主側のメリットとして、・持ち家のように自分好みにできる、・自費でDIYするから賃料を安くできる、・退去時に原状回復費用を取られない、などとその利点を並べています。

さらにこの本では「DIYのすべてを借主に任せてはいけない」ので「入居者と共につくる」ことが大切と主張しています。そのために「この本」を読んでいただきたい、ということです。また「借主負担DIY」で貸す場合は契約書での取り決めが重要なのですが、それについても経験に基づいて言及されています。

異なるジャンルごとに丁寧に説明

そのほかの項目として、賃貸物件で行われるリフォームやDIYについても、いくつものジャンルに分けて紹介しています。たとえば区分所有(分譲)マンションのリフォームでは、・管理組合の許可、・近隣へのあいさつ、・給排水管をどうするか、・変更できる部分と出来ない部分とは、・遮音性を損ねないようにするには、などの説明が丁寧にされています。

アパートリフォームでは、外壁の補修に

ついて自身の築古物件で、既存のサイディングに軽くて長持ちする「樹脂サイディング」を上から施工して遮音性と断熱性を高めたなど、費用を削減しつつ効果を高めた経験に基づく事例を紹介しています。



さらに実践的なテクニックにも触れていて、難易度の低い初級編では、・ふすまや障子が重いとき、・網戸調整の方法、・便器内の水が止まらないとき、・トイレ詰まり、・クロスとCFシート補修など。中級編でも、・ペンキ塗り、・クロス張り替え、・蛇口交換、手すり取り付けなどと自宅でも役に立つDIYのノウハウが紹介されています。ただし、ひとつひとつの説明については「内容が乏しいかな」とも感じました。セルバ書店から出版されています。

オーナー座談会

「民法改正がオーナーに与える影響は？」



司会 「120年ぶりの民法改正」についての2回目です。今回は「原状回復義務」について明文化されることを取り上げました。「賃借人の原状回復義務から、通常の使用によって生じた損耗と経年変化は除く」という条項ですね。これはすでに国土交通省のガイドラインで示されているし、多く



の現場で採用されている原則なので「いまさら」という感じはしますが、民法に記載されることの影響は「それなりに」あるだろう、ということでした。マスコミもよく取り上げますしね。さて、それ以外でオーナーに影響するような改正点はなんでしょうか。

個人保証のときは極度額を記載する

A 保証人が個人の場合に、契約書に極度額を記載しなければなりません。記載がないと保証契約そのものが効力がなくなります。無効となったときに困るのは貸主ですからね。

H 僕はすべて保証会社に保証してもらっているんで影響はないかな。

D 僕はケースバイケースです。借主さんが個人保証を要望されて、しっかりと身内の方がいるなら、それを容認しています。なるべく入居時の費用負担を軽くしてあげたいので。

K 僕は保証会社は使っていないので、すべて個人の保証人を立ててもらっています。

司会 オーナーさんによって違うんですね。A 僕もDさんと同じです。保証会社の保証範囲は「家賃や訴訟費用や残置物の整理などに限られる」ことが多いので、火事や自殺などのときは担保されていないですね。なので、可能な限りは個人保証をつけてもらっています。ところが改正後は、個人の保証人を立てるときは、「極度額を定めて書面に記さなければならない」ことになるそうです。

D 保証する上限を決めるのですか?その額はどれくらいになるのでしょうか。

A そこまでは施行されないと分かりませんが、天井知らずが認められることはないでしょう。

H 家賃が8万円なら、せいぜい1年分の100万円くらいが限度ですかね。

Y でも、火事や自殺のときは、家賃の1

～2年分では済まないケースもありますよね。自殺の損害賠償では家賃の2年以上が認められたケースもあるようですし、火事ならもっと多額になるでしょう。

A そうですね。1年分では足りないケースも大いにあるでしょう。その妥当額は現時点では明示されていませんが、今回の改正が「保証人が予想外の過大な責任を負わないように」という主旨なので、万一の貸主側の損害をすべて個人の保証人に負わせる、という考えは認めないのでは



しょうね。

K 個人の保証を保証会社に変えても、そこは同じですよ。

A 保証会社も火事や自殺のときは責任を負いませんが、極度額を記載する必要はないですね。

Y 火事については僕たちが火災保険に入っているけど……。自殺などの事故についても保険加入を検討した方がいいかも。

「借主が修繕する権利」を新たに規定

司会 他には検討すべき改正点は？

A 細かなところですが「借主が修繕する権利」について規定が追加されるようです。僕たち貸主には、借主さんが生活する上で必要な修繕を行わなければならない義務がありますよね。水が漏るとか、電気・水道が使えないとか、ドアやサッシに鍵がかからないとか。このような場合は「金がない」では済まされず、貸主の義務となっていて、現在の民法にも規定されています。

K その通りですね。

A 一方で、貸主が修繕を行わないとき、困った借主が勝手に「修繕していい」という権利については規定がなかったのですが、新たに追加されるということです。

Y 何か問題があります？借主さんがお金を払ってくれるなら、大家にとっては良いことなのでは？

D あとで、その費用を請求される可能性がありますよね。

Y えっ。そうなんですか？

A 本当に「必要な修繕」なのに貸主が「聞く耳持たず」無視したら、その可能性はあるし、払わなければならないでしょう。でも貸主が「必要」と認めずに修繕を拒否し

たとしても、借主は「必要」と判断して工事を行ってしまうかもしれない。

Y そのときは払う必要はないじゃないですか。

D そのときは「必要か必要でないか」で議論になります。つまり「揉める」ということですよ。

K まあ、僕のアパートは古く家賃も低いので、借主さんが金をかけて修繕する事はないと思いますが、お金のある借主だったり、店舗・事務所を貸してる場合などは起きることは予想されますね。

使用できない部分は賃料減額される

A その他の改正点では……。たとえば給湯器が壊れて一週間 浴室が使えないような場合に「使用できなくなった部分の割合に応じて賃料は減額される」という規定が入るみたいです。これも細かなことなんですけど。

K まあ、当然といえば当然ですね。

D でも「その部分の割合」というのは個人差がありますね。これも「揉める」要因になりそうですよ。もうひとつ気になるのは、借主からの報告が遅れて日数が経過した場合でも減額するとなると、貸主側が知らずに対処出来なかったのに収入が減ってしまいますよね。

A そうなんです。だから貸主側は管理会社と相談して、このような「揉める要因」については、契約書の特約で明確しておく必要がありますね。Dさんが仰ったケースなら「通知しなかった場合は通知以前の賃料減額は主張できない」というように。

K それで認められますか。

A 今までと同じく「任意規定」でしょうから大丈夫だと理解しています。

Y いつ頃から改正されるのですか？

A 成立してから「3年以内」のようです。

Y 3年も先ですか？それじゃ、もっと前に解決しなければならない他の問題が山積みですよ。そのときになったら、また教えてください(笑)

司会 マスコミでも取り上げ始めていますから、オーナー様も勉強しておく必要がありますね。有難うございました。



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

4月

■発行日：2015.4.1 第3巻8号（通算32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

4月の花 山吹（ヤマブキ）

バラ科ヤマブキ属。花言葉 「気品」「崇高」「金運」



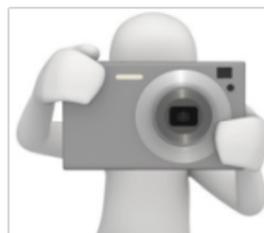
雨に濡れた太田道灌が農家で養を求めると娘がヤマブキの枝を差し出したので、道灌は怒って帰ってしまいました。その後、「七重八重 花は咲けども 山吹の 実の一つだに なきぞ悲しき」という古歌に掛けて、「山あいの家で養のひとつもありません」と娘が応えたことを知った道灌は大いに恥じ、詩歌に励み、歌人としても有名になった、という逸話があります。娘は、八重のヤマブキは実がならないことから「実の=養はない」と応えたのです。ヤマブキは、北海道から九州の低山や丘陵地に普通に生える落葉の低木。美しい山吹色の花が咲くので『万葉集』にも詠まれるなど、古くから観賞されてきました。

賃貸経営塾 「本当の賃貸経営がはじまる時」



お部屋が満室になれば、オーナーは「ほっと一息」つかれることでしょう。たとえば新築で、すべての部屋が埋まって入居が完了したとき。あるいは一部屋が空室となり、その部屋に3ヶ月ぶりに入居申し込みが入ったとき。「これで一安心」と胸を撫で下ろすことでしょう。そのお気持ちはよく解ります。しかし、ここで気を抜いてはいけません。ここから本当の賃貸経営が始まります。

100年後も続く商売だから



Aさんが10万円でカメラを買ったとします。さんざん「どれにしようか」迷ったすえに、あるカメラを選びました。Aさんにとってその選択が正しい

か間違っていたかは この時点では分かりません。実際にカメラを何度も使ってみて、使い方についてメーカーに問い合わせたり、故障したときに相談したり、その総合的な結果で「買って良かったかどうか」を判定します。よければファンになって友人にも勧めるでしょうし、何台も買い換えるかもしれません。今やインターネットでは、そ

の「口コミ」の威力は絶大です。売ったメーカー側もそのことは心得ていて、アフターサービスに力を入れています。100年後でも続けたい、「売ったら終わり」の商売ではないのですから。

オーナー様もご存じの通り、これは賃貸経営という商売も同じです。入居した時点では借主は、「ここで良かったのだろうか」と思っています。売り手であるオーナー側は、「住んでよかった」と感じてもらうための“アフターフォロー”が必要なのです。そのために管理会社があるのですが、オーナー様にも理解していただいて、ご一緒に考えていただくのが大切です。

なぜ「住んでよかった」と思われたのか

借主から「住んでよかった」と判断してもらうことのメリットを整理してみましょう。まず「長く住んでもらえる」ことです。オーナー様にとっては空室を発生させないことがなにより一番です。そして、お部屋や施設を気に入ってもらえれば「家賃を下げて」という交渉は起きにくいですから、

