



賃貸不動産管理業協会



賃貸不動産管理 vol.22

特集

誰でも簡単にできる空室対策!

会員サポート事業概要

会員の皆様に効率的な賃貸不動産管理業務を行っていただくため、スケールメリットを活かした賃貸不動産管理業務サポート事業を提供させていただいています。是非ご活用ください！

① 家賃保証

【個人向け】

連帯保証人による人的保証に代わって、居住用賃料債権（家賃、共益費、駐車場料金等）に対して債務保証を行うシステムです。

【法人企業向け】

「**社宅保証プラン**」は、法人企業が賃貸物件を社宅として借り上げる際に一定の保証料を支払うことにより、入居の際の信用保証が受けられます。

「**事業用賃貸借家賃保証プラン**」は、店舗や事務所等の事業用賃貸借物件への入居を希望する法人企業が保証料（家賃等の1カ月分、上限60万円まで）を支払うことにより、入居の際の信用保証を受けられます。

「**事業用賃貸借初期費用軽減プラン**」は、事業用賃貸借物件への入居を希望する法人が負担すべき保証金等の初期費用を軽減することで入居の機会を広げるとともに、再保証会社が家主に対して保証金の範囲内で家賃等を保証するプランです。

② 夜間・休日サポート

入居者からの夜間休日の電話に対応できる窓口を本会会員で共有することでスケールメリットを活かし、1戸当たり42円で利用していただくことができます。管理物件ごとの登録になりますので、1棟からご利用頂けます。

③ 家賃集金代行

賃借人の指定口座より月々の家賃等（共益費、管理費等）を引き落とし、毎月末（前家賃）に管理会社の口座に振り込むシステムです。家賃集金代行手数料は、毎月の引落とし金額の1.3%です（うち0.1%は、管理者に還元）。この代行手数料の負担者は（1）賃借人負担（2）賃借人と管理会社の折半による負担（3）管理会社負担、の3パターンから選択していただきます。また、このシステムを利用するために、賃借人はクレジットカード（CFKカード）を作成していただく必要があります。賃借人の家賃引落とし口座の残高が不足していても6カ月間は提携企業（株）アプラスが家賃等の立替払を行います。

④ 宅建ファミリー共済

賃貸物件入居者向けの家財・什器備品保障や借家人賠償保障等を行う共済制度です。「賃貸住宅用」の他、「賃貸事務所・店舗・飲食店用」があり、賃貸住宅用の掛金は、物件の広さにかかわらず2年で12,000円から25,000円までの4タイプあります。

⑤ 賃貸管理業賠償責任保険

賃貸不動産管理業協会に入会すると自動的に被保険者となる損害賠償責任保険です（保険掛け金は、年会費に含まれております）。

会員サポート事業に関する詳細事項は、ホームページをご参照願います。

HP

<http://www.chinkan.jp/>

CONTENTS

4 法律相談事例詳細解説

○滞納家賃の一部支払と弁済充当

6 特集

誰にでも簡単にできる空室対策！

8 判例から学ぶ「賃貸トラブル」

敷引特約と消費者契約法
(大阪高裁 平成18年7月26日判決)

10 ニュースフラッシュ

12 賃貸管理を考える

入居者等からの苦情における対応について

14 協会からのお知らせ・活動報告

てんぼを考える ——— 不動産店舗のディスプレイ



今月の表紙・・・・・・・・・・摩周湖

北海道東部の阿寒国立公園の東端部の川上郡弟子屈町にあり、周囲20km、面積19.6km²、最深212m、海拔351mの世界第一級の透明度を誇るカルデラ湖。湖内は阿寒国立公園の特別保護地域に指定されているため、通常は人が立ち入ることはできない。

摩周湖には三つの展望台があり、摩周温泉から近い第一展望台、清里町側の裏摩周展望台、川湯温泉から便利な第三展望台となっている。これらの展望台のうち最もポピュラーなのが第一展望台で、正面に摩周岳、中島、遠くそびえる斜里岳などを見ることができる。

法律相談事例 詳細解説

講師：弁護士 佐藤貴美

毎月実施している電話による会員限定の法律相談の中から共通の問題をピックアップし、注意点や対応などを佐藤貴美先生に詳しく解説してもらいます。

滞納家賃の一部支払と弁済充当

事例

家賃滞納対策として、支払督促や少額訴訟で、平成17年10月分～平成18年3月分の6カ月分の滞納（これを「1期分滞納」とする）につき債務名義を得た。ところが、平成18年4月分～同年10月分も賃料は不払い状態（これを「2期分滞納」とする）が継続したあげく、平成18年10月になって、借主から6カ月分の賃料額が支払われた。この金員は、1期分滞納に充てなければいけないのか。

問題のポイント

家賃滞納対策としては、催促による任意の支払の求めを繰り返し、それでも解決しなければ、支払督促などの法的措置によって、強制執行の裏づけとなる支払命令（債務名義といえます）を得ることが基本となります。

弁済充当とは

多くの場合は、判決などが確定し、いつでも強制執行ができるという状況を背景に、改めて支払を求めれば、任意で履行がされることになります。しかし、中にはそれでも滞納分の支払をせず、かつ、さらにそれ以降の家賃の滞納を継続するケースもあります。

このような場合において、あるときに滞納額の全額には満たない金額の支払があったときの対応については十分に注意する必要があります。

債務がいくつもあるケース（家賃が数カ月滞納している場合、毎月の家賃債務が滞納月数だけ存在することになります）で、債務の一部支払がなされたとき、その支払をどの債務に充てるのかについては、民法上は、まずは債務者に選択権があります（民法488条1項）。

しかし、債務者が選択をしない

債務名義と弁済の充当の指定の活用

ところで、滞納家賃が長期に

及んでいる場合で一部弁済があったときには、一般的には、時効の関係もあるので、古い順から充当していきますし、それが正解です。家賃は5年で消滅時効にかかりますので（民法169条）、時効の危険が高いものから支払に充てていくことは極めて妥当なやり方です。

しかし、例外があります。事例のように、古いほうの債務につき、すでに債務名義が存在している場合です。債務名義の内容は、あくまでも特定の期間内の家賃債務について支払を命ずるものであり、それ以降の滞納については何ら影響を生じません。そうすると、事例のケースで、仮に支払のあった6カ月分の家賃額を1期分滞納に充ててしまうと、その債務名義の内容は任意に実現されたことになって、債務名義は役割を終了します。

2期分滞納については、もう一度最初から債務名義を取得するため裁判などを起こさなければなりません。せっかく債務名義を得て、いつでも強制執行できるといふ状

況になったにもかかわらず、また6カ月分の滞納家賃が、何ら強制執行の裏づけもないまま残るということになり、手続が無駄になっ
てしまします。したがって、この
ようなケースでは、前記の債権者
による弁済の充当の指定を活用し、
「今回の金員は2期分の滞納に充
当する」ということとしておけば、
1期分については債務名義が丸々
残り、次の手立て（強制執行など）
を直ちに採ることができるのです。

さらに、判決等で確定した債務
の時効は10年となりますので（民
法174条の2）、債務名義があ
る部分については、10年間は時
効の心配はありません。

なお、弁済の充当の指定は、相
手方への意思表示によりますので、
どの部分に充当するのかの内容を
記載した書面を相手方に交付し、
場合によってはそれを配達証明付
内容証明郵便で行い、通知内容と
その到達を明確にしておく、とい
った配慮が必要です。

契約終了と滞納家賃の回収

もつとも、事例のような状況
に至った場合には、賃貸借を継
続することができず、契約解除
又は更新拒否ということが通常
であろうと思います。

事例を分析すれば、トータル

12カ月分の滞納と、法的手続を
採ったにもかかわらず履行がさ
れていないという2点において、
明らかに信頼関係破壊といえま
すし、更新拒否の正当事由とし
ての「従前の経過」として考慮
されますので、契約を打ち切る
ということも十分可能です。

ただし、契約は打ち切っても
滞納家賃は消えるわけではあり
ません。一部は敷金で充当する
としても、それでも未払債務が
残存することになります。「あ
きらめる」というのもひとつの
選択肢ですが、あくまでも回収
を図るのであれば、引き続きそ
の支払を求めていきます。その
際に、債務名義が既にある場合
とこれから得る場合とは手続
的な負担は大きく異なります。
さらにいえば、例えば契約終了
と滞納家賃の支払を求めて裁判
などをした場合、「引越し費
用を捻出するため」あるいは「明
渡しを完了することが先決である」
といった趣旨から、滞納部分に
ついては一部放棄する旨の和解
が勧められることもあります。
したがって、契約終了を想定す
る場合でも、あらかじめ得てい
た債務名義をいかに有効に保つ
ておくかを考えることは有益な
ことであり、敷金によって滞納
家賃の一部を充当する際にも十
分に注意しておくべきです。

関連事例

滞納家賃には5年以上前の
ものも含まれている。滞納家
賃の一部支払があったが、消
滅時効期間にかかっているも
のについて今回支払があった
と扱うことはできないか。

消滅時効という制度は、単に
法律上定められた期間（家賃債
権は5年）を超えたからといっ
て権利義務が消滅するわけでは
ありません。時効の利益を受け
る者が（この場合借主）、消滅
時効を主張して（これを「時効
の援用」といいます）初めて効
果が生じます（民法145条）。

したがって、例えば5年以上
前の家賃であって、法律上は消
滅時効期間にかかってしまった
ものにつき、借主の方で特段注
意を払っていないようなケース
では、あえてその部分の支払に
充当するということも考えられ
ます。そして、消滅時効の援用
がない限り、その指定も有効と
なっており、その分の債権の回収が
図られるとともに、それ以外の
滞納部分につき別途法的対応を
視野に入れながら回収を検討で
きるようになります。

主な参照条文

民法 488条（弁済の充当の指定） 債務者が同一の債権者に対して同種の給付を目的とする数個の債務を負担する場合において、弁済として提供した給付がすべての債務を消滅させるのに足りないときは、弁済をする者は、給付の時に、その弁済を充当すべき債務を指定することができる。

2項 弁済をする者が前項の規定による指定をしないときは、弁済を受領する者は、その受領の時に、その弁済を充当すべき債務を指定することができる。ただし、弁済をする者がその充当に対して直ちに異議を述べたときは、この限りではない。

489条（法定充当） 弁済をする者及び弁済を受領する者がいずれも前条の規定による弁済の充当の指定をしないときは、次の各号の定めるところに従い、その弁済を充当する。

3号 債務者のために弁済の利益が相等しいときは、弁済期が先に到来したもの又は先に到来すべきものに先に充当する。

145条（時効の援用） 時効は、当事者が援用しなければ、裁判所がこれによって裁判をすることができない。

『誰にでも簡単にできる空室対策!』

賃貸不動産の管理業務を行う上で「空室問題」は重要な課題であるにもかかわらず、有効な手段をなかなか見いだせない状況にあると思います。

そこで今回は、全国各地で行った研修会での講演内容から、多くの方々が関心を寄せられた点にスポットを当てて、誰にでも簡単にできる空室対策を、お届けしようと思います。

値下げスパイラルを回避する空室対策

空室対策といえば、真っ先に思いつくのが賃料の見直し(値下げ)だと思います。でも、この方法は私が思うに、すべての手を尽くし、「最後の切り札」として残しておく、いわゆる劇薬ではないかと思うのです。なぜなら、賃料を下げれば確実に値下げスパイラル(次ページ図)が発生し、その結果、オーナーも賃借人も、仲介及び管理をする不動産会社も、すべてが不幸になってしまうからです。

商売を継続させるには、近江商人の哲学にあるように「三方よし」でなければなりません。賃貸不動産管理業に置き換えれば、「オーナーよし、賃借人よし、不動産会社よし」です。そのためには、賃料の値下げ以外にできることをすべてやってみることから考えてみるべきだと思います。

ただし、空室対策を行う上で絶対的に重要であり、かつ、守らなければならないことがあります。それは、誰にでも簡単にできること、実践することに対して負担感がないことを前提に考えるということです。「継続は力なり」といいま

すが、どんなに素晴らしい空室対策でも、それを継続的に実践できなければ効果は上がらないのです。最初に仕組みを作るときは、ほんの少しめんどくさくありませんが、「たった1回努力して、後は楽に続ける」ことが空室対策の極意だと、私は思います。

究極の空室対策は、空室をつくらないこと

空室対策は、空いた部屋をどうやって埋めるかだけではないと思います。つまり、優良な現入居者に長く住んでもらい空室を作らないことも、ある意味で重要な空室対策だと思っています。

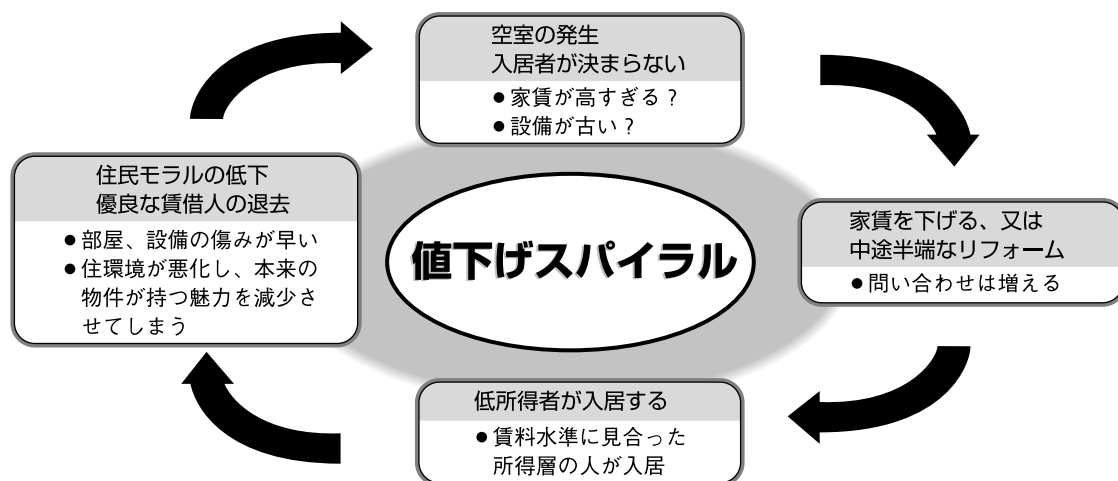
そこで、現入居者の長期入居へ向けた効果的な対策として、今、もっとも注目されている方法が、メールを使ったコミュニケーションを取ることで、コミュニケーションの方法は至って簡単で、入居者のメールアドレスあてに、管理会社独自の「メルマガ」を発行するのです。例えば、地域のイベント情報など生活に密着したものを中心に、入居者へのアンケートやお知らせを掲載するなど、簡単な構成の「メルマガ」を、毎月家賃の払込み1週間前になったら配

インターネットの活用術

今や不動産広告の中心となってきたインターネットですが、半面、期待どおりの成果が得られず、試行錯誤が続いているという会社も少なくありません。そんな中、インターネットの効果的な利用法として注目を集めているのが、ホームページ上で契約に向けたクロージングまで行ってしまうというものです。私自身、実際に自分の会社で体験しましたが、驚くほどお客様の反応の変化が見られます。

信するなどです。従来の掲示板を使った紙による情報発信は、あくまでも発信者側からの一方通行ですが、メールなら、相手が返信しようとした場合にボタンひとつで簡単に行うことができるため、双方向の情報交換(入居者側からの反応)が期待できます。どんな商売でもそうですが、顧客動向を正確に把握することはとても大切なことです。そして顧客満足度を上げることが、長期入居、空室の減少につながるはずで、空室を生み出さない入居者サービスの一環として、「メルマガ」を活用してみてはいかがでしょうか。

【図 値下げスパイラル】



この方法は至って簡単なもので、ホームページにお客様が知りたいと思われる様々な情報を掲載するだけでよいのです。それでは問い合わせがなくなると思われるでしょうが、そこが狙いなのです。物件情報や周辺情報、従業員や店の様子など、より詳しい情報を提供すれば、それだけ契約に近いお客様からの問い合わせがきます。つまり具体的な情報を開示すれば、具体的な反応が返ってくるというものです。

もちろん、こうしたホームページを公開すると、反響数そのものは激減すると思います。ネットサーフィンのように、単なる情報収集を目的とし、契約まで時間のかかるようなお客様からの問い合わせがなくなるからです。営業方針として、反響数に重点を置くのか、それとも成約率に重点を置くのかの違いとなりますが、一度、実践されてみてはいかがでしょうか。

➤ **空室対策としての提案例**

【例1 フリーレントの活用】

事業用の賃貸物件では、ごく当たり前のようになってきたフリーレント（1〜2カ月分の賃料をタダにする）ですが、住宅用にも適

用するケースが増えてきました。入居者にとって非常に負担が大きいのが、入居時の初期費用ですが、この部分を軽減することで入居しやすくするのが目的です。短期的にみれば、確かに賃料収入が減ることになりますが、長期的に見れば、数カ月間もの間、空室にしておくよりも年間収入が増える場合が十分に考えられます。また、賃料を下げる必要もないので、入居者が長期入居をした場合には、より大きな効果が見込めます。

【例2 定期借家契約の活用】

繁忙期（2月〜4月）に成約できなかった場合、次の繁忙期である3月までの期間を定めて短期間の定期借家契約を活用します。短期間の定期借家契約にすることで、当然に賃料は通常よりも下げざるを得ないのですが、単なる空室対策として、恒常的な賃料の値下げをするのとは意味が違います。なぜなら、いったん値下げした賃料を元に戻すのは非常に困難ですが、契約条件（期間や更新の可否）が借主にとって不利なため値下げをしただけで、通常契約の場合には通常の賃料であるという理屈は、お客様の納得も得られやすいものだからです。

もし、この定期借家契約で入居

➤ **最後に**

したお客様が、引き続き入居を希望する場合などは、通常の賃貸借契約で再度契約をし直すとともに、更新が可能となることを理由に通常の賃料へ戻すことを行えばよいのです。

ここまで、研修会での講演内容から抜粋してきましたが、ほかに、空室対策として行うべきことはたくさんあります。例えば、空室の定期的な清掃管理や、集客・成約情報などのデータ管理、営業力の向上などです。もちろん、すべての対策における基本は、簡単にできるような内容とすることです。よく言われることですが、不動産営業において奇策はありません。ただひたすらに、当たり前のことを当たり前のように続けることこそが、成功への近道です。なぜなら、誰もが知っている当たり前のことですら実践していない会社が現存するからです。一生懸命にやらなくっていい空室対策を、ぜひ実践してみてください。

有限会社プランサービス

代表取締役 本島 有良

●事案の概要

貸主は、借主との間で建物賃貸借契約を締結し、賃貸借契約終了時に一定金額を返還しない旨の合意（以下「敷引特約」といいます）をして、保証金を預託しました。賃貸借契約終了後、貸主が、保証金から敷引金及び原状回復費用を控除した残額の返還をする旨提示したところ、借主が、敷引特約は消費者契約法10条により無効であるとして、敷引金の返還（つまり保証金の全額の返還）を求めた事案です。

一審の堺簡裁は、借主の主張を認め保証金の全額返還を命じました。それに対し、貸主が控訴、上告したのが、次の大阪地裁判決及び大阪高裁判決です。

●裁判所の判断

(1) 大阪地裁平成18年2月28日判決

① 本件敷引特約及び本件償却特約が消費者契約法10条により無効か否かについて

ア 通常の敷引特約は、自然損耗料（自然損耗の修繕費用）、空室損料等の趣旨を兼ね備えている。関西地方においては、長年の慣行として

敷引特約と消費者契約法

大阪高裁 平成18年7月26日判決

判例から学ぶ 賃貸トラブル

敷引特約の存在が認識されており、一定の合理性、必要性を有するものであるといえるから、その趣旨を逸脱し暴利行為と認められる場合を除き、有効といふべきである。

イ 本件敷引特約は、保証金60万円に対して敷引金が50万円というものであるが、敷引金が保証金の約83パーセント、賃料の6カ月分以上にも及んでいることからすれば、前記の敷引特約の趣旨を勘案してもその趣旨を逸脱していると認めるのが相当である。

ウ したがって、本件敷引特約は、消費者契約法10条の消費者の義務を加重する消費者契約法の条項に該当し、消費者の利益を一方的に害するものとして無効といふべきである。

② 本件における原状回復費用の負担割合について

ア 賃貸借契約において、賃借人が社会通念上の使用をした場合に生じる通常損耗にかかる補修費用について賃借人の負担とするためには、賃貸人・賃借人間において、賃借人が補修費用を負担することになる通常損耗の範囲が明確に合意されていることが必要である。

イ 本件においてはそのような合意がされたと認めるに足りる証拠はないため、本件賃貸借契約において借主が負担すべき原状回復費用は、

同人の故意又は過失による損傷にかかる費用のみといえる。

ウ 本件建物の損傷が借主の故意又は過失によるものか否かを検討したところ、借主が負担すべき費用は11万6130円である。

エ よって貸主は借主に対し、建物の保証金全額から、借主が負担すべき費用を差し引いた額を返還しなければならない。

(2) 大阪高裁平成18年7月26日判決

上告人（貸主）が述べる「所論の点に関する原審の認定判断は、原判決挙示の証拠関係に照らし、正当として認めることができ、その過程に所論の違法はない」とし、「本件上告は理由がないからこれを棄却する」としています。

●判決のポイント

大阪高裁判決は、その原審である大阪地裁判決を追認したものです。原審の大阪地裁判決は、

① 敷引特約は、自然損耗の修繕費、空室損料等の趣旨であるとし、

② 関西地方では慣行として認識され、一定の合理性が認められ、

③ 制度趣旨を逸脱して暴利行為と認められる場合を除き「有効」である

とした上で、本件については「その趣旨を逸脱していると認められる」ので、消費者契約法10条に違反するとしています。

つまり、この大阪高裁判決は、敷引特約一般を消費者契約法違反としたわけではなく、敷引特約の趣旨から額が合理的であれば有効であるとの前提のもと、この事案（敷引率83%）に関し消費者契約法10条に反するとしているのであり、敷引特約の金額が自然損耗の補修費用や空室補償費用等に見合うものであれば、この一連の裁判例によっても、敷引特約は有効とされうるのです（本事案では、同様の観点から、駐車場契約の償却特約（保証金3万3000円につき、年20パーセントずつ償却）の有効性についても争われましたが、そこらは裁判所は暴利行為に当たらないとして有効としています）。

また、この判決は、敷引きの地域慣行があることが、敷引特約が有効であることの積極要素として評価されています。一審の堺簡裁では、逆に地域慣行であることが借主の交渉の機会を奪うとしてマイナスに評価されていました。

さらにこの裁判例では、昨年12月16日の原状回復をめぐる最高裁判決を受け、通常損耗に係る補修を借主負担とする特約も、明確な合意があれば有効であるという前提に立ちま

す（本件ではその合意がないので、いわゆるガイドラインベースで借主負担額が算定されています）。

●実務での対応

この判決は、消費者契約法10条に反するかどうか、「信義則に反し消費者に一方的に不利」かどうかにつき、「趣旨を逸脱した暴利行為であるか」を基準としたという点が、この問題への新しいアプローチといえます。従前敷引特約や原状回復特約について消費者契約法10条を適用して無効とした裁判例では、契約内容のみならず、契約手続にも着目して「信義則」に反するとしていますので、契約条件そのものをストリートに評価して消費者契約法10条により無効となり得るとした点は注意が必要です。ただ一方でこの判決も、別途通常損耗補修特約をすることは可能という前提に立ちますから、金額が暴利的か否かは、

- ①その金員の通常の趣旨の範囲かどうかをまず判断し（趣旨の範囲内であれば暴利的ではない）
- ②上記範囲外であれば特段の合意の有無を判断する（合意がないのにその分を差し引いていれば暴利的と評価し得る）

という枠組みになりました。ただよく考えてみると、②の部分は結

局のところ契約段階での貸主側の説明と借主の了解という手続面を問題にしていると評価することも可能であると思います。その意味では、今回の大阪高裁判決を受けての消費者契約法対応としても、手続面を十分に精査しておくことが大切であるという点は変わりないということになりましょう。

この敷引判決は、一般紙でも報道され、高裁レベルで「敷引特約が消費者契約法に違反するとされた」とし、この判決によって今後敷引制度は維持困難となったという趣旨の報道もありました。

しかし、判決を精査いただければ、まず敷引特約が今後一切認められないということではないのは明らかです。判決が「自然損耗」と「通常損耗」とを使い分けている趣旨は明確ではありませんが、ここでは一応、自然損耗は「借主の入居の有無にかかわらず生じる価値の減耗」を指し、通常損耗は「借主が社会通念上の使用をした場合に生じる」価値の減耗（判決理由中の文言）を指すものとなります。

そうすると、自然損耗の部分までは格別の合意がなくても敷引特約として許され、さらに通常損耗レベルまで借主の負担を求める場合には、敷引特約とは別に特段の合意が必要だという整理も可能でしょう。そして、敷引特約の中に通常損耗補修特約を

含めることは否定されませんから、契約締結段階で、通常損耗補修特約を含む敷引特約をし、通常損耗補修特約部分につき明確な合意があると評価されれば、その範囲において、消費者契約法10条に反し無効とされることはないものと考えられます。

なお、この判決以降、敷引を礼金に名称変更しているケースも見受けられますが、裁判所は、原状回復や敷引に係る一連の判決において、「当事者間で授受される金銭についてはその趣旨を明確にして合意をする必要があり、趣旨を逸脱し、かつ特段の合意もない金銭は請求できない」ということを言っているのであって、敷引方式は駄目だ、礼金方式だから大丈夫だ、というわけではないと考ええます。

もちろん、敷金以外の一時金の授受をどのように扱うべきかは別途検討されなければなりません。少なくとも現段階において、いずれの方式であっても、その趣旨を整理し、契約段階で借主に説明し、明確に合意を得ることが必要であるという点で共通するのであり、逆にその手続的な側面を十分に配慮することが、敷金以外の一時金の授受の際には大切であるということになります。

● あんしん賃貸支援事業開始、高齢者や子育て世帯の賃貸住宅入居をサポート

高齢者や子育て世帯を対象に賃貸住宅への入居をサポートする「あんしん賃貸支援事業」が始まる。国土交通省が創設した事業。

家賃滞納の不安や生活習慣の違いなどを理由に入居を断られるケースが多い高齢者や障害者、外国人、子育て世帯に対し、（１）入居可能な賃貸住宅の登録、（２）契約手続の立会いなど居住支援——の２本柱で入居促進を図る仕組み。物件情報や居住支援情報を１カ所（高齢者住宅財団）に集めて、一元的に提供する。

賃貸住宅の登録や仲介は「あんしん賃貸住宅協力店」として地方公共団体に登録した仲介会社が行う。（９月26日号）

● 貸家好調に陰りか、供給過剰で高まる警戒感 ８月住宅着工

好調だった貸家住宅の供給に、やや陰りが見え始めてきた。国土交通省の発表によると、全国の貸家住宅の着工戸数は、８月時点で前の年の同じ月と比べ0.6%減と、わずかに減少した。17カ月ぶりの減少。半年前の３月時点では前年同月比17%の伸び率だったが、毎月伸び率が落ち続け、遂に８月に減少に転じた。

これについて国交省は景気減退の兆候ではないと見ている。一方、不動産業界筋では、供給過剰感が高まり貸家経営に警戒感が強まってきたとする声が多くなっているようだ。

「首都圏では１棟売りの賃貸マンションはだぶつき気味。一服感が出ている。稼働率が悪く運用がうまくいっていない」（大手不動産流通会社）。好調を支えてきたＪリートや不動産ファンドが、賃貸マンションの購入を抑える傾向も見られるという。（10月３日号）

● 19万4,000人が受験 2006年度宅建主任者試験

2006年度の宅地建物取引主任者資格試験が10月15日、全国一斉に行われた。試験実施機関の不動産適正取引推進機構が同日夕方に発表した受験状況速報値によると、受験者数は19万3,658人。受験申込者数の24万278人に対する受験率は80.6%となった。

今年度の宅地建物取引主任者資格試験の受験申込者数は2002年度から５年連続の増加となった。また、実際の受験者数については2004年度から３年連続の増加となり、今年度は昨年度より１万1,778人増加した。（10月17日号）

金融庁の認定受け、少短保険募集人試験を実施 全宅連

社団法人全国宅地建物取引業協会連合会（藤田和夫会長）は9月5日、東京都千代田区で1回目の「少額短期保険募集人試験」を実施した。東京の会員約150人が受験した。

保険業法改正に伴い、宅建ファミリー共済会は来年、少額短期保険業者の登録を予定している。そのため、同共済会の商品を取り扱うには、少額短期保険募集人の資格が必要となる。

少額短期保険募集人試験について全宅連は、生損保協会以外で唯一の試験実施団体として、金融庁から認定された。東京を皮切りに、今年度中に全国47都道府県、約100会場で試験を実施する予定。既に約4,000人の申込みがあり、最終的には1万数千人の受験者を見込む。（9月12日号）

A I Gグループと提携 宅建ファミリー共済会

東京都宅地建物取引業協会を設立母体とする宅建ファミリー共済会（藤田和夫理事長）はこのほど、A I Gグループと業務提携することを決めた。

4月の改正保険業法施行に伴い、同共済会では来年6月をメドに、「少額短期保険業者」へ移行する計画を進めている。そのため、A I Gグループ傘下のジェイアイ傷害火災保険が、移行に関する助言や商品開発、契約管理、販売ノウハウ、リスク管理について協力する。また、移行後は、再保険の引受けや商品の共同開発を行う。（9月12日号）

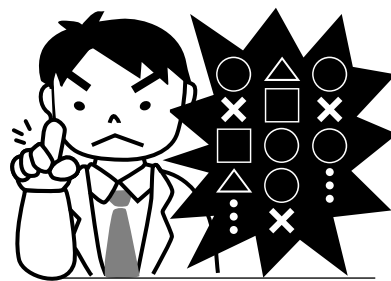
8月・マンション供給戸数、都区部で前年比72%減 不動産経済研究所

不動産経済研究所が毎月発表している首都圏マンション市場動向によると、8月の東京都区部の供給戸数が、前年同月比で71.8%減少したことが分かった。同研究所では、「価格の先高観による供給調整が主な要因」としている。

ここ3カ月間、東京都区部の供給戸数は前年同月を下回っているものの、5月・2,153戸、6月・2,245戸、7月・2,880戸と2,000戸以上の供給を確保してきた。8月は一気に戸数を落とし、前年同月比で2,040戸下回る802戸に減少した。

各社とも、価格の先高観が顕著な都心エリアで、供給を先延ばしにしたほうが得策だという考えが働いた格好だ。（9月19日号）

賃貸管理を考える



入居者等からの苦情における対応について

「賃貸不動産管理」とは、広い意味においては、他人の所有する不動産について、入居者を募集し、契約や建物の管理を行うことです。実際に行われている主な業務としては、入居者募集（代理媒介）業務、契約管理業務（会計業務、運営調整業務、更新時業務、解約・明渡し業務）、物的管理業務（清掃・設備管理業務）、コンサルティング業務、その他（警備）等、多岐にわたっています。

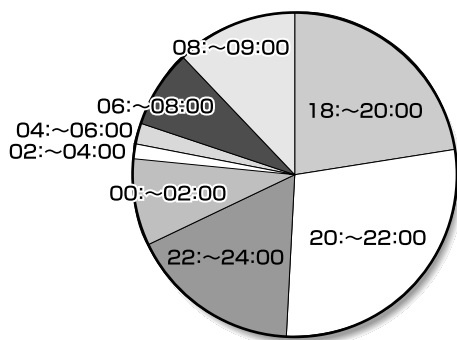
契約管理業務のひとつに、運営調整業務があります。運営調整業務とは、近隣又は入居者間の苦情相談及び対応、建物・設備等の苦情相談及び現状確認、各種苦情相談に関する貸主への報告・協議、定期巡回に保全管理、諸官庁届出事務の代行等が挙げられます。

入居者からの苦情、相談等について、どのような対応が考えられるでしょうか。営業時間中であれば、その都度の対応となりますが、問題は夜間や定休日等のときです。

ある会社では、留守番電話にメッセージを録音してもらい、翌朝に対応しています。しかし、この場合、緊急な対応を求められても対処できません。

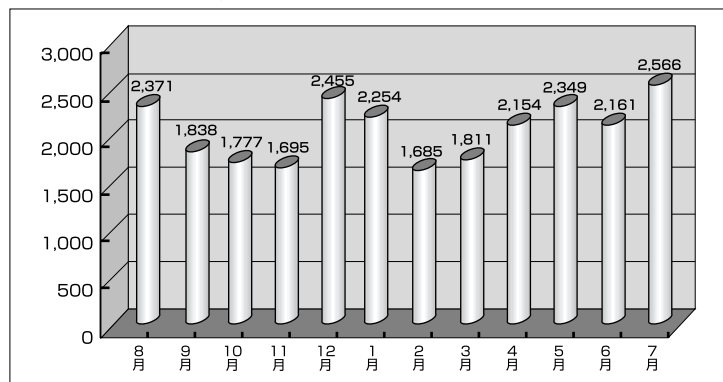
また、ある会社では、社員に携

夜間18:00～09:00 時間別分析グラフ



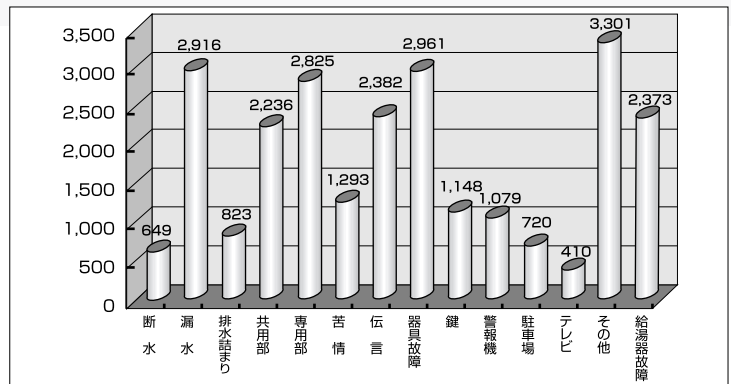
帯電話を持たせ、自動転送させて対応しています。この場合は、その都度の対応は可能ですが、深夜を含めいつ何時電話があるか分からないため、気が休まりません。入居者からの問い合わせの多い時間帯、月別の問い合わせ件数、問い合わせ内容等、実態はどうなっているのでしょうか。本会が提携している株式会社TOKAIがまとめたデータによると、問い合わせの多い時間帯は左のグラフのようになります。一番多いのは午後8時から10時の時間帯。ついで、午後6時から8時、午後10時から12時となっています。深夜の時間も10%程度の割合で問い合わせがあるようです。人々の生活

月別問い合わせ件数 平成17年8月1日～平成18年7月31日まで



が多様化し、生活の時間帯が夜間へとシフトしていくなかで、管理会社の営業時間帯だけでは対応できない案件も多くなっているようです。月別の電話件数については、ほぼ平均しているように見えますが、12月、1月、8月について見てみると若干件数が多いようです。しかし、この時期は年末年始やお盆等長期休暇をとる時期でもあります。問い合わせは、時間と場所を選びません。

内容別問い合わせ件数 平成17年8月1日～平成18年7月31日まで



それでは、どのような問い合わせが多いのでしょうか。

実際にこのような業務をしている会員の方なら経験があるかも知れませんが、実際にかかってくる電話の内容は緊急案件よりも、ちょっとしたクレームや電話によるアドバイスで処理できる案件が多いようです。(株)TOKAIでも、実際にかかってくる電話のうちの9割は電話によるアドバイス等で処理が済んでいるようです。貸主の立場からしても、直接問

い合わせ等があるより、面倒なことは任せたいものです。

管理会社の立場としては、管理業務のメニューにこのような対応を加えることで、貸主、借主からの要求にこたえることができ、他社との差別化が図れるかもしれません。リクルートの調査によると、借主の入居中の不満として「何をどこまで対応してくれるかが不明」という結果が一番多くなっています。

あと1カ月もすれば、年末年始の時期となります。これを機会に、入居からの苦情等の受付業務について、改めて考えてみてはいかがでしょうか。

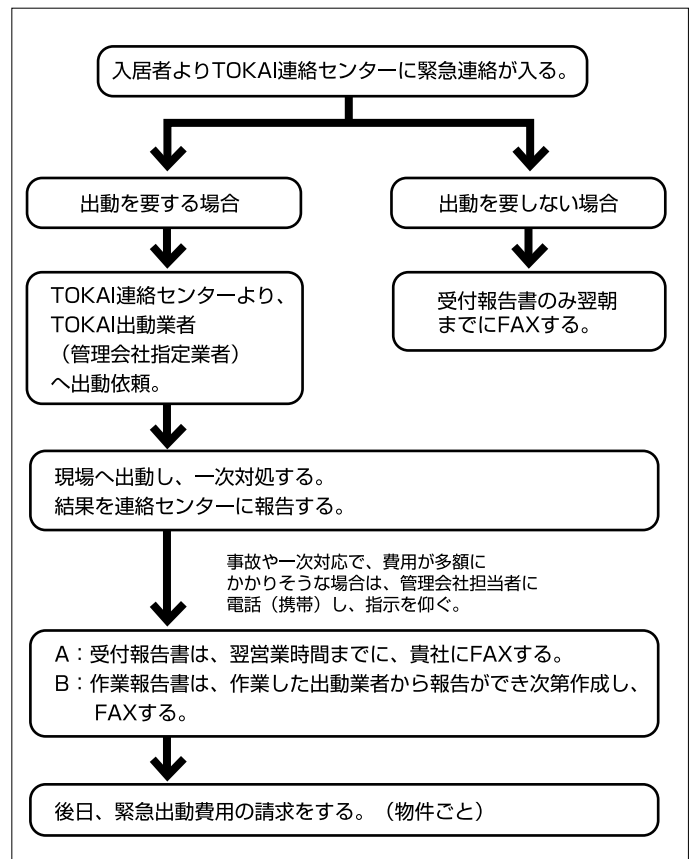
.....

賃貸不動産管理業協会では、(株)TOKAIと提携し、安価な費用で入居者からの問い合わせ等に対応する「夜間・休日サポートシステム」がご利用可能です。

【概要】

入居者からの夜間・休日の電話に対応できる窓口を本会会員で共有することによってスケールメリットを生かし、利用にかかる負担を最小限に抑えました。

【サポートの流れ】



本会会員は、1戸当たり月額42円（税込み）で利用が可能です。

※緊急出動した場合は、別途費用が発生します

※緊急出動については、対応できない地域もあります（個別にお問い合わせ願います）

問い合わせ先 (TEL : 03-5687-3102)

(株) TOKAI

本社：静岡県静岡市常磐町2-6-8

東京本社：東京都千代田区岩本町2-14-2

イトーピア岩本町ANNEX

創立：昭和25年12月23日

資本金：140億400万円（平成17年3月期）

従業員数：1,704名（平成17年3月末現在）

代表者：代表取締役会長 藤田 明

代表取締役社長 嶋田 勝彦

主要取引銀行：三井住友銀行、三菱東京UFJ銀行、みずほ銀行、静岡銀行

賃貸管理業賠償責任保険 ～全ての会員が被保険者です～

「賃貸管理業賠償責任保険」は、賃貸不動産管理業協会会員全員を対象にした損害賠償責任保険です。

保険掛け金が、年会費に含まれているため、本保険の存在自体を知らない会員の方もいらっしゃるようですが、全会員が被保険者となっています。今回は、保険適用事由の拡大のご報告とともに、改めて同保険をご案内いたします。

【保險適用事由】

- イ. 賃貸管理物件の家賃徴収誤り及び管理に起因する損害賠償請求
- ロ. 賃貸管理物件のうち共用部分及び空室の管理に起因して他人の生命もしくは身体を害し、またはその財物を滅失、毀損もしくは汚損したことに係る損害賠償請求
- ハ. 賃貸管理物件の入居時における鍵の取り替え業務を怠ったことに起因する損害賠償請求
- ニ. 賃貸管理物件の入居者の個人情報漏えいに係る損害賠償請求
- ホ. 賃貸管理物件の入居者に対する妨害排除義務違反に係る損害賠償請求
- ヘ. 家賃・敷金・礼金あるいは業務手数料等の返還請求に起因する損害賠償請求されたことによって、被保険者が被る損害のうち、争訟費用についてのみ担保します（損害賠償金については担保しません）。

《争訟費用とは》

損害賠償請求に関する争訟（単に訴訟のみならず、裁判上の和解、調停等も含みます）について、被保険者が支出した訴訟費用、弁護士費用、仲裁、和解または調停に要した費用で、当協会が妥当かつ必要と認めたものをいいます。

※法律的に賠償義務が無いにもかかわらず顧客からのクレームに対して示談金を支払った、といったような場合については対象になりません。法律的な賠償義務に対する賠償責任保険です。

【保険適用事由の拡大について】

これまで「自社所有物件」は保険の対象外となっていましたが、本年11月より上記ロとニについては会員が自社で所有する物件についても対象となります。

【てん補限度額】

○てん補限度額	1 事故（1 請求）につき	500万円
	保険期間中（1 年間）につき	500万円

○自己負担額 1 万円

※1年間につき500万円を限度とし、限度額内なら複数回の利用が可能

※1 万円以下は免責。支払額の10%は自己負担

【これまでの支払事例】

- 管理している空室物件においてトイレの水抜きが不十分だったために、凍結して水道管が破損。階下へ水漏れしてしまった
- 屋根の点検を怠り、排水溝が詰まってしまい、雨水が室内流入。入居者の家財に被害を与えてしまった
- 店頭での家賃徴収に誤りがあり、借主への不足金請求ができなかった 他

【保険適用のための条件（重要）】

1. 管理委託契約書の締結（自社所有の場合を除く）
賃貸人と会員との間で管理委託契約書が締結されていることが必要です。
なお、同管理委託契約書には、保険適用事由毎に必要な条項が盛り込まれていなければなりません。本会作成の管理委託契約書は、保険適用事由に必要な条項をほぼ満たしておりますので、参考にして下さい（鍵の取替え等につきましては、特約で定めてください）。
2. 事故報告書の提出
事故報告書に必要事項を記入して当協会宛にFAXして頂きます。
また、事故の状況等により、損害額を確認するための資料等が必要な場合があります。

ご不明な点は当協会までお問い合わせ願います。

賃貸不動産管理業協会事業推進部会の開催について（ご報告）

平成18年10月2日（月）に第1回事業推進部会が開催されました。事業推進部会は、本会が今後取り組むべき事業の検討、あるいは、現在実施している事業の再検討、協会が発行する資料等の内容における検討、その他本会の事業における企画等を行い、必要に応じて本会運営委員会に提案していきます。

平成18、19年度については、次の方に委員を委嘱しております。

部会での検討内容等につきましては、随時紹介していきます。



北海道	福屋 博明	（株）サンケイデニックス
宮城	佐々木正勝	第一建物（株）
埼玉	鳥山 勉	（株）山福不動産
東京	山田 修平	誠和計画（株）
神奈川	西山 曠	（有）京横興発
愛知	加治佐健二	（株）ニッショー
京都	千振 和雄	（株）学生ハウジング
大阪	西中 元	泉ビル（株）
香川	日下 雅彦	（株）日下住宅
福岡	三好 孝一	（株）三好不動産
沖縄	大城 昇	（有）オーエン

無料法律相談会

顧問弁護士による電話での無料法律相談（会員限定）を実施しています。相談内容は、賃貸管理に関するもので、相談時間は1回15分以内とさせていただきます。

日時：平成18年12月18日（月）午後1時～4時

平成19年1月22日（月）午後1時～4時

電話：03-3865-7031

来年の2月・3月は月2回実施予定

てんぽを考える

～明日の賃貸媒介・管理のために～

不動産カウンセラーの吉野伸氏(吉野不動産鑑定事務所)に不動産店舗のあり方等について、ポイントを整理してもらいました。数回にわたり連載します。

第2回のテーマ：不動産店舗のディスプレイ

見てくれなければ意味がない

店舗にはショーウィンドーやショーケースがあります。これらは人に見てもらうためのものですから、人に見てくれなければ意味がありません。店舗の前をよく通る人の属性をつかんで、その人達が見てくれそうなディスプレイをしていますか？店長の好み、必ずしも顧客の好みと一致するとは限りません。

人の目を引くディスプレイ

これは、外国のある店舗のショーウィンドーです。何を売っている店でしょうか？上段にはお花畑に鳥が飛んでいるようです。下段は水槽に魚が泳いでいるように見えます(写真A)。

面白そうな店だと思って近づいてみると、不動産店舗でした。



手書きボードに物件案内

今日のお昼の食事は何にしようかな、と考えながら歩いていると、あるお店の前に手書きのボードが出ています(写真B)。

よく見ると「お料理」ではなく「お部屋」と書いてあるではありませんか。

店頭には何を展示していますか？

道路を歩いていると、いろいろな店舗が目に入ります。ショーウィンドーをのぞいてみると工夫を凝らして、どうぞ見てくださいといわんばかりのものがいくつかあります。

この不動産店舗のディスプレイもそのひとつです。特選物件など書かなくても、物件の写真が立派な額に入っているだけで、この店のおすすめ物件だと気が付きます(写真C)。

不動産業で扱う商品は、貴金属店よりももっと高額なものです。それを、見るからに粗末なディスプレイしかしていないのはどうでしょう。

銀行や高額商品を扱う店舗の店頭ディスプレイやショーケースを研究してみるのもひとつの方法です。



たまには模様替えをしましょう！

いつ見ても同じ、変り栄えのしない店舗や店頭ディスプレイでは、すぐ見てくれなくなるでしょう。

せっかく出店しているのですから、店舗を最大限に活用する方法を常に考えておく必要があります。それには、異業種店舗のディスプレイについて調べてみることも有効です。