



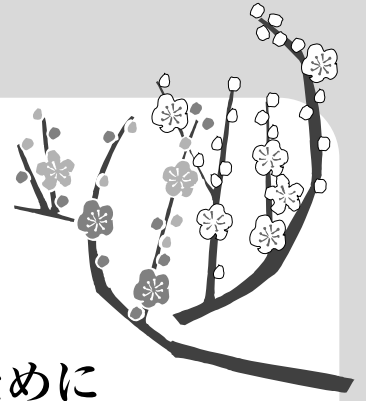
特集 賃貸不動産管理業の 法制化に向けた対応

CONTENTS

新年のごあいさつ	 02
協会からのお知らせ	 03
やっていそうでやってなかった空室対策	 04
協会ホームページのご案内	 08
賃貸管理の実務ポイント	 10
賃貸ライフの生活トレンド	 11
賃貸不動産管理業の法制化に向けた対応について	 12
ニュースファイル	 14
快適な暮らしの応援コラム	



賃貸不動産管理業の確立と 協会の発展のために



賃貸不動産管理業協会
会 長 伊藤 博

謹んで新年のお慶びを申し上げます。

会員各位におかれましては、清新な年を迎えられたことと存じます。

昨年は、会員の皆様方からご協力をいただき、事業が円滑に行われて参りましたことにつきまして、この場を借りて御礼申し上げます。

顧みますと、政権交代という大きな節目を迎えた我が国にあって、企業の倒産に伴う雇用不安、デフレ傾向にある経済情勢等、先行きの見えない状況が続いております。賃貸不動産管理関連では、「追い出し屋」という表現で行き過ぎた滞納賃料等の督促行為がクローズアップされ、また、更新料や礼金等の各種一時金の有効性を問う訴訟が起こされております。一時金の取扱いについては、今後の裁判の状況等も見極めつつ、状況を整理する必要があるかと思われまます。

(社)全国宅地建物取引業協会連合会では、賃貸不動産管理の質の向上等により、賃借人及び賃貸人の利益保護、賃貸不動産市場の活性化につながることから、法制化に向けた提言等を行っております。

本会においても、物件検索サイトの開設及びPR活動を推進したほか、隔週で開催した弁護士による法律相談や会報誌及びホームページのリニューアルを行い、情報提供活動を継続的行いました。全国10会場で開催した会員研修会では、家賃滞納への対応等のテーマで開催した結果、例年より多くの方に参加していただきました。さらに昨秋には、「オータム・ミーティング2009 in 軽井沢」を開催しました。総勢100名を超える方が研修を受講され、その後の懇親会では、会員同士の情報交換等がなされました。

また、本会に入会すると自動的に利用できる「賃貸管理業賠償責任保険」についても、万一の事故等が発生した場合には速やかな対応を行い、本保険自体の周知についても引き続き実施していきます。

今後も皆様を多角的にサポートしていくための各種事業を実施するとともに、本会組織体制の法人化に向けた準備を推進していきます。

最後に会員各位におかれましては、ますますのご健勝とご繁栄をお祈り申し上げますとともに、引き続きご支援とご協力をお願い申し上げます、新年のご挨拶とさせていただきます。

全宅連が前原国土交通大臣に賃貸不動産管理業の法制化を提言

全宅連では、「賃貸不動産管理業等あり方研究会」を立ち上げ、このほど「賃貸不動産管理にかかる法制化にあたっての論点と対応の方向性」をとりまとめ、昨年12月9日、前原国土交通大臣に賃貸不動産管理業の法制化に関する提言を行うとともに、賃貸不動産管理業務の現状等について意見交換を行いました。同提言は、賃貸不動産管理をめぐる種々の紛争等の解消を図るとともに、管理の質の向上とこ



前原大臣との面会の様子

れからの人口減少等の社会情勢に対応した賃貸不動産市場の活性化に寄与するため、賃貸不動産管理業の法制化を求める内容となっています。

※提言内容の詳細は12ページに掲載。

平成22年度「賃貸不動産経営管理士」基本講習（前期）日程

平成22年度の「賃貸不動産経営管理士」の基本講習（前期）の日程が確定いたしました。講習の詳細及び講習のお申込みは賃貸不動産経営管理士協議会ホームページでご確認ください。
(<http://www.chintaikanrishi.jp>)

【前期】

※3月9日(火) 仮申込み開始分

回数	日程	会場	定員
第1回	5月19日～20日	札幌・北海道自治労会館	160名
第2回	5月24日～25日	福岡・福岡商工会議所	180名
第3回	6月2日～3日	東京・全国都市会館	290名
第4回	6月10日～11日	沖縄・浦添市てだこホール	130名

※4月13日(火) 仮申込み開始分

回数	日程	会場	定員
第5回	6月21日～22日	大阪・チサンホテル新大阪	240名
第6回	6月29日～30日	東京・TFTビル	220名
第7回	7月8日～9日	横浜・ワークピア横浜	200名

※後期の開催予定地：東京（2回）、名古屋、広島、大阪、仙台
後期日程が確定しましたら本紙面にてお知らせいたします。

「ハトマークチンタイ」フラッグ第3弾「春」バージョンのご送付

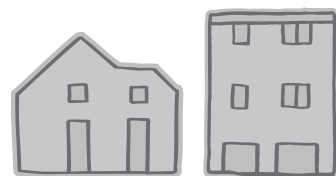
対外的PR企画として昨年11月末に「ハトマークチンタイ」フラッグの第2弾「クリスマス&ハッピーニューイヤー」バージョンをご送付いたしましたが、このたび、第3弾として春をモチーフにした春の繁忙期用フラッグをお届けします。春の繁忙シーズンに、店頭や店内に掲示していただき、販促ツールとしてご活用ください。



春の繁忙期用フラッグ

やっといそいで やってなかつた 空室対策

第3回



ワンズ
不動産ビジネスカレッジ

管理業務の強化

前号では「分析情報」をもとに、どのように「募集方法・募集条件」を検討すべきかについて、「ターゲットを意識した募集」、「時期を意識した募集」、「ターゲット顧客別の募集の仕方」、「空室対策のルーチンワーク化」の4つに分けて解説しました。

個別の物件への問い合わせを増やすためには、一般的な集客業務として行う「広告」とは別の意識として考えることが重要です。

今回は、客付業務とは別の「管理業務」を向上させることによって、新規入居者と既存入居者の満足度を高めること（テナント・リテンション）について解説します。

平均居住年数を考える

平均居住年数＝総戸数÷年間解約戸数

一般的に平均居住年数は、商品力と比例します。人気の商品ほど退去する方は少なく、人気のない商品ほど入居期間が短くなります。管理物件であれば、過去の平均居住年数はすぐに算出できるはずですが、平均居住年数が下がってきているようであれば、物件になにかしらの問題が発生している可能性があります。

	平均居住年数
シングル用物件	3～5年
ファミリー用物件	4～7年

今号の内容は、入居者募集力の強化と同様に重要な、既存入居者に対しての業務強化になります。

一般的に、「優良物件」とは長期的に入居いただける物件のことです。退去が多い物件は、何かしら問題があると考えられます。

ポイントは、管理業務を行っている社員の目線を「顧客視点」に変えることです。物件を見慣れている担当者は、汚れや不備のある状態を「普通」だと判断してしまいがちです。この「担当者の考え」を「お客様の考え」に変えるポイントをご紹介します。

物件の第一印象を高める

入居希望者を物件へ案内する際に、お客様がどのような視点で物件を見ているのかを意識することは大切です。前号でご紹介したレースのカーテンなども含まれますが、今回は「今あるものを維持管理する」ことでお客様に良い印象をもってもらうポイントのご紹介です。

① エントランス部分と掲示板の清掃

物件を案内する際に、入居希望者が一番最初に目に付く部分がエントランスです。一般的にエントランスは建物の顔であるともいわれています。

居室以外で考えると、エントランスは入居者がよく利用する部分になります。ポイントは以下のとおりです。

●明るさ

日中でも暗いエントランスがあります。お客様（特に女性）は「暗い」ということにマイナスイメージを持ちます。

●集合郵便BOX

無断で投函されるチラシなどがエントランスに散らばっている場合、お客様（特に女性）は「治安の悪さ」を連想してしまいます。ゴミ箱など設置してチラシを散乱させない工夫をする場合、定期的な回収を業務に組み入れる必要があります。

●電球などの明かり交換

既存入居者へのサービスの一環となりますが、電球の交換はスピードをもって行う必要があります。現在の入居者は、一般的に「権利意識」が強い傾向がみられ、自分自身が日常的に利用する場所の不具合について厳しい目線でチェックしています。蛍光灯切れなどを入居者からのクレームが入ってから対応するのではなく、できれば最低月に一度管理物件を夜間にチェックし、積極的に対応していくことも必要です。

●タイルなどの補修

簡易的に修繕できるエントランス

窓割れ理論

「建物の窓が壊れているのを放置すると、誰も注意を払っていないという象徴になり、やがて他の窓もすべて壊される」という理論を窓割れ理論といっています。



常に建物環境を、良好な状態に維持することが案内時のイメージアップや入居者満足につながります。

部分のタイル補修などではできるだけ気付いたときに行っておく必要があります。小さなお子様をお持ちのお客様であれば、「危ない」とか「維持管理されていない」と考えるかもしれません。

●掲示板の美化

掲示板は、管理会社などから入居者へ必要な情報を告知する場合に利用する重要な情報発信ツールです。ゴミの分別表やゴミ捨てカレンダー、工事などの日程など様々な情報を掲示しています。

掲示板の維持管理ができていないと、色あせた掲示物が貼られたままになっていたり、許可をしていない掲示物が勝手に貼られているなどマイナスなイメージを入居者に発信してしまいます。

告知期間が過ぎ、色あせた掲示物は撤去する。許可を得ていない掲示物は撤去する。画鋏で貼り付けると、錆びてしまうため、プラスチック製の鋏に変えるなど細かな気遣いを行うとともに、定期清掃を実施している場合は、清掃状況が分かる掲示を行うことが効果的です。

●エレベーター内の美化

エレベーター内は、落書きされたり、マットが汚されることが多くあります。そのまま放置してしまうとさらに状況は悪化してしまいます。特に单身用マンションで、このような状態だと女性のお客様は「治安の悪さ」を感じます。エレベーター内は密室

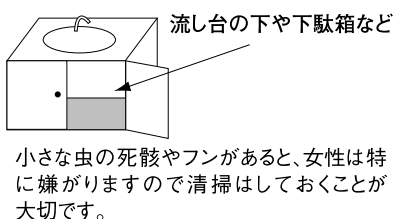
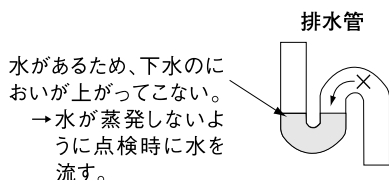
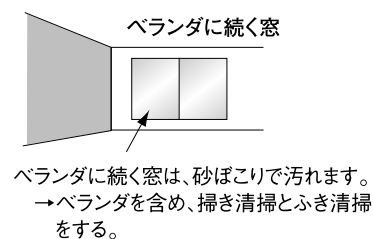
空間です。男性が思っている以上に女性は「危機感」を抱いています。案内時に、このような状態だとマイナスイメージからのスタートになってしまい、決まりにくくなります。既存の入居者も、「最近治安が悪くなったなー」とイメージを持ち、更新などをきっかけに転居してしまう場合があります。

②空室の定期清掃

共用部分などは貸主様からの依

居室内の清掃ポイント

空室になると、人が出入りしなくともホコリや汚れが発生します。お客様に良いイメージを持ってもらうことが成約率の向上につながります。「業者」が行うような清掃ではなく、簡易的な清掃でかまいません。



頼により清掃を行っている場合もありますが、空室内部の清掃まではしていないという管理会社があります。

これまでの説明のとおり、案内時の「第一印象」は成約率に大きく影響を与えます。

前号でもご紹介したように、空いってから〇〇日数経てば清掃を入れるなどのルールを決め、商品である空室を維持管理することが重要です。

夏場は特に配水管から下水の臭いが上がってきやすい時期になります。サランラップなどを利用して、封水が蒸発しないよう工夫します。

既存入居者満足を高める

最初に記載したように、商品力を高め、既存の入居者に長期間入居いただくことも重要です。

「いい大家さんの物件は入居率が高い」と昔から言われるように、入居者が快適に居住できる条件は、「建物」+「管理状況」+「コミュニケーション」です。

①クレーム発生時の対応が重要

東京都消費者生活総合センターに寄せられる相談件数の推移状況を見てみると、「不動産」に対する相談内容は常に上位にあります。

このような状況からみても、入居者が退去する理由の中に、「管理会社の対応が悪い」ことが少なからず含まれていることが分かります。

入居者が持つ権利意識の高まりにより、過度なクレームが増えていることも事実ですが、クレームが発生した場合、適切な対応を行うことは管理会社の義務です。クレームが発生したことで管理会社の評価が下がるわけではなく、その後の対応により評価が決まります。

クレームに対応する場合も心遣い・気遣いの意識を持つことが大切です。

東京都消費者生活総合センターへの相談件数の上位10位

順位	平成20年 8 月	平成20年 7 月
1	電話情報提供サービス 493	電話情報提供サービス 440
2	オンライン情報サービス 195	オンライン情報サービス 180
3	フリーローン・サラ金 155	フリーローン・サラ金 167
4	賃貸アパート 152	賃貸アパート 145
5	エステティックサービス 84	エステティックサービス 86
6	商品一般 63	商品一般 76
7	相談その他 54	相談その他 49
8	移動電話サービス 45	スポーツ・健康教室 44
9	医療 41	健康食品 42
10	健康食品 34	移動電話サービス 41

- 担当者が「大丈夫ですか?」と声をかける
- 「急いで現場に駆けつける」
- 「問題解決のために一生懸命対応する」
- 「依頼に対してすぐに返答する」
- 「状況が分かり次第、こまめに連絡を入れる」

上記のような当たり前のことをきちんと行うことでお客様から信頼をしていただき、紹介・リピートにつながるというのは実際の現場でよくあります。

「問題発生」 → 「対応完了」
→ 「 ? 」

この「?」に入る対応を意識することが管理サービスの「質」を上げることにつながります。

トラブルがいったん解決した後も、適宜、「その後いかがですか?」と電話をする、メールを送信するなどの気配りが、入居者の満足度を向上させることも意識しましょう。

② 入居者アンケート・退去者アンケートの実施

現状の入居者満足度を確認することで、管理物件に今後設置していくべき設備が見えてきます。

クレーム対応サンプル

統一されたサービスの提供ができれば、入居者に喜んでいただけます。そのために、簡易的でもかまいませんので、クレーム対応のマニュアルを作成しておくことが重要です。対応の手順が分かれば、担当者も不安がなくお客様との会話を行えます。

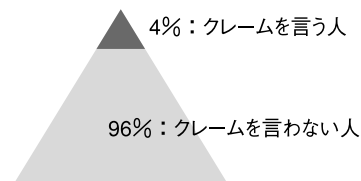
押入れ・クローゼットにカビが発生し、収納していた衣類が汚れた

- ① 現地確認にお伺いし、現状を確認する。汚れた衣類などのチェックと、押入れ・クローゼットの写真を撮影しておく。
※現地確認に行く前に、同様のクレームが発生していないか確認しておく。
- ② クリーニング代金負担などの話をする前に、他の入居者へカビなどの発生が今まで無かったかどうかの確認を行う。
- ③ カビの発生原因が入居者様の管理注意不足の場合は協議を行い、クリーニングの負担金額など折り合いをつける。

廊下に入居者の私物が置かれており、迷惑している

- ① 現地確認を行い、近隣の入居者の所有物かどうかの確認を行う。所有者が見つかった場合、撤去依頼を行う。
- ② 上記で所有者が見つからない場合は、放置禁止張り紙を行い、一定期間放置し、遺失物届を警察に行うか、オーナー様に費用を負担してもらい処分を行う。
- ③ 火災発生時の危険性などを記載した注意文を作成し、全戸に投函する。

ベッツィ・サンダースの調査



苦情が1件あれば、同様の不満を持っている人は平均26人いる。そのうち、6人は非常に深刻な問題を抱えていると推定される。

不満がある人は、それを平均9～10人に話す。13%の人は20人以上に話している。

4%:クレームを言う人

苦情を言った人のうち、56%～70%の人は、苦情が解決された場合、その企業と再び取引したいと考える。その比率は、解決が迅速に行われた場合、96%にまで跳ね上がる。

苦情が解決された顧客は、そのことを平均5～6人に話す。

現在入居している方々に「些少な」ノベルティを提供することでアンケート協力をお願いします。アンケートを回収することで、今の部屋に住む方の「満足点」と「不満点」が把握できます。

「不満点」を把握することで、貸主様に対して退去してしまう前に改善提案をすることができます。現在の入居者が感じている不満点は、次の入居者も感じやすい部分です。そのため不満点を事前に解決してあげることが重要です。

「満足点」を把握することで、広告のキャッチコピーがイメージできます。また接客時や案内時の「セールスポイント」として強調することができ、案内時のセールスコメントとしても活用できます。

退去者に対してもアンケートを実施することが大切です。退去する理由は様々です。

「結婚」、「就職」、「転勤」などやむを得ない理由であれば問題はありません。しかし、「騒音」や「家賃が周辺と比べて高い」、「設備面

入居者アンケートサンプル

ご入居者の皆様へのアンケート

ご記入日: 年 月 日

物件名称		ご入居年数	年
ご入居人数	人 (家族構成: ☐ 大人 人 ☐ お子様 人)		

1. 入居理由: この部屋を選んだ理由を教えてください。(複数回答可)

- ☐賃料が魅力的だった ☐部屋の広さ ☐間取り(部屋の配置) ☐設備・仕様
☐周辺環境の利便性(特に利用している施設:
☐内装デザイン ☐外観デザイン
☐その他の理由があれば教えてください。

2. 住み心地: 現在、この部屋での生活に満足していますか?

- ☐大変満足 ☐まあまあ満足 ☐普通 ☐やや不満 ☐かなり不満
 現在の住まいで「気に入っているところ」と「気に入らないところ」を教えてください。
☐気に入っている: _____
☐気に入らない: _____

3. 清潔度: エントランスや廊下、階段、外回りなどの共用部分の清掃状況はいかがでしょう?

- ☐大変満足 ☐まあまあ満足 ☐普通 ☐やや不満 ☐かなり不満
 コメント: _____

4. 当社社員対応: 問い合わせやクレームなどの連絡時、当社社員の対応はいかがでしたでしょうか?

- ☐大変満足 ☐まあまあ満足 ☐普通 ☐やや不満 ☐かなり不満
 コメント: _____

5. 近々、引っ越し(退去)のご予定はありますか?

- ☐引っ越し予定はない ☐2年くらいは住むつもりだ ☐1年くらいは住むつもりだ
☐半年後くらいで考えている ☐3か月先くらいで考えている

6. 引っ越しを検討されている場合の理由を教えてください。

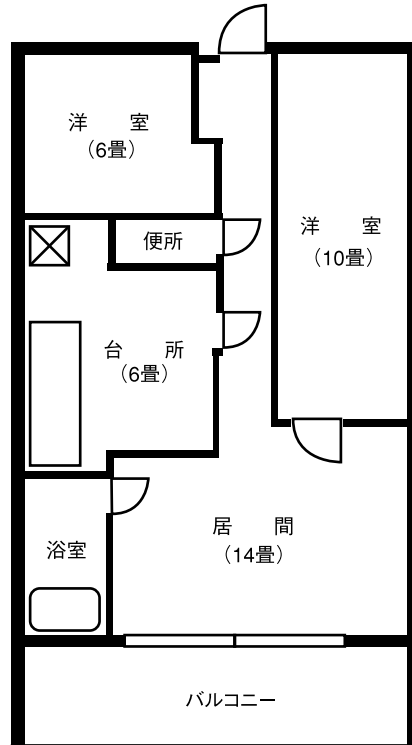
- ☐結婚、転勤などのやむを得ない理由
☐その他の理由があれば教えてください。

コメント: _____

7. 家賃が上がってもほしい設備がありましたら教えてください。

- 設備名: _____ 家賃がどれくらい上がってもほしいか: _____ 円
 設備名: _____ 家賃がどれくらい上がってもほしいか: _____ 円

8. 現在使用されている間取りをどのように利用されているか教えてください。
下記の間取り図へ家具の配置図や気に入っているポイントなどご記入ください。



アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございます。
〇〇〇〇〇株式会社 TEL00-0000-0000

欲しい設備についてアンケートを実施する場合は、家賃がどのくらいまで上がってよいかを併せて確認する。間取りをどのように利用しているかを確認することで、案内時の営業ツールになる。

の不具合」など建物自体が問題であれば、改善する必要があります。

③管理会社と入居者のコミュニケーション

一般的に不動産の管理会社に対して気軽に電話をできる消費者は多くはありません。

管理会社から通知や連絡が入った場合、「何かの注意文か?」、「何か問題でもあったかな?」などマイナス的にとらえることが多いと思います。

それは、管理会社と入居者とのコミュニケーションが不足しているからです。季節ごとの部屋の使い方や、地域情報を定期的に投函したり、掲示板へ掲載することも一つの手法です。

管理会社の中には入居者間の

イベントを企画し、入居者間の交流促進を図っている会社もあります。コミュニケーションが取れていれば、何か困ったときに管理会社へ気軽に相談できるため、安心して長期間居住いただけます。

入居者間のコミュニケーションが取れば居心地は良くなります。「管理をする」と考えると固いイメージになりがちですが、やはりサービス業としてお客様と接していくことが大切です。定期清掃を行っている担当者が、入居者と顔を合わせたときに「こんにちは」、「何か不具合はございませんか?」と声を掛けるだけで入居者の印象は変わります。

退去理由サンプル

①物件に起因する要因

- 目の前に建物が建ち、日当たりが悪くなった
- 手狭になり、もっと広い部屋に住むことになった(結婚・両親との同居・出産)
- 周辺環境や隣室が騒しく、ストレスを感じた
- 1階に飲食店が入り、害虫が多くなった
- 入居者の印象が良くない

②賃貸契約条件に起因する要因

- 更新時に賃料の値上げが行われた
- 賃貸条件が変更された
- 月々の賃料支払いが困難になった
- つねづね賃料が広さや設備に比べ高いと思っていた
- 更新料が高かったため、更新前に引っ越した

③立地条件等に起因する要因

- 駅からの遠さに我慢できなくなった
- 下見時と実際に暮らすのではイメージしていた環境が違った
- 思った以上に電車の便(各駅停車しか停まらない)が悪かった
- 学校、会社が変わり、通学、通勤が不便になった
- 入居者のクレームに対する貸主、管理会社の対応が悪かった

賃貸不動産管理業協会ホームページのご案内 ～貴社情報をホームページに掲載できます～

賃貸不動産管理業協会では、協会ホームページを昨年12月1日にリニューアルオープンしました。そこで、今回は会員の皆様限定してご利用いただける機能のうち、貴社情報を協会ホームページに掲載する機能および掲載方法についてご案内いたします。

会員ログインの方法

1. 賃貸不動産管理業協会ホームページにアクセスします。
google や yahoo から「賃管協」と入力して検索し、賃貸不動産管理業協会ホームページにアクセスします。
ホームページURL http://www.chinkan.jp

2. 「賃管協ホームページ」のトップ画面から、会員ログインページへ進みます。



3. 会員専用ページにログインします。



あらかじめお知らせしたID/PASSを入力します。
※ID/PASSがご不明の場合、協会事務局までお問合せください。

自社情報の掲載・メンテナンス方法

協会ホームページでは、貴社の情報をホームページ上に掲載することができます。ここではその掲載方法を詳しく解説いたします。
なお「ハトマークチンタイ」物件検索サイトに掲載される貴社情報は、この「会員店紹介」ページにリンクされます。自社情報の露出度アップのためにも、是非ご活用ください。

自社情報掲載ページ BEFORE



※ご入力前は、
基本情報のみ掲載

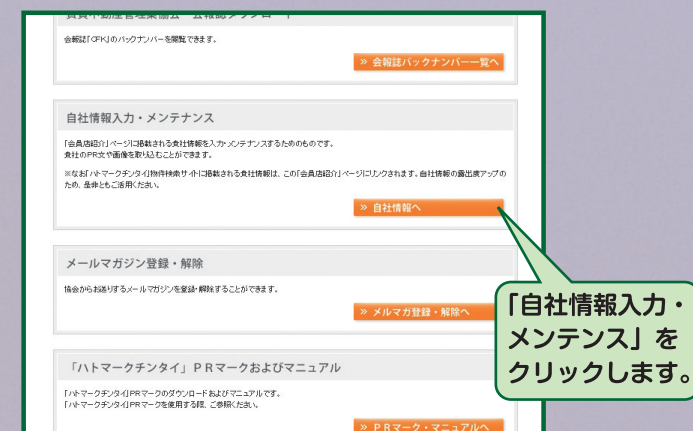
AFTER



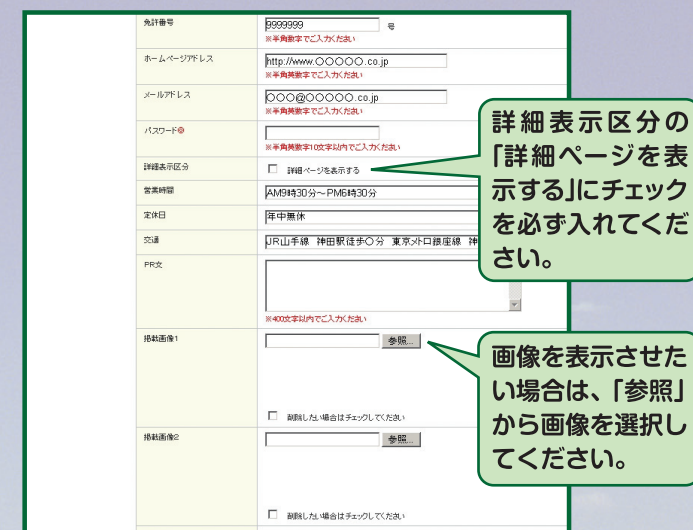
※ご入力後は、
このとおり

Step 1 「自社情報入力・メンテナンス」をクリックする

会員専用コンテンツにある「自社情報入力・メンテナンス」をクリックして自社情報入力・メンテナンス画面に進みます。



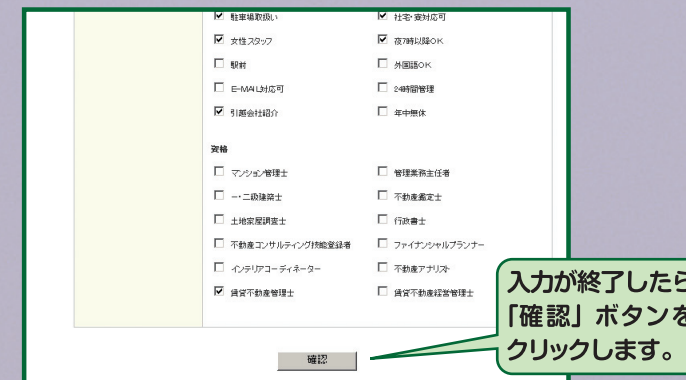
Step 2 「自社情報入力・メンテナンス」画面で、必要項目を入力してください。



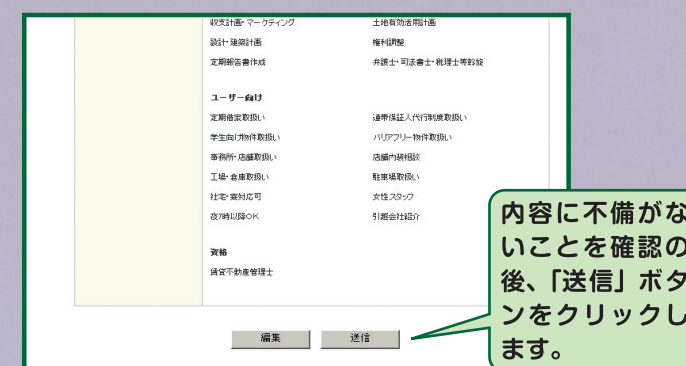
※(重要) 詳細表示区分のボックスにチェックを必ず入れてください。

※画像を表示させたい場合は、「参照」から画像を選択してください。
(登録済みの掲載画像を削除する場合は、「削除したい場合はチェックしてください」にチェックを入れてください。)

Step 3 入力終了したら、「確認」ボタンをクリックします。



Step 4 確認画面を押して内容に不備がないことを確認の後、「送信」ボタンをクリックします。



以上で入力は完了です。
※商号、代表者、住所の変更があった場合は、協会事務局までお知らせください。

【入力した内容の確認】



ハトマークチンタイ物件検索サイトからもこのページにリンクします。

お部屋探し	事務所・店舗を探す	不動産会社を探す	賃貸不動産管理業協会とは	お役立ち情報
HOME / 不動産会社を探す方法から探す / 東京都の市区町村別検索 / 検索結果一覧				
不動産会社一覧				
28件中 1件～20件を表示しています。	都へ 1 2 3へ			
会社名	所在地	電話番号	FAX番号	詳細
〇〇不動産	東京都千代田区〇〇1-1	000-0000-0000	000-1111-2222	詳細
〇〇不動産	東京都千代田区〇〇1-1	000-0000-0000	000-1111-2222	詳細
〇〇不動産	東京都千代田区〇〇1-1	000-0000-0000	000-1111-2222	詳細
〇〇不動産	東京都千代田区〇〇1-1	000-0000-0000	000-1111-2222	詳細
〇〇不動産	東京都千代田区〇〇1-1	000-0000-0000	000-1111-2222	詳細

「詳細」ボタンをクリックすると会員店紹介ページにリンクします。

賃貸管理の 実務ポイント

賃 貸借契約を解除するためには、

ア 契約違反行為等の債務不履行の事実（実体要件①）

イ 信頼関係破壊と評価される事実（実体要件②）

ウ 履行の催告（手続き要件①）

エ 解除通知（借主側への到達）（手続き要件②）

の4つの要件が必要とされます。今回は、このうちのウ・エ（手続き要件）につき解説をします（次回ア・イにつき解説します）。

履行の催告（手続き要件①）

賃 貸借契約の場合、一般的に債務不履行が問題となるのは、借主が、ある債務を客観的にも履行ができないという「履行不能」に当たるのではなく、賃料の支払いが遅れているとか、契約違反に対する是正措置が遅れているという「履行遅滞」に当たる場合と考えられます。

民法上、履行遅滞の場合には、催告をし、それでも債務が履行されない場合に初めて解除することができますとされています（民法541条）。したがって、賃貸借契約の解除も、催告のうえ解除をすることが原則となります。

無催告解除特約の有効性

民 民法541条は任意規定であるため、特約で催告なく解

賃貸借契約の 解除の手続き

除をする旨規定することは可能です。ただし、契約の終了に直結する手続きの一環であることから、裁判例は無条件でこの特約を有効としているわけではなく、信頼関係の破壊の程度が大きく、催告しても何ら意味をなさないような特約の事情がある場合に限り、その有効性を認めます。したがって、契約上は、そのような要件が一般的に満たされると評価できるような場合に限定して無催告の取り決めをしておくことが考えられます。

また、ただでさえ不動産賃貸借の解除については信頼関係破壊という実質要件のハードルがあり、無催告解除が認められるためには、そのハードルがさらに高くなるわけですから、実際の運用の場面では、契約書の文言にかかわらず、まずは催告をすることが基本であると、とらえておくことが望ましいでしょう。

解除通知（手続き要件②）

契 約の解除は、契約の終了という法的効果を生じる行為です。したがって、民法上、「契約を解除する」という意思表示が相手方に到達して初めてその効果を主張できるとされていますので、その事実を明らかにしておく意味から、契約の解除通知は、配達証明付の内容証明郵便で行うことが望ましいでしょう。



佐藤貴美法律事務所

弁護士 佐藤貴美

（当協会顧問弁護士）

物件オーナー様お役立ち情報

賃貸ライフの生活トレンド

筆者がニュータウンで暮らす生活者へのインタビューリサーチで知ったのは、住まいへのたくさんの期待と不満でした。生活者の妥協が少ない住まいが、「住み続けたい」物件です。生活トレンドが変わると、住まいでの過ごし方が変わり、持ち物が変わり、家具が変わります。満室物件にするために、生活トレンドにご注目!

第3回

自転車生活は止められない。



株式会社 メイプルノア
代表取締役 神 ひとみ

マーケティングプランナーとして、多くの生活者へのインタビューリサーチに基づいて、ニュータウンの街づくりや集合住宅の設計プラン、消費財商品の企画や広告販促等を提案しています。

今、自転車がブームです。流行っているのは、ロードバイク、マウンテンバイク、クロスバイクと呼ばれる、比較的長い距離を快適に走れる自転車です。それらの自転車で通勤する人は増えており、都心には、朝、通勤自転車を店内の専用スペースに駐輪し、シャワーを使って着替えられるスポーツショップもできました。

この自転車ブームの背景は、2008年4月に始まったいわゆるメタボ健診で目覚めたサラリーマンのダイエットのためとか、リーマンショックで給与が下がったので通勤交通費を浮かせるためという話もあります。

郊外でも、自宅から最寄り駅まで、バスや、家族による自家用車で送迎を止めて自転車を利用する人は増えているようです。健康にもお財布にも良いわけですね。

週末には、多摩川や荒川といった河川沿いのサイクリングロードや、青山墓地や六本木ヒルズ、はたまた浅草や門前仲町といった都心の名所を回る、「ポタリング」と称されるお散歩ムードのサイクリングが人気。ポタリングに適したサイクリングコースを紹介する書籍もたくさん出版されています。女性向けの自転車雑誌も相次いで創刊。「smilecycle」

が2008年9月（八重洲出版）、「Bicycle Beauty」は、2009年10月（二玄社）といった具合です。

自転車ブームに乗って、オフィスに持ち込んだり車に積める折りたたみ式自転車や、女性でも乗りこなしやすい小さいフレームサイズの自転車が登場し、コーヒーショップやカフェに出入りできるお洒落なバイクウェアが売り出され、自転車愛好者はさらに増えているようです。自転車生活はもはや止められないのです。

さて、この自転車ブームに賃貸住宅は対応しているでしょうか。都心物件でも、オフィスまで自転車で通勤したり週末にポタリングをしたい人にとっては、屋根付き駐輪スペースを確保している物件は魅力です。流行りの自転車は、決して錆び付いても気にならないママチャリではなく、お洒落なデザインのロードバイク、マウンテンバイク、クロスバイクです。これらは大抵、雨風の当たりにくい場所に駐輪しておきたいのです。せめてマンションの一角に、屋根付きの駐輪ラックが設置されていると嬉しいもの。しっかり固定できる鍵付きラックなら、盗難防止になります。敷地内に少々余分な土地があったら、ぜひ屋根付き駐輪ラ

ックを設置していただきたいものです。駐輪ラックが設置されていないばかりに、建物の内外に自転車が乱雑に駐輪されている建物は、マイナスの印象で敬遠されがちですね。

少々面積が広い住戸には、室内に大切なロードバイクを置くことができます。広い玄関ホールや廊下は、これまでデッドスペースとされてきましたが、こうした空間は立派な自転車置場です。設計の都合で生まれてしまったデッドスペースは、自転車愛好者にとっては何ともうれしい待望の空間に違いありません。ぜひ、多いにアピールしてください。



賃貸不動産管理業 の法制化に向けた 対応について

会報誌37号で報告しました通り、国土交通省
社会資本整備審議会の不動産部会、民間賃貸
住宅部会では、賃貸不動産管理について昨年末
を目途にとりまとめる予定で検討が進められ
てきました。そこで(社)全国宅地建物取引業協
会連合会(伊藤博会長)(以下「全宅連」という)
としても、賃貸人・賃借人・管理業者から見た課題、
賃貸不動産管理業の定義、賃貸不動産管理業
の法制化のあり方等を早急にとりまとめる必要が
あることから、全宅連不動産総合研究所に「賃貸
不動産管理業等あり方研究会」を設置しました(研
究会委員は以下の通り)。先般、研究会としての

方向性がまとめられ、全宅連理事会で承認されました。
内容は次頁の通りです。



民間賃貸住宅部会の様子

【賃貸不動産管理業等あり方研究会委員名簿】

座 長	丸 山 英 氣	千葉大学名誉教授
	吉 田 修 平	弁護士
	土 田 あつ子	(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会主任研究員
	中 城 康 彦	明海大学不動産学部教授
	清 水 千 弘	麗澤大学国際経済学部准教授
	村 川 隆 生	(財)不動産適正取引推進機構上席主任研究員
	市 川 宜 克	(社)全国宅地建物取引業協会連合会専務理事
	川 島 健太郎	(社)全国宅地建物取引業協会連合会賃貸管理委員長
	見勢本 浩 一	(社)全国宅地建物取引業協会連合会賃貸管理副委員長

賃貸不動産管理にかかる法制化にあたっての論点と対応の方向性(概略)

法制化にあたっての基本的な考え方

賃貸不動産物件の管理行為を行う(賃貸人を含めた)すべての者を対象に賃貸不動産の適正な管理を法で義務付けるとともに、管理業者については、適切な管理が行われ、賃借人及び零細な個人賃貸人の利益が保護されることを規制等で法的に担保することが必要である。

また、法制化に当たっては、宅地建物取引業法の改正では、宅地建物取引業への影響、行為の規制等が適切に措置されないおそれ等があり、早期の制度化のためにも新たに独立した法の制定が必要と考える。

法制化にあたっての論点

(1) 賃貸不動産管理業の定義

国土交通省策定の標準管理委託契約書における業務を「賃貸不動産管理業」と定義する。ただし、具体的な業務内容を精査し、弁護士法との業務区分の明確化が必要である。

(2) 賃貸不動産管理業者の要件

賃貸不動産管理業を営む業者に対し、登録制度を適用する。ただし、宅地建物取引業者については、特例(登録に替えて届出)を設けることが必要である。

「契約管理業務(賃料等の徴収業務、運営調整業務、契約更新業務、解約業務)」を「基幹事務」と定義する。

賃借人、零細な個人賃貸人等の利益保護の観点から、他者の賃貸不動産物件の管理(基幹事務)を業とする者を「賃貸不動産管理業」の登録対象とする。

サブリース業者は、事実上、他者の財産管理を業として営んでおり、登録対象に含める。

賃貸不動産管理業者の資質の向上のため、業界は継続的な講習、情報提供等で貢献する。また、従事者の資質向上のため、「賃貸不動産経営管理士」制度を活用し、将来的な必置資格化、

一定水準の資格取得者に立退交渉を認める措置、法への位置づけ等を、引き続き検討する。

行為の規制

賃貸不動産物件の管理行為を行うすべての者を対象に、賃借人保護のための取立行為に係る最低限のルールを法に規定し、詳細な規定や悪質な賃借人への対応等は業界自主ルールとすることも考慮する。

賃貸不動産管理業者は契約時にその内容を書面で賃貸人に交付する。この契約内容を賃借の申込者に開示し、消費者の選択を通じた賃貸管理の質の向上を図る。

預かり金は、口座の分別管理を義務付ける。既存の保証・保険制度の充実、信託制度の活用を業界団体として引き続き検討する。

賃貸不動産管理業務の報酬は、宅地建物取引業の報酬と明確に区分することを規定する必要がある。

その他関連して措置すべき事項として、紛争未然防止のため、原状回復ガイドラインの更なる周知・詳細化による賃貸人・賃借人双方の理解促進、入居時の双方確認、根拠資料の作成等の義務化も検討すべき。

さらに、紛争処理体制は、宅地建物取引業保証協会等による苦情の解決状況、少額訴訟や裁判外紛争解決手続(ADR)の状況と効果等を整理の上、業界としての措置の必要性を検討すべき。

以上の内容を踏まえ、昨年12月9日に前原国土交通大臣に賃貸不動産管理業の法制化に向けた提言(3ページ参照)を行いました。その際、家賃債務保証業者の行き過ぎた督促行為等が問題となった、いわゆる「追い出し屋」対策だけでは根本的な解決にはつながらず、賃貸不動産管理業法(仮称)の制定が急務であると訴えました。

今後の状況等については、その都度ご報告させていただきます。

01

New's File

10年度に原状回復指針を改定 国交省

国土交通省は賃貸住宅退去時における原状回復について、賃貸借人双方があらかじめ理解しておくべき一般的なルールを示した「原状回復ガイドライン」を2010年度に改定する方針だ。前回改定を行った2004年以降の判例を収集し、専門的に議論したうえで、ガイドラインの具体化を実施。賃貸住宅をめぐる紛争として依然多い、原状回復トラブルの未然防止を強化していく。

また、ガイドラインの改定に当たっては、通常の損耗の範囲や故意・過失の基準を客観化すべきといった意見が、賃貸住宅に係るトラブルの解決策などを議論している社会資本整備審議会・民間賃貸住宅部会などで上がっている。これについては、例えば「～センチ以上の傷は故意」などと定義した場合、より混乱をまねく恐れなどもあり、国交省は難色を示している。（12月8日号）

02

New's File

追い出し行為の法規制「通常国会に法案」

賃貸住宅の借主に対する執拗な家賃督促や物件への立ち入り、鍵の交換など、いわゆる追い出し行為の発生を背景にした家賃債務保証業者などの法規制について、馬淵国土交通副大臣は12月14日の会見で「来年の通常国会への法案提出を検討している」と話した。事業者に対する法規制については、専門的に議論していた国交省の審議会（社会資本整備審議会・民間賃貸住宅部会）が同14日にまとめた最終とりまとめで、家賃債務保証業の法制化やそれに基づく、行き過ぎた督促行為に対する規制、営業許可を担保する登録制度の必要性を指摘。馬淵国交副大臣はこの最終とりまとめを踏まえ、法体系を検討する考えを示している。

国土交通省資料によると、全国の消費生活センターなどに寄せられた家賃債務保証をめぐる消

費者トラブルに関する相談件数は、2004年度の44件から2008年度には495件と増加。また、2009年初めころからは、一部事業者による追い出し行為に対する訴訟も起こっている。

こうした状況を背景に、最終取りまとめでは、悪質な事業者を市場から排除するなど、賃貸人が安心して家賃債務保証サービスを利用できるための必要な措置として、家賃債務保証業の法制化や営業許可を担保するための法に基づく登録制度の必要性を指摘。併せて、貸金業法における取立て規制のような、禁止行為を掲げた行為規制が必要としている。家賃保証業を法制化し、登録制度が創設された場合は、一定の財務基盤など登録要件や、禁止行為を行った事業者に対する罰則規定などを設けることが見込まれる。（09年12月22日号）

賃貸住宅管理業、任意登録制導入へ 国交省

国土交通省は賃貸住宅管理業者に対する任意の登録制度を創設する方針を固めた。12月25日に社会資本整備審議会・不動産部会の第25回会合を開き、新制度の概要をまとめた。新制度は、賃貸管理業務について、賃貸借契約に係る重要事項の説明などのルールを定めることで、業務の適正な運営を確保することが目的だ。今後、告示案を定め、業界団体の意見を聴取すると同時に、通常国会への提出を目指している追い出し行為を規制するための法案の動向を注視しつつ導入時期を検討する。「追い出し行為に対する法規制の導入と大きなズレが生じない時期に創設したい」（国交省）考えだ。

新制度の対象となる不動産は賃貸住宅で、非住宅は対象外とする考え。対象事業者や業務は、

賃料などの徴収や賃貸借契約の更新・解約業務を行う事業者、サブリース業であっても、業務内容は管理業務と一致するものが多いことから対象とする。

登録業者に対しては、一定のルールを定める。具体的には、賃借人に対する賃貸借契約に係る重要事項説明や契約成立、更新時における書面交付、また、賃貸人に対する管理委託契約内容の重要事項説明や管理委託契約成立時の書面交付などとする見込みだ。

新制度導入により、登録事業者名は公表されると同時に、ルールが遵守されない場合は、登録から削除されることから、登録事業者情報について、消費者が物件選択の判断材料として活用できるなどの期待がある。

お知らせ

会員限定 無料法律相談のご案内

当協会では、会員限定のお電話による無料電話相談を開催しています。賃貸管理に関するトラブルや質問等に対して、顧問弁護士が対応します（予約不可。1件15分以内。限られた時間内に、出来るだけ多くのご相談に対応させていただくためご了承ください）。

2・3月の開催日は以下のとおりです。（隔週月曜日開催）

【2月】 2月8日（月） 2月22日（月）

【3月】 3月8日（月） 3月23日（火）

〔相談時間〕午後1時～4時（電話受付は午後3時50分まで）

※午後2時30分頃までは、お電話が繋がりにくい場合があります。

〔電話番号〕03-3865-7031

入居者さんの 快適な暮らし応援コラム

第3回

篠崎俊子
ライフスタイルアドバイザー

仕事とプライベートのバランスをとり、ココロとカラダが喜ぶ幸せな暮らしを提案している。最近のマイブームは、スーパー銭湯通い、無農薬で野菜やハーブを育てる家庭菜園、昼食から翌朝食までを人参ジュースだけにする24時間プチ断食。

smart life

お金をかけないで、シンプルに小綺麗に暮らすコツ。



収納スペース倍増計画

サイズやデザインがでこぼこで収納力がなく使い勝手の悪い家具は、思い切って処分して、床から天井までの空間が全部使える「収納家具」に買い換えてみませんか。サイズのバリエーションがあるパーツを組み合わせ、きっちり部屋のサイズに合わせることが、部屋の空間を無駄なく使うポイントです。

収納家具、押し入れ、クローゼットの収納力を高めるのが「収納グッズ」。間仕切りを付けた引き出し、中身が見える透明な衣装ケース、奥行きをいっぱい利用できるハンガーラック、小物を整理しやすい吊り下げポケットなどを設置すると、空間が効率良く使

えて収納力が倍増します。

収納スペースは80%くらいを使って余裕を持たせることも、仕舞いやすく取り出しやすくなるコツ。洋服やタオル類は、取り出しやすいようにくるくると畳み、細かい雑貨や下着類は、ボール紙などを間仕切りにして、一目見てわかるように収めましょう。

衣装ケースや収納ボックスにキャスターを付けると、日常、出し入れしやすいのでタンス替わりに使えます。表側に、収納しているものを書いたラベルを貼るとわかりやすいですね。中身の見やすさ、出し入れしやすさを工夫して、収納力や使い勝手をぐんとアップさせてください。

仕事運を上げるリビングインテリア

自分の才能を活かしてより良い仕事をし、出世や蓄財につながる運を左右するのが、日常を過ごすリビングルーム（居間）です。

リビングルームのインテリアの基本は、明るく暖かみの感じられる雰囲気にあることです。角に丸みのある木製のテーブル、暖色系のカーテンやソファは吉です。自然素材のファブリックや籐の家具、花や植物も良い気をくれます。和室の畳には自然のパワーがありますので、カーペットを敷かない方が良いでしょう。色やデザインがバラバラの家具、水槽、動物の剥製を飾るなどは、不安定な気を生むので凶。自然の採光が取れない暗いリビングルームは、天

井からの照明の他に、間接照明で部屋の隅を照らしてください。

来客を招くリビングルームは、品格がある家具や置物を置くことを心がけましょう。価値のある芸術品や、人の心を和ませる絵や花瓶などは、来客にもてなしの心を感じさせ、その方との関係を良くして、人間関係や仕事運をアップさせます。

テレビ、パソコン、FAX、電話など、情報を送受信したり、人とコミュニケーションを取るものは吉です。これらは家の中心から見て東の方角に置きましょう。気の乱れを引き起こす電磁波が気になる方は、木炭を近くに置くと電磁波を吸収してくれます。

開運風水

お部屋のインテリアや持ち物で開運アップしよう。

