

ZENTAKU KANRI

資産管理のこれからを考える
全宅管理

2022

冬号

VOL.38

特集

心理的瑕疵の 取扱いに関する ガイドライン (賃貸借関連)

重要事項説明書

連載企画：詳しく解説！「賃貸管理業のニューノーマル」第4回
賃貸管理の有資格者や実務経験者の育成

賃貸管理トレンド 第8回

「賃貸管理業務のテレワーク」

法律相談：知っておきたい賃貸管理の法律知識 Q&A
入居後に判明した事故物件の取り扱い

「住まう」に、寄りそう。



一般社団法人 全国賃貸不動産管理業協会

全宅管理

資産管理のこれからを考える

ZENTAKU KANRI

全宅管理 2022 Winter VOL.38



INDEX

- 3p | 新年のご挨拶
一般社団法人
全国賃貸不動産管理業協会
会長 佐々木正勝

不動産関連トピックス
「【民間資格】賃貸不動産経営管理士」が
令和4年6月15日をもって終了
賃貸仲介の地場景況感の見通しが明るく
- 4p | 特集
**心理的瑕疵の
取扱いに関する
ガイドライン** (賃貸借関連)
国土交通省から発表された事故物件などの告知に
関するガイドラインについてその背景と概要を解説
- 8p | 法律相談
知っておきたい賃貸管理の法律知識 Q&A
入居後に判明した事故物件の取り扱い
- 9p | What's 全宅管理
全宅管理の会員向けサービスをご紹介
第12回:振込代行サービス
「セゾンスmart振込サービス」
- 10p | 連載企画
**詳しく解説！
「賃貸管理業のニューノーマル」**
第4回: **賃貸管理の有資格者や実務経験者の育成**
- 12p | 連載企画 賃貸管理トレンド
第8回
賃貸管理業務のテレワーク
- 14p | 協会インフォメーション
01 第2回理事会が開催されました
02 賃貸住宅・アパートEXPOにて岡田専務理事が講演！
03 支部 活動報告

TOPICS

不動産関連
トピックス

不動産の管理などに関連するトピックスをお届けします。市場の動向の把握と、賃貸経営オーナー様への情報共有等にお役立てください。

「【民間資格】賃貸不動産経営管理士」が令和4年6月15日をもって終了

令和2年度以前の当資格試験に合格し賃貸不動産経営管理士協議会に登録された「【民間資格】賃貸不動産経営管理士」で、「移行講習」を令和4年6月15日までに修了されなかった方は、**お持ちの管理士証の有効期限に関係なく6月15日をもって終了し、その効力は失われます。**

継続して資格を所持するためには、「移行講習」の修了をもって、「【国家資格】賃貸不動産経営管理士」に移行していただくこととなりますので、同封のチラシをご確認の上、手続きをお急ぎください。



新年のご挨拶

『「住まう」に、寄りそう。』を目指して

一般社団法人
全国賃貸不動産管理業協会
会長 佐々木正勝

謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

会員各位におかれましてはお健やかに新年をお迎えのことと大慶に存じます。

昨年、全宅管理は設立10周年を迎えることが叶いました。これもひとえに会員の皆様方を始め関係各位の全会各種事業への深いご理解とご協力、そして過分なるご支援の賜物でございます。合わせてコロナ禍の制限の下、記念事業等を無事に執り行うことができたことに、衷心より感謝申し上げます。

昨今の不動産業界で賃貸管理に関しては、令和3年6月15日に「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律」が完全施行され、「賃貸住宅管理業登録制度」がスタートしました。本会では、同日に制度解説のためのオンラインセミナーを開催した他、ホームページに法律の特設ページを開設し情報提供すると共に、登録後に必要となる業者票及び従業者証明書のテンプレートを会員限定で提供、さらに概要をまとめたリーフレットや研修動画を提供いたしました。

本会の賃貸不動産管理業の適正化に向けた取り組

みの1つとして、国土交通省が発足した「不動産取引に係る心理的瑕疵に関する検討会」に私自身、委員として出席し、現場での経験を基に意見具申を行いました。10月8日に公表された「宅地建物取引業者による人の死の告知に関するガイドライン」で、取引対象の不動産で生じた人の死について、適切な調査や告知に係る判断基準が確立したことにより、円滑な不動産の流通、安心できる取引が促進されるものと確信しております。

会員数が6,400社を超えた中、去年は石川県・和歌山県支部設置の承認がなされ、全国28支部体制となります。今後も本会スローガン『「住まう」に、寄りそう。』の下、強靱な組織の確立に向けた事業展開を図るとともに、更なる賃貸不動産管理業の適正化に向け、全宅連、国土交通省等関係機関とも協議を重ねてまいります。

最後に、一日も早い新型コロナウイルス感染症の終息と、皆様方のますますのご繁栄とご健勝をお祈り申し上げます。新年のご挨拶とさせていただきます。

賃貸仲介の地場景況感の見通しが明るく

大手不動産情報サービス会社は11月19日、「地場の不動産仲介業における景況感調査」(2021年7～9月期)の結果を発表。

※
当期の賃貸仲介の業況DIは、首都圏で38.9(前期比3.3ポイント低下)、近畿圏37.3(同2.8ポイント低下)といずれも

低下し、30台まで落ち込みました。ただし、いずれも前年同期の水準は上回っており、賃貸仲介の景況感の見通しは明るくなったと言えるでしょう。全国14エリア中、12エリアで前期のDIを下回り、改善したのは北海道と兵庫県のみにとどまりました。

※Diffusion Index (ディフィージョン・インデックス)

特集

心理的瑕疵の 取扱いに関する

ガイドライン (賃貸借関連)

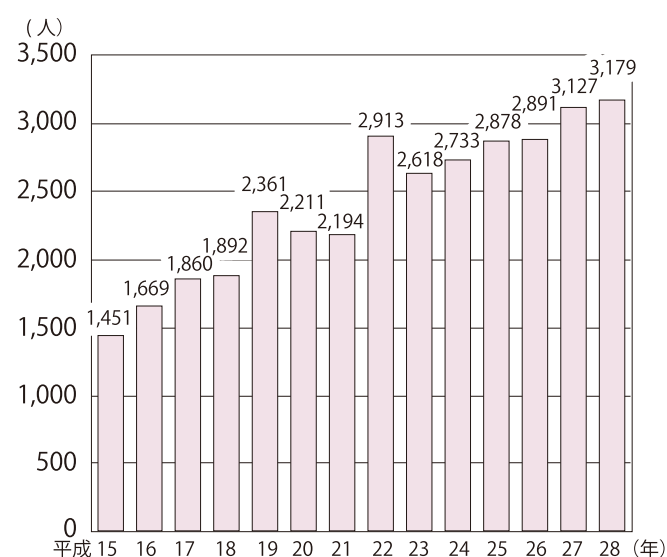
いわゆる「事故物件」の取り扱いについて、判断基準が明確ではありませんでした。そこで令和3年10月、国土交通省は「宅地建物取引業者による人の死の告知に関するガイドライン」を策定。今回はその内容を解説します。

ガイドラインがつけられた背景

高齢社会を背景に、自宅で亡くなる方が増加しています。特に右のグラフのように、一人暮らしの高齢者の自宅死亡者は年々増えています。そのような背景のもと、不動産取引で取引対象の不動産で生じた人の死について、適切な調査や告知に関する判断基準がありませんでした。そのため、賃貸住宅の円滑な流通や安心できる取引が阻害されているという現状がありました。さらに判断基準が無いことで、所有する物件で死亡事故などが生じた場合に、全て事故物件として取り扱われるのではないかと賃貸住宅オーナーが懸念し、特に単身高齢者の入居を敬遠するという傾向がありました。

そこで、人の死が生じた不動産の取引に際しての宅建業者の判断基準となるガイドラインを策定するため、「不動産取引における心理的瑕疵に関する検討会」が開催されました。全宅

管理の佐々木正勝会長も委員として参加し、令和2年2月から令和3年9月まで検討会とパブリックコメントが実施され、今回のガイドラインが策定されました。



■東京 23 区内における一人暮らしの 65 才以上の自宅死亡者数
※出典：東京都福祉保健局調べ

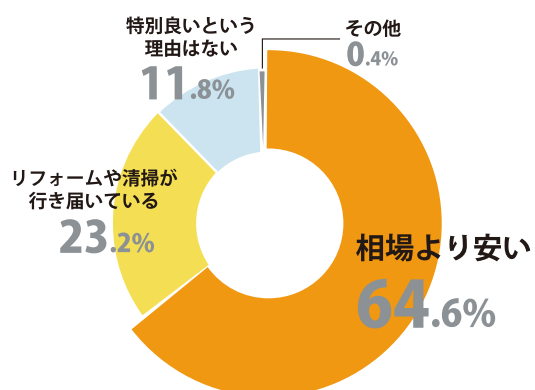
不動産取引における死の告知に係る課題

この問題の難しいところは、人によって死に対する捉え方が違うということです。全く気にしないという人もいれば、通常の自然死でも気になるという人もいます。「人の死」については「心理的瑕疵」の問題として捉えられますが、「心理的瑕疵」の言葉が示す通り、心理は人によって様々です。

リサーチ会社が行なった2019年の調査では、いわゆる事故物件でも借り手がつくと答えた不動産会社は、60%以上にもなります。さらに事故物件でも良いかという問いに対し、顧客は「相場より安ければ良い」64.6%、「リフォームや清掃が行き届いていれば良い」23.2%と答えています。

■事故物件でも構わない理由

※n 値=1,112 人



当ガイドラインの中でも課題として次のことが挙げられています。

●人の死は日々各地で発生しているが、それがいわゆる心理的瑕疵に該当するかや、その継続性の評価は、事案の態様・周知性等や当該物件の立地等の特性によって異なり、時代や社会の変化に伴い変遷する可能性もある。

●いわゆる心理的瑕疵は時間の経過とともに希釈され、やがて消滅するとの裁判例もある。

●不動産取引における人の死に関する事案の評価については、貸主・借主の個々人の内心に関わることなので、それが取引の判断にどの程度の影響を及ぼすかについては、当事者ごとに異なる。

そうすると、この人の死の事案の取り扱いについては、特に借主が納得できる正確な情報を与えることができれば、多くのトラブルが回避できるということにもなります。

このガイドラインでは、宅建業者がどのような方法で調査すべきか、そしてどのような場合にどのような内容を告知するべきかが示されています。宅建業者がスムーズな契約を行うために、そして貸主が不安なく単身高齢者と賃貸契約を結ぶために活用する必要があります。

ガイドラインの位置付け

このガイドラインの当事者となるのは、宅建業者です。貸主と借主の媒介として、確かな情報提供するための基準を提供しています。

あくまでもガイドラインであるため、例えば宅建業者がガイドラインで示した対応を行わなかった場合でも、これをもって直ちに宅地建物取引業法違反になるものではありません。ただし、宅建業者の対応を巡ってトラブルになった場合には行政庁における監督に当たって本ガイドラインが参考とされると記載されていますので注意が必要です。

ガイドラインの民事上の責任について

心理的瑕疵については、取引当事者から依頼内容、締結される契約の内容などによって個別に判断されるべきものですから、ガイドラインに沿っていればただちに民事上の責任を回避できるものではありません。ただし、本ガイドラインに基づく適切な対応により、取引当事者間のトラブルや取引に関与する宅建業者との間のトラブルの未然防止が期待されますから、このガイドラインを積極的に活用すべきでしょう。

ガイドラインのポイント

このガイドラインの適用範囲は、心理的瑕疵の事案のうち、取引の対象となる不動産で生じた「人の死」に関する事案を対象としています。対象の不動産は「居住用不動産」に限定しており、オフィスなどとして用いられている不動産において発生した事案については注意書きにおいて「取引当事者の意向を踏まえつつ、適切に対処する必要がある」とされています。

そしてこのガイドラインで定められているのが「調査」と「告知」についてです。

どのようなケースで告知が必要ないのかを理解することが大切

告知の判断基準

ガイドラインでは「宅地建物取引業者は、人の死に関する事案が、取引の相手方等の判断に重要な影響を及ぼすと考えられる場合には、これを告げなければならない」とした上で、告知しなくてもよい場合を次のように定めています。

1.対象不動産において自然死又は日常生活の中での不慮の死が発生した場合

自然死とは老衰、持病による病死等。不慮の事故死とは、自宅の階段からの転落、入浴中の溺死、転倒事故、食事中的誤嚥等になります。しかし、上記の死亡事案であっても、長期間にわたって人知れず放置されたことなどで、いわゆる特殊清掃や大規模リフォーム等が行われた場合には、買主・借主が契約を締結するかどうかの判断に重要な影響を及ぼす可能性がある為、告知をしなくてはなりません。また、この場合であつても発覚から概ね3年経過した後は、告知義務はなしとしています。

でも発覚から概ね3年経過した後は、告知義務はなしとしています。

2.対象不動産・日常生活において通常使用する集合住宅の共用部分で発生した左記1以外の死が発覚し、その後概ね3年が経過した場合

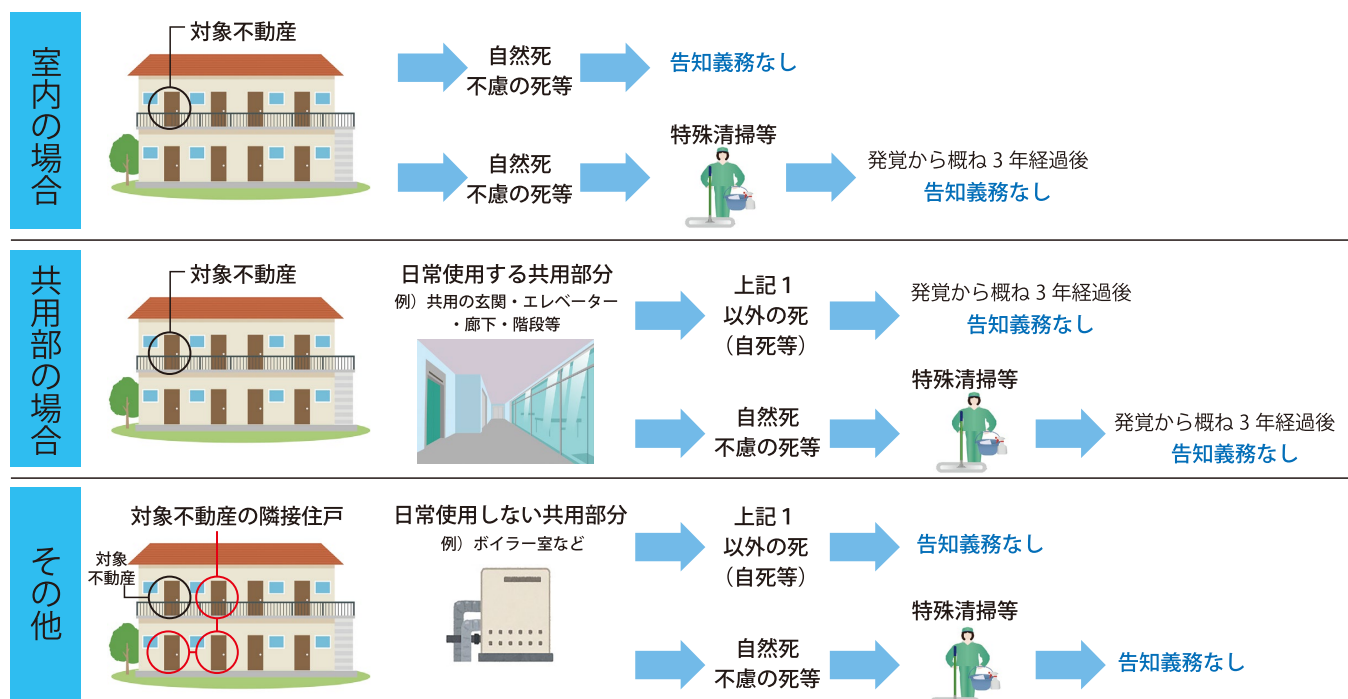
対象不動産で、または日常生活で通常使用する集合住宅の共用廊下やエレベーターなどで自死などが発生した場合、原則として発覚から概ね3年が経過した後は告知不要。ただし事件性、周知性、社会に与えた影響等が特に高い場合はこの限りではありません。

3.対象不動産の隣接住戸・日常生活において通常使用しない集合住宅の共用部分で発生した左記1以外の死・特殊清掃等が行われた左記1の死

対象不動産の隣接住戸や、日常生活に使用しないボイラー室などの共用部分については告知義務はありません。

なお、これらの告知しなくても良いケースであっても、相手から問われた場合や取引の相手方の判断に重要な影響をもたらすと考えられる場合は告げなければなりません。

■賃貸借の場合の告知義務



告知する内容

告知すべき人の死の事案が貸主や管理業者から報告された場合は、媒介する宅建業者が借主に、予め伝える義務が発生します。

告知する内容は以下の通りです。

- 事案の発生時期(特殊清掃などが行われた場合については発覚時期)
- 事案の発生場所
- 死因(不明である場合にはその旨)

また、これらについては貸主・管理業者に照会した内容をそのまま告げるべきとされ、不明であると回答された場合や無回答の場合には、その旨を告げれば良いとされています。

亡くなった方やその遺族などの名誉および生活の平穩に十分配慮し、これらを不当に侵害することのないようにする必要がありますことから、氏名、年齢、住所、家族構成や具体的な死の態様、発見状況などを告げる必要はありません。後日のトラブル防止の観点から、書面の交付などによることが望ましいとされています。

宅建業者による調査について

宅建業者が媒介を行う場合、貸主に対し、告知書等に過去に生じた事案についての記載を求めることにより、媒介活動に伴う通常の情報収集としての調査義務を果たしたものととなります。独自に周辺住民に聞き込みを行ったり、インターネットサイトを調査するなどの自発的な調査を行う義務はありません。

告知書などに記載されていなかった事案の存在が後日に判明した場合は、宅建業者に重大な過失がない限り、人の死に関する事案に関する調査は適正になされたものとされます。

ただし、以下の点には注意してください。

- 貸主による告知書などへの記載が適切に行われるよう必要に応じて助言すること
- 貸主に対し、事案の存在について故意に告知しなかった場合などには、民事上の責任を問われる可能性があることをあらかじめ伝えることが望ましいこと
- 告知書などにより貸主からの告知がない場合であっても、人の死に関する事案の存在を疑う事情があるときは、貸主に確認する必要があること
- 媒介を行う宅建業者は取引の対象となる不動産において過去に人の死が生じた事実について、契約後、引き渡しまでに知った場合についても、告知義務があったとした裁判例があること

ガイドラインの概要は以上の通りです。さらに詳しい内容は全宅管理のHP内の「インターネットセミナー」にて解説していますのでぜひご覧ください。そこからガイドラインのダウンロードもできます。

詳しくは全宅管理ホームページの
インターネットセミナーをご覧ください



～宅地建物取引業者による人の死の告知に関するガイドラインの公表にあたって～

令和3年10月8日、「宅地建物取引業者による人の死の告知に関するガイドライン」が国土交通省より公表されました。私も本ガイドライン作成における検討会委員として、現場での経験を踏まえ多くの意見を発言させていただきました。今回の公表によって安心、安全な不動産取引の推進が、より一層図られるものと思われます。

賃貸借契約、管理の現場においても、本ガイドラインの趣旨を十分に理解したうえで、貸主・借主等に対して適切な対応が図れるよう周知を行ってまいります。

今後も、会員の皆さまが直面する現場における諸課題に対する支援を、これまで以上に充実させてまいりたいと思っております。

令和3年10月8日 一般社団法人全国賃貸不動産管理業協会 会長 佐々木 正勝

法律相談

入居後に判明した 事故物件の取り扱い



入居後に事故物件（以前に物件内で人の死の事実があった）であったことが判明しました。入居後からも告知は必要でしょうか？また、家賃の減額などを求められた場合どのように対処すれば良いのでしょうか？

1 物件内で人の死があった場合といわゆる「事故物件」との関係

不動産取引においては、物件内でかつて人の死があった場合、いわゆる「事故物件」として、その事実を後の入居者に告げるべきかが問題とされます。しかし、「事故物件」とは何かの明確な定義はなく、人が居住し生活をする住宅賃貸借で、かつ、建築年数を経た物件が増加している現状において、物件内で人の死があったケースをすべていわゆる「事故物件」と称して告知すべきかについては疑問が呈せられていました（令和2年度住宅確保要配慮者等の居住支援に関する調査研究報告書（全宅連・全宅保証））

2 ガイドラインではどのように考えるのか

令和3年10月に、国土交通省から、「宅地建物取引業者による人の死の告知に関するガイドライン」（以下「ガイドライン」といいます）が公表されました。ガイドラインでは、物件内で人の死について、賃借人から当該事案の有無を問われた場合や、それが取引等の判断に重要な影響を及ぼすと考えられる場合は告知すべきであるとしつつも、自然死や病死、日常生活上の不慮の事故によって生じた死の場合（以下「自然死等」といいます）には、原則として、発見が遅れることなどによって特殊清掃等が実施されたときを除き告知しなくてもよいこと、特殊清掃等が実施されたときでも発覚から概ね3年が経過すれば告知しなくてもよいことなどが記載されています。

したがって、このガイドラインに従えば、物件内で発生した人の死が自然死等であって、特殊清掃等が実施されていなかった場合や特殊清掃等が実施されても発覚から概ね3年が経過していれば、賃借人から契約時に当該事案の有無の確認がなかったときには、原

則として改めて告知をしなくてもよいことになります。一方、それ以外の場合で取引等に重要な影響を及ぼすと考えられるケースであったときは、入居後であっても、改めて入居者に告知をする必要があるものと解されます。

3 賃料減額要請への対応

仮に契約以前に物件内で人の死があったことが告知され、その事実を賃借人が認識した場合には、契約がなされなかったり、仮に契約をするにしても賃料の減額の検討がなされることが一般的でしょう。

しかし、そもそも、物件内で人の死があったということと、契約条件として賃料をどのように設定するかとは、別問題です。人の死に対する受け止め方は人によって様々であり、その事実の存在を前提としつつ、契約条件をどのようにするかは、当事者間の合意で決定されるものであり、当然に賃料を減額しなければならないわけではありません。

本件では、入居後に人の死の事実があったことが判明した結果、賃料の減額の要請があったケースですが、この場合も同様と考えられます。民法では物件の一部が滅失等により使用収益できなくなった場合の賃料の減額が、借地借家法では賃貸借の状況等による賃料の減額請求が、それぞれ定められていますが、本件のようなケースでは、直ちにこれらの規定に定める要件に該当するとは言い難いと考えられます。したがって、上記2のガイドラインに従った告知の必要性を踏まえ、かつ、その事実を契約時点で認識していれば一定程度減額された賃料でなければ契約がなされなかったと評価できるかなどを考慮しながら、当事者間の協議により減額の要否や減額幅等を決定していくことになりましょう。なお、減額をする場合には、賃借人には、人の死の事実につき契約時に宅建業者や賃借人に告げなかったことは、場合によっては賃借人に対する民事上の責任が問われる可能性があることも指摘して、理解を求めることが考えられます。



回答者 佐藤貴美（さとう・たかよし）

佐藤貴美法律事務所 全宅管理顧問弁護士。
賃貸管理、マンション管理などを中心に活動している。主な著書は、『基礎からわかる賃貸住宅の管理』（㈱住宅新報）、『実践！賃貸不動産管理』（㈱大成出版社・共著）など。



セゾン

スマート

振込サービス

ご負担のないサービス導入と簡単なオペレーションで
『振込手数料のコストダウン』と『経理業務負担の軽減』を実現します。

(株)クレディセゾンが提供するセゾンスmart振込サービスは、インターネットを使用した振込代行サービスです。振込代行サービスとは、銀行振込手数料のコストダウンを実現したい中小企業を中心にニーズが高まっている今話題の法人向けサービスです。

振込にまつわるお悩みをスマートに解決いたします！
ぜひご活用ください！

オススメする3つの理由

- ①バラつきある振込手数料を一律286円(税込)/件に
- ②初期費用や月額利用料は無料
- ③面倒な手続きなし。
インターネットから簡単振込予約

振込手数料が
1件あたり

286円(税込)

¥0

初期費用・月額費用

業務効率

らくらく簡単操作

たとえば月間100件の振込なら手数料が年間40万円以上も削減

(モデル例) インターネットバンキングで月間100件(同行宛25件、他行宛75件)の振込をするA社

従来の振込手数料
計66,000円/月間

セゾンスmart振込サービス手数料
計28,600円/月間

同行宛25件

振込手数料
8,250円

他行宛75件

振込手数料
57,750円

振込手数料
7,150円

振込手数料
21,450円

振込手数料
削減率 56.7%



月間 37,400円削減



年間 448,800円削減

*3万円以上の振込として計算(同行宛330円/件、他行宛770円/件)。

管理業者の経理のニーズにぴったりのシステムです。

振込手数料が高いと1件あたり800円ほど。
少しでもコストを下げたい。

振込手数料は一律286円で、ランニングコストもかかりません。毎月振込がなくてもご負担なくご利用いただけます。サービス導入後も全ての振込を切り替える必要はなく、286円より手数料が高い分だけ切り替えていただくことでよりコスト削減に繋がります。

人手が不足しており
銀行やATMに行く時間がない。

インターネットでの簡単操作で振込手続きが完了！金融機関に関わらず一括作成が可能です。銀行営業日であれば数ヶ月先の振込データも事前に登録。振込方法はネットバンキングとほとんど変わりませんので、現在ネットバンキングをご利用の企業様もスムーズに切り替えていただけます。

インターネットを使った振込は不安。
セキュリティ面やサポート体制は？

振込資金は信託口座で管理し、振込目的以外で資金が運用されることはありません。特定のパソコン以外からのアクセスを防ぐこともでき、セキュリティ面も安心。サービスの使い方やご不明点はお電話にて画面を見ながら直接ご案内いたします。

サービスの詳細
資料請求はこちら

セゾンスmart振込サービス

検索

www.saisoncard.co.jp/furikomi



セゾンスmart振込サービスデスク

TEL 0570-015-039
(10:00~18:00 土・日・祝日・年末年始休み)

8800

お申し込みの際、
上記申込番号コードを入力ください

詳しく解説！

賃貸管理業の ニュー ノーマル

第4回

賃貸管理の有資格者や 実務経験者の育成

賃貸住宅管理業者に必要な業務管理者の 要件や資格について解説します。

賃貸住宅管理業者には業務管理者の登録が必要

令和3年(2021年)6月15日より、「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律」が施行され、これにより一定の賃貸住宅管理業者には登録が義務付けられ、登録業者には事務所毎に「業務管理者」を配置することが義務付けられました。

「管理業務」として、賃貸住宅の維持保全(建物・設備の点検・維持・修繕等)、家賃・敷金等の金銭の管理を行うほか、これらの「管理業務」以外にも、オーナーと入居者との間の賃貸借契約の更新・解約に係る業務、入居者からの苦情への対応に係る業務、入居者の入退去に係る業務等を行うための様々な知識を得ることが必要です。

業務管理者の要件

賃貸管理を行うための専門知識を持っている人材の育成が必要です。その主な要件は以下の通りです。

- ① 法に関する知識
 - ② 建物・設備に関する技術的な知識、建築法規等の法令知識
 - ③ 金銭の管理に関する経理上の知識
 - ④ 賃貸借契約に関する法律的な知識(賃貸借契約の更新、退去時の原状回復義務等の民法その他の法令に関する知識)
- 上記の知識を持ったものを育成、資格を与えるために、様々な方法が用意されています。

業務管理者の資格について

① 管理業務に関し2年以上の実務経験を持ち、国土交通大臣の認める登録証明事業による証明を受けている者

※令和2年度までに賃貸不動産経営管理士試験に合格、令和4年6月までに登録を受け、施行後1年の間に業務管理者移行講習を修了した者については①を満たすものとなります。

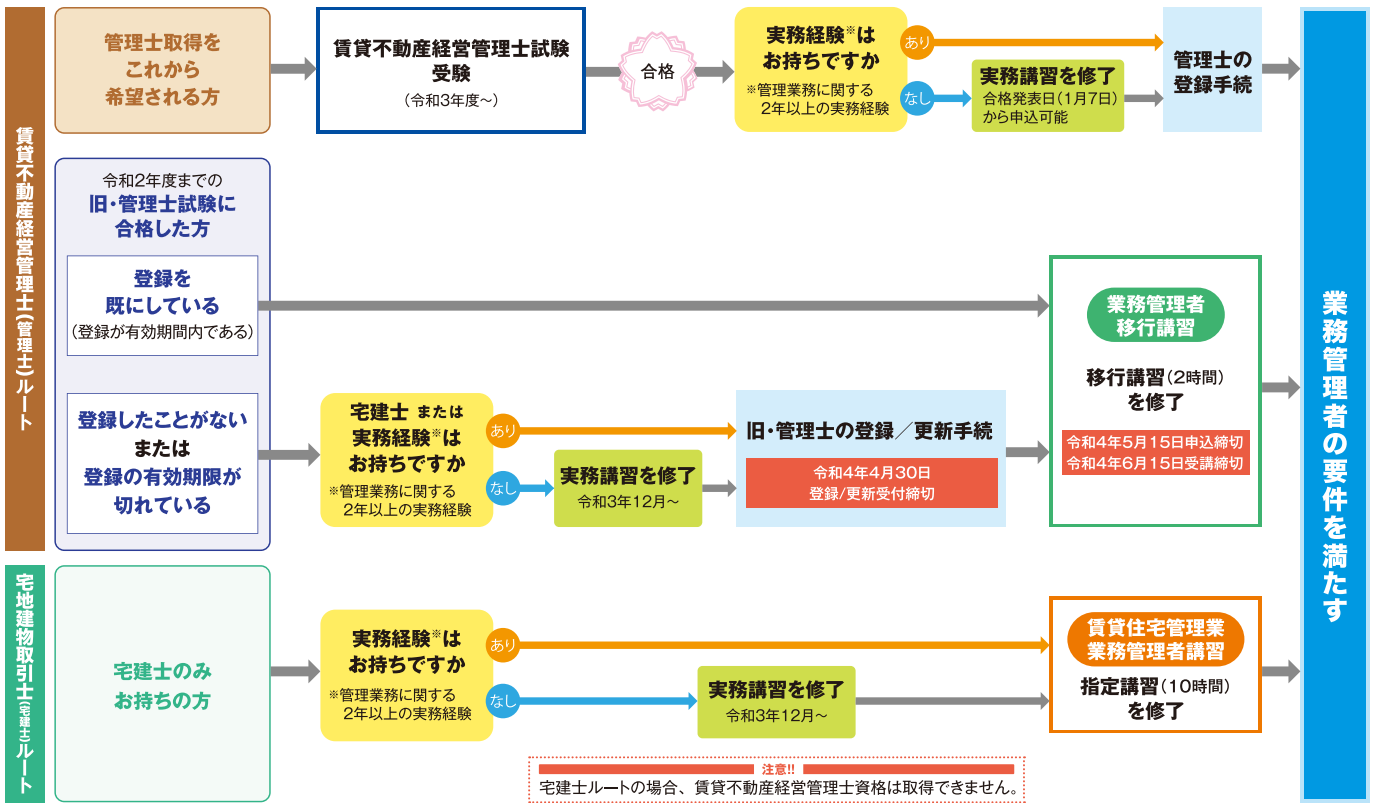
② 管理業務に関し2年以上の実務経験を持つ宅地建物取引士で、国土交通大臣が指定する管理業務に関する実務についての講習(賃貸住宅管理業業務管理者講習)を修了した者
※管理業務の実務経験については、別途「実務講習」の修了をもって代えることもできます。

民間の賃貸不動産経営管理士を登録している場合

多くの賃貸管理業者には民間資格の賃貸不動産経営管理士が在籍していますが、令和2年度以前の当資格に合格し賃貸不動産経営管理士協議会に登録された「【民間資格】賃貸不動産経営管理士」で、「移行講習」を令和4年6月15日までに修了されなかった方は、お持ちの管理士証の有効期限に関係なく6月15日をもって終了し、その効力は失われます。

継続して資格を所持するためには、「移行講習」の修了をもって、「【国家資格】賃貸不動産経営管理士」に移行していただくこととなりますので手続きをお急ぎください。

■業務管理者として登録するためのフローチャート



※出典：一般社団法人賃貸不動産経営管理士協会 HP

宅地建物取引士資格がある場合

管理業務に関する2年以上の実務経験をもつ宅建資格保有者の場合、「賃貸住宅管理業務管理者講習」を受けることで業務管理者の資格を得ることができます。

実務経験が2年に満たない場合は、事前に実務講習を修了した上で、賃貸住宅管理業務管理者講習を受講することになります。

資格を持っていない場合

新たに始まる国家試験の「賃貸不動産経営管理士試験」を受験することが必要になります。賃貸管理業務に2年以上の実務経験を持っている場合は管理士として登録されます。実務経験が2年に満たない場合は、実務講習を修了することで、管理士として登録することが可能になります。

■講習情報詳細

講習名	業務管理者移行講習	賃貸住宅管理業務管理者講習
受講対象者	令和2年度までの賃貸不動産経営管理士試験に合格し、登録を受けた賃貸不動産経営管理士	管理業務に関する2年以上の実務経験を持つ宅地建物取引士
学習方法	インターネット回線を使用したeラーニング講習	インターネット回線を使用したeラーニング講習 ※eラーニング以外（郵送）の講習も有
講習時間	2時間 20分（効果測定を含む）	10時間（効果測定を含む）
講習申込	業務管理者移行講習の申込ホームページはこちら  主催：公益財団法人日本賃貸住宅管理協会 協力：一般社団法人全国賃貸不動産管理業協会	賃貸住宅管理業務管理者講習の申込ホームページはこちら  主催：公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会

連載企画

賃貸管理トレンド

第8回

賃貸管理業務の テレワーク

賃貸管理業務のテレワーク推進には 業務のIT化・DX化が必要

賃貸管理業務のIT化、どのサービスを選ぶか

賃貸管理業務のIT化は、他の業種に比べると遅れていると言われてきました。しかし、コロナ禍による社会の変化により、テレワークや、IT重説、電子契約、リモートでの物件案内などが急速に普及し、多くのサービスやシステムが登場しています。しかし、多くのサービスが乱立したため、管理業者はその

サービスからどれを選ぶべきかが次の課題となっています。そこで今回は、賃貸管理のあらゆる業務を一元管理できるシステムを提供している株式会社いい生活 企画営業グループ マーケティング副部長 佐藤繁行氏に、管理業務のIT化の最前線についてお聞きしました。



賃貸管理業務の効率化が、業界の大きなトレンドに

「遅れていると言われていた不動産のIT化ですが、この数年で様々なサービスが誕生しました。Web内見予約・申込に特化したものや、賃貸管理業務の一部分だけ利用できるものなど、業務ごとに特化したサービスが多くございます。そのため、どうしても、基幹システムとつなぎ合わせる課題があるのも実態です」と佐藤氏。

そのような中で、株式会社いい生活が提供しているサービスは、業務全てを一元管理できることが大きなメリットです。

「賃貸管理の機能にとどまらず、Web上の部屋探しからオンラインの申込、契約書作成、電子契約、そして家賃入金管理やオーナー様への報告にいたるまですべての業務を一元化したサービスを提供できるのが『いい物件One』シリーズ（左下図）です。賃貸管理者とオーナー様、契約者、入居者とは、アプリでのコミュニケーションも可能となり、今後の電子契約機能まで、全てを網羅できるため、業務の効率化が図れます」。

テレワークに対応できるITシステム

「コロナ禍をきっかけにテレワークの推進が様々な業界で行われましたが、対面や事務所での業務が多い賃貸管理業では、テレワークへの移行が難しいという状況でした。そのような中で、弊社のESいい物件OneはSaaSクラウドであり、自宅からでも安心してネットワークに繋ぎ、テレワークを実践することができたとの声と、標準機能でIP制限をかけられるようになっているのでセキュリティ面でも安心できているとの声を頂きました」と佐藤氏。

テレワークに対応するためのサービスとしては、VR内見、スマホでの申込受付、IT重説などの申込までのサービス。さらにオーナー様への入金から定期連絡ができるスマホアプリの提供。管理者から入居者やオーナー様への連絡までできるアプリなど、まさに管理業務のほとんどを同じシステム上で行うことができます。

「コミュニケーションアプリを導入することで、対面や電話での連絡を少なくすることができ、テレワークや業務の効率化が簡単にできます」と佐藤氏。

テレワークと効率化のポイント

「こういったサービスを提供できるのは、1,400社・4,300店舗以上の不動産会社様とお付き合いがあり、不動産関連のノウハウが他社より多くあるからです。弊社はもともと複数の賃貸住宅ポータルサイトへの登録を一度にできるシステムからはじまりましたが、2012年以降システムを大きくバージョンアップさせ、その中で、管理者の様々なニーズや業務効率の改善点を知ることができたことも大きな理由です」と佐藤氏。テレワークや業務効率化のポイントとしては、問い合わせの電話やFAXを減らす、対面による営業や重説を減らす、テレワークに対応するためにどこからでも情報やシステムにアクセスできるようクラウドに保存する、物件のポータルサイトへの登録などを自動化する、などが挙げられます。

「これらの業務を一つのサービスで得られることが、他のサービスに無い特徴だと思います。また、コロナ禍でニーズの高いオーナー向けアプリでは、送金業務をチャット形式や、管理システムとの情報連携により送金情報をスマホ画面で確認できるようになったことで、さらにテレワーク促進、業務効率化をすることができました」と佐藤氏。

一つのクライアントに対して3人のサポート体制

「どんなに良いシステム・サービスでも使いこなすことができれば意味がありません。『いい物件One』シリーズでは、使いこなしていただくために当社管理システムをご契約いただいた管理者ごとに、営業、導入サポート、コールセンターの3体制でバックアップしています。宅地建物取引士や賃貸不動産経営管理士の資格取得者も在籍しており、知識豊富なスタッフが対応します。さらに現在使われている経理システムや業務管理システムなどと連携することも可能ですから、スムーズに導入できると思います」。

業務の効率化とテレワークを実現するために、すべての管理業務をサポートできる「いい物件One」。特に管理戸数の多い、大規模な管理者にとって、強い味方になるサービスとして、全宅管理でも提携をスタートしご紹介しています。

株式会社いい生活の
ホームページはこちらから





協会 インフォメーション info



01 第2回理事会が開催されました

去る令和3年11月26日(金)、本会の第2回理事会を開催いたしました。

同理事会議事では、「令和3年度新規支部の設置に関する件」等の議案について審議が行われ、議案通りに承認されましたことをご報告いたします

上記議案の決議により、石川県及び和歌山県に新規支部が設置されることとなります。

また、理事会終了後に理事・監事研修会を開催し、心理的瑕疵に関する動画が追加されたインターネット・セミナー等の会員専用コンテンツについて説明を行いました。



理事会にて挨拶する佐々木会長



02 「賃貸住宅・アパート EXPO」にて 岡田専務理事が講演！

10月7日、8日に「賃貸住宅・アパートEXPO」が東京ビッグサイト青海展示棟で開催され、10月7日に「管理業法施行やDX化により、地域に根付く中小管理会社に求められる変化」をテーマに、本会の岡田日出則専務理事が登壇しました。

9月に開催された「賃貸住宅フェア2021in東京」に引き続き、6月に全面施行された「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律」により賃貸管理業務が整備されたことに加え、昨今の賃貸志向の高まりもあり、今後は「法律上の管理」の先にある、物件を魅力的にしていける「提案型の管理」が重要になってくるということについて講演しました。



賃貸住宅・アパート EXPO の様子

03 支部 活動報告

本会では事業を円滑に推進することを主たる目的として、各都道府県協会協力のもと、支部を設置しております。各支部において、会員等を対象として賃貸不動産管理に係る実務に即した、業務の円滑化に繋がる各種テーマによる研修会が行われ、出席者は会場及びwebで参加し、滞りなく終了いたしましたことをご報告いたします。各地の研修内容は以下のとおりです。

各支部	日 程	主な研修内容
埼玉県	10月21日(木)	・東京五輪以降の経済のゆくえ～地方経済はどうなるのか～ 講師：京都大学大学院工学研究科 教授 藤井聡氏
富山県	11月4日(木)	コロナ禍だからこそ、バーチャル内覧で集客をはかろう！！ ・360度カメラの概要、撮影方法 講師 リコーイメージング(株) 小笠原光一氏 ・バーチャルホームステージング 技術の導入、活用事例の紹介 講師 (株)スペーススリー 吉崎太一氏
滋賀県	11月5日(金)	・賃貸住宅管理業者登録制度施行に伴う実務上の留意点 ・賃貸物件内での人の死の告知に関する考え方 講師：佐藤貴美法律事務所 弁護士 佐藤貴美氏
沖縄県	12月8日(水)	・賃貸住宅管理業登録制度について ・賃貸住宅管理業者登録制度施行に伴う法律上の留意点 ・管理受託契約重要事項説明書及び賃貸住宅管理受託契約書の注意点 講師：佐藤貴美法律事務所 弁護士 佐藤貴美氏
愛知県	12月13日(月)	・現在の賃貸管理業をどう行えば利益が出るのか 講師：GIC 不動産管理(株) 渡邊宏氏 ・賃貸管理に関わるトラブル対応事例集 講師：武市法律事務所 弁護士 武市吉生氏
新潟県	12月20日(月)	・賃貸住宅管理業者登録制度施行に伴う実務上の留意点 ・宅地建物取引業者による人の死の告知に関するガイドラインの概要 講師：佐藤貴美法律事務所 弁護士 佐藤貴美氏



埼玉県支部オンラインセミナーで講演する藤井氏



滋賀県支部研修会の様子



沖縄県支部研修会の様子

賃貸管理業法の業者登録制度・登録申し込みはお済みですか？

2021年6月15日より賃貸住宅の管理業(制度)に関係する新しい法律が施行されています。すでに多くの管理業者が登録を行い、国土交通省のHPでは登録業者の登録簿も掲載されています。登録がお済みでない方は、お早めに行いましょう。

登録ガイドHPは
こちらから
(国土交通省)

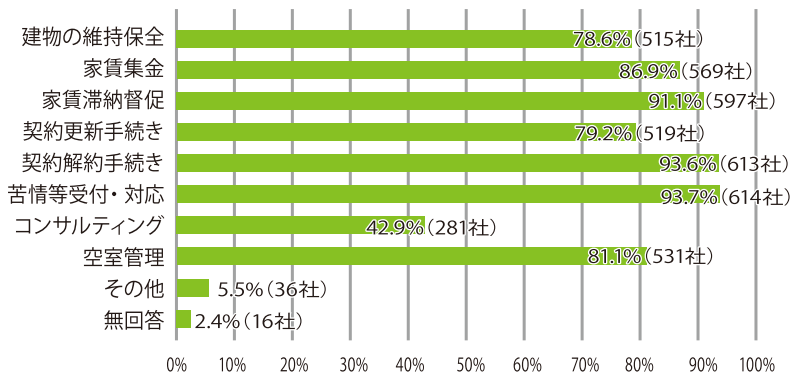


「会員業務の現状に関するアンケート票」集計結果報告

本会では、令和3年11月に全会員に対して、今年度2回目のアンケート調査を実施いたしました。お忙しい中でご協力いただきまして、誠にありがとうございます。下記に、集計結果を抜粋して、ご報告いたします。
※詳細内容につきましては、本会HPの会員専用コンテンツにおいて公開予定です。

受託している管理業務の内容について※複数回答可

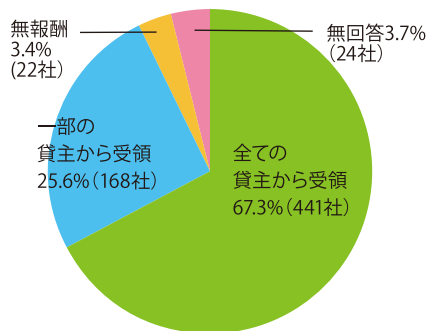
(回答数655)



「苦情等受付・対応」「契約解約手続き」「家賃滞納督促」が9割を超えている。国土交通省の賃貸住宅管理業法上の管理業務となる「建物の維持保全」は8割近くあった。

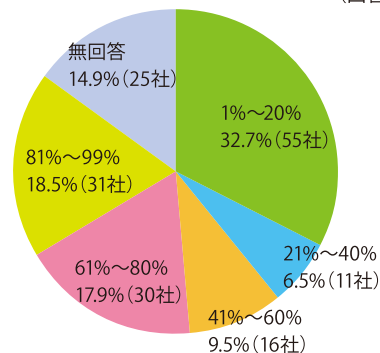
受託管理業務の対価としての管理報酬について

(回答数655)



「一部の貸主から受領」と回答した方の受領している割合

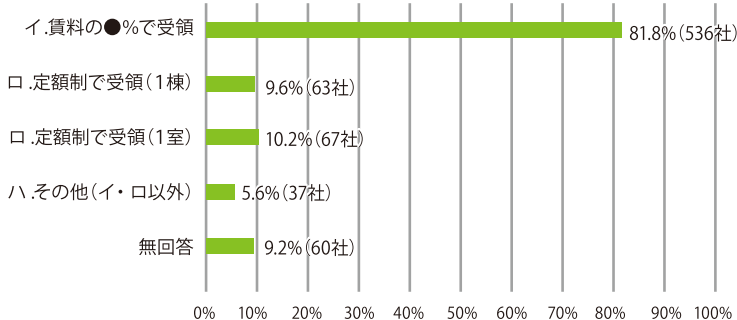
(回答数168)



「全ての貸主から受領」との回答が7割近くあり、有償管理が浸透してきている一方で、「一部の貸主から受領」「無報酬」との回答も合わせると3割ほどあった。報酬が得られない理由として、「昔から無償なので変えられない」や「前管理会社や他社も無償だから」というものが多かった。

具体的な報酬形態について＜報酬受領方法＞※複数回答可

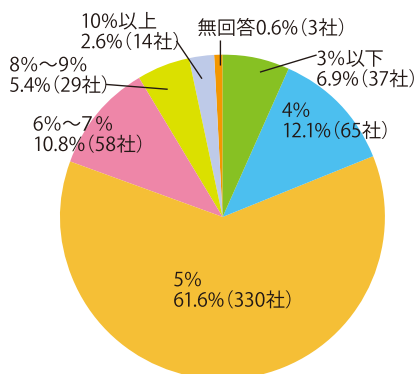
(回答数655)



＜具体的な数字・費用＞

イ.賃料の●%で受領

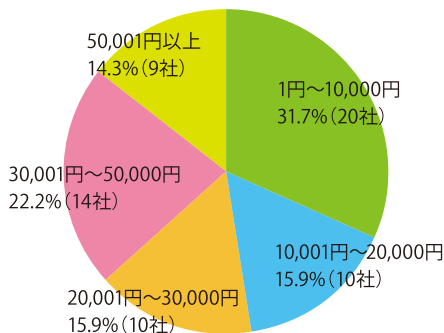
(回答数536)



＜具体的な数字・費用＞

ロ.定額制で受領(1棟月額)

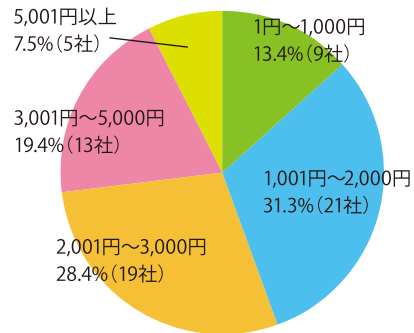
(回答数63)



＜具体的な数字・費用＞

ロ.定額制で受領(1室月額)

(回答数67)



「賃料の●%」での受領が8割を超え、中でも「5%」で受領しているという回答が6割を超えた。

「定額制」との回答も2割ほどあり、1棟の場合の最多は月額「1円~10,000円」で3割を超えており、1室の場合は月額「1,001円~2,000円」と「2,001円~3,000円」の回答で全体の6割ほどであった。