

ZENTAKU KANRI

資産管理のこれからを考える
全宅管理

2022

夏号

VOL.40



巻頭
特集

成年年齢引き下げと 賃貸借契約

18歳から親の同意無しで賃貸借契約が可能に。
管理業者やオーナーはどのように対応すべきか。

連載企画：with コロナの賃貸管理 第2回
入居者管理の効率化を考える

賃貸管理の人材育成
IT化・DX化に対応できる人材育成法

法律相談：知っておきたい賃貸管理の法律知識 Q&A
成年年齢の引き下げによる法的解釈

「住まう」に、
寄りそう。

For perfect
estate management.



全宅管理

資産管理のこれからを考える

ZENTAKU KANRI

全宅管理 2022 Summer VOL.40



INDEX

- | | | | |
|----|---|-----|--|
| 3p | 会長就任のご挨拶
不動産関連トピックス
5月18日より電子契約が解禁
6月15日より賃貸住宅管理業法の
解釈・運用の考え方が改正
令和4年度賃貸不動産経営管理士試験、11月20日に | 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14回：家賃保証システム「CIZ宅建保証」 |
| 4p | 特集
成年年齢引き下げと
賃貸借契約
18歳から親の同意無しで賃貸借契約が可能に。
管理者やオーナーはどのように対応すべきか。 | 10p | 連載企画
with コロナの賃貸管理
第2回：在宅時間の増加でクレームや要望が増加
入居者管理の効率化を考える |
| 8p | 法律相談
知っておきたい賃貸管理の法律知識 Q&A
成年年齢の引き下げによる法的解釈 | 12p | 賃貸管理の人材育成
第1回
IT化・DX化に対応できる人材育成法 |
| | | 14p | 協会インフォメーション
01 第1回理事会が開催されました
02 第12回定時社員総会及び第2回理事会が開催されました
03 「賃貸住宅・アパートEXPO 2022」にて岡田専務理事が講演！
04 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。

5月18日より電子契約が解禁

国土交通省は4月27日、重要事項説明と賃貸借・売買契約時の電子書面交付を可能とする改正規定を、5月18日に施行することを発表。施行に伴い「宅地建物取引業法施行規則」を改正しました。
一つ目は、書面を電磁的方法で提供する際に用いる方

法。二つ目は、書面を電磁的方法で提供する際に適合すべき基準。三つ目は、書面を電磁的方法で提供する場合、あらかじめ相手方から承諾を得る際に示すべき内容。四つ目は、書面の交付を受ける相手方から承諾を得る際に用いる方法となっています。



会長就任のご挨拶

『「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

このたびの役員改選におきまして、会長に再任いたしました。会長として4期目となり、改めて身の引き締まる思いでございます。これまでの全宅管理の役割及び、昨年の「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律」の完全施行を踏まえた上で、賃貸不動産管理業務の標準化実現に向けた取り組みを継続・展開させることで、会員の皆様と共により良い賃貸不動産管理業の確立を目指していく所存でございます。

全宅管理も会員数が6,500超まで成長し、各関係機関からの評価もいただけるようになりました。これは皆様方からのご支援の賜物であり、感謝と御礼を申

し上げます。今後も様々な取り組みを通じて会員の皆様の声に耳を傾け、各地域における管理業者の信頼度増加や事業承継等を実現できるよう、私たちのスローガン『「住まう」に、寄りそう。』の下、皆様と共にしっかりと取り組んでまいります。

上記を実現するため、まずは第12回定時社員総会でもご報告いたしました令和4年度事業計画に基づいた各事業を、積極的に取り組んでいきたいと思っております。

最後に、皆様方のますますのご繁栄とご健勝をお祈り申し上げて、就任のご挨拶とさせていただきます。

6月15日より賃貸住宅管理業法の解釈・運用の考え方が改正

令和4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に係る「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律の解釈・運用の考え方」が国土交通省において改正施行されました。

大まかな改正点は以下の通りです。

①法施行後に締結された管理受託契約・特定賃貸借契約について(全部重説済の法施行前契約を含む)

内容変更を伴う契約変更時・更新時に、変更のあった事項について重要事項説明・契約締結時書面交付が必要。

②法施行前に締結された管理受託契約・特定賃貸借契約について(全部重説済の法施行前契約を除く)

内容変更を伴う最初の契約変更時・更新時において、全ての事項について重要事項説明・契約締結時書面交付が必要。

令和4年度 賃貸不動産経営管理士試験、11月20日に

(一社)賃貸不動産経営管理士協議会は4月1日、令和4年度 賃貸不動産経営管理士試験の概要について発表。今年度の試験日時は、11月20日(日)13～15時。受験希望者増加への対応・受験地域の利便性向上を図るため、試験地域に福島、岐阜、長崎などを追加。受験料は1万3,200円。申込期間は8月15日～9月29日。願書請求は9月22日ま

までとなります。

併せて、令和3年度 賃貸不動産経営管理士試験合格者の登録申請の審査の状況についても発表。

2021年11月21日に実施した賃貸不動産経営管理士試験の合格者1万240人のうち、同協議会で3,993名の審査が完了。現在も合格者からの登録手続きを進めています。

特集

成年年齢引き下げと 賃貸借契約

成年年齢を18歳に引き下げることを内容とする「民法の一部を改正する法律」が、2022年4月1日より施行されました。18歳以上なら親の同意無しで賃貸借契約も可能に。今回はこの改正によりどのような点に注意すべきかを特集します。

20 → 18

140年ぶりに成年年齢が引き下げられました

2022年4月1日より、成年年齢が18歳へと引き下げられました。約140年ぶりの成年定義の変更となります。社会経験の少ない若者が契約などのトラブルに巻き込まれないように、成年年齢引き下げに伴い、高等学校の授業では「金融教育」が必須科目となるなど、社会をあげて制度の改正に対応しているところです。

監修：佐藤貴美氏 Takayoshi Sato



佐藤貴美法律事務所 全宅管理顧問弁護士。
マンション管理士試験委員、賃貸住宅標準契約書
改定委員会副座長を歴任全宅管理のセミナーな
ども数多く講演。賃貸管理に詳しく著書も多数。

変わる事

- 親の同意なしで契約（スマホ・賃貸借契約など）
- 国家資格の取得（公認会計士・医師など）
- 10年有効のパスポート取得
- 女性の結婚可能年齢（16歳→18歳）
- 性同一性障害の人の性別変更申し立て
- 裁判員に選ばれる
- 少年法

変わらないこと

- 飲酒
- 喫煙
- 公営ギャンブル（競馬・競輪など）
- 国民年金の加入義務



なぜ成年年齢が引き下げに？

日本における20歳成人という成年年齢は、1876年（明治9年）に定められました。今から140年以上前の制度ですから、現在の社会に合わない面も多くなりました。

また、日本以外の諸外国では20歳成人と定められている国の方が少ないという現状もあります。日本も加盟しているOECD（経済協力開発機構）の加盟38か国では、成年年齢が18歳と定められている国が多数です。このような国際社会に合わせるためにも、改正されることになったと言われています。

18歳以上なら親の同意無しで賃貸借契約が可能

今回の法改正により18歳になれば、賃貸借契約などの「法律行為」を単独で有効に行うことができます。

従来の未成年者（20歳未満）との賃貸借契約では一般的に「親権者同意書」が必要でした。例えば、大学入学などで未成年者が賃貸借契約の契約者になる時には、その法定代理人（通常は親）の同意を得なければならないという決まりがありました。つまり大学入学などで、一人暮らし用の賃貸住宅の契約をするとき、学生名義で賃貸借契約を結ぶのであれば、親（両親）の同意書を得る必要があったわけです。

今後は、この同意に関しては必要なくなりますが、入居審査に関しては問題が発生します。当然、学生であれば収入がありませんし、社会人として部屋を借りる場合でも、収入面などで契約の基準に合わない場合があります。

親権者同意書が不要になったと言っても、実際の契約にはクリアしなくてはならぬハードルは存在します。

どのように賃貸借契約を行うべきか

後々のトラブル予防までを想定した場合、契約審査などの際に、親が保証人になる、緊急連絡先を親とするといった保険的な対処は必要ではないでしょうか。制度上は18歳で成人となりますが、契約行為は初めてというケースがほとんどのはずです。親権者同意書は不要でも、保証人などとして関係を持っておくことが必要でしょう。保証会社を上手に利用するのも良いでしょう。代表的な契約のパターンを以下に示しますので、どのような方法を取るべきか、社内の統一化を図っておきましょう。

	パターン①	パターン②	パターン③	パターン④
契約者	親	子	子	親
保証会社	○	○	×	×
入居者	子	子	子	子
保証人	×	親	親	親族

保証会社の利用はオーナー様にも安心

オーナー様にとっても、20歳未満の入居者との契約には不安が残るはずです。保証会社が間に入ることで安心に繋がりますし、契約の審査に関しても管理業者の手間を大きく減らすことに繋がります。

上記の表で最も安心なのがパターン①の親が契約者で保証会社が入るパターン。入居者が契約者になる場合でも、保証会社プラス親の保証人が入ることで安心感が増します（パターン②）。

特集：成年年齢引き下げと賃貸借契約

若い世代の入居者の トラブルを未然に防ぐために

実家をはじめて出る入居者も多い

成年年齢の引き下げにより、18歳以上は大人として扱われますが、まだ「18歳」や「19歳」であることに変わりはありません。特にはじめて実家を出て一人暮らしをするケースが多いわけですから、すべての人に社会常識が備わっているとは言い切れません。賃貸住宅の入居者トラブルで、若い世代特有のものがあります。特に騒音トラブルが多い傾向にあり、友人と夜遅くまで騒ぐことでの苦情が発生しやすいと言えます。

最近の戸建住宅や分譲マンションは防音性が高く、実家では気にする必要がなかった若い世代が、賃貸住宅に一人暮らしして、はじめて騒音に気がつくという場合も少なくありません。まさに社会経験が乏しいからこそ発生することです。

全宅管理の母体である全宅連では、そのようなはじめての賃貸入居者に対して、「はじめての一人暮らしガイドブック」をホームページ上からダウンロードできるようにしています。一人暮らしの心構えから、部屋探しの方法、金銭管理の基礎知識、さらに暮らしのマナーまでを知ることができます。

部屋探しに来られた若い入居者に、このようなガイドブックを見ていただくことで、意識の向上に繋がります。

暮らしのマナーを伝えることも必要

例えばゴミの分別ひとつとっても、新しい成年にとっては知識がないケースがあります。もちろん実家に住んでいた時と、分別のルールが違うケースなどもよくあります。

また、トイレが詰まったりするなどのトラブルを、管理業者や大家さんに相談するという発想がないケースもあります。そんな時「水廻りのトラブルはこちら」などのチラシを見て修理を依頼し、高額な修繕費を入居者が取られてしまうということも起こり得ます。以前なら未成年者なので契約が成立しても容易に取り消すことができたケースでも、今後は18歳以上ならそれができなくなってしまうです。社会経験が浅いからこそ、悪徳業者の被害にあう可能性も高くなってしまいます。

このような様々なトラブルを未然に防ぐためには、管理業者がきちんと入居者に暮らし方までを伝える必要があるでしょう。全宅管理では、入居者のための「住まいのハンドブック」をご用意しています。賃貸住宅で暮らすための様々な情報が掲載されている、まさに「賃貸住宅の取扱説明書」です。

こういったツールを活用して、若い入居者に暮らし方を伝える必要があります。



■はじめての一人暮らし
ガイドブックのお申込みは
こちらから





トラブルが大きくなる前に

若い入居者ですから様々なトラブルはつきものです。このトラブルが他の入居者とのいざこざなどの大きなトラブルになる前に、早めに管理業者が解決する必要があります。

トラブル解決のノウハウについては全宅管理が主催して行った「入居者トラブル対応オンラインセミナー」が参考になります。会員の方は無料でご覧になれますので、ぜひ参考にしてください。



■入居者トラブル対応
オンラインセミナーのご視聴は
こちらの QR コードから



管理業者と入居者のコミュニケーションが基本

上記のオンラインセミナーでも解説していますが、様々なトラブルの防止には、管理業者と入居者がきちんとコミュニケーションが取れているかがポイントになります。若い世代の入居者には特に気にかけて、どんなことでも気軽に相談できる関係を築いておきましょう。

オーナー様の理解を得ることも大切

従来から学生向けの賃貸住宅などを経営されているオーナー様にとっては様々なことが想定内のことですが、一般的なオーナー様は、20歳未満の入居者が契約することに不安を感じられるケースもあるでしょう。このような場合でも、管理業者が契約から入居者管理まできめ細やかにおこなってくれることが安心に繋がります。

さらに管理業者が信頼できることで、若い入居者の親からも信頼を獲得することに繋がります。

全宅管理の様々なメリットを利用しましょう

全宅管理では入居者向けのツールやトラブル対応セミナー、さらに提携の保証会社（詳しくは9p）なども紹介しています。このようなメリットをぜひ活用して、若い入居者への対策をおこなってください。



■住まいのハンドブックの
お申込みは
こちらの QR コードから



法律相談

成年年齢の 引き下げによる 法的解釈



20歳未満の者から契約の申込みがありました。どのような点に注意する必要がありますでしょうか

1 これまでは、20歳未満であれば原則「未成年」であったことから、20歳未満の者から契約の申込みがあったときは、未成年者と契約をする場合に必要手続き(下記2参照)を履践することでよかったところでした。

しかし令和4年4月1日に民法が改正され、成年年齢が18歳に引き下げられたことから、まずはその者が「未成年者」であるのか、年齢を確認することが必要となります。仮に申込者が未成年者(例えば17歳)であるにもかかわらず、年齢を偽って契約をする場合、それが「詐術を用いた」と評価できるときには、その契約が取り消されることはありません(民法第21条)、単に成年か否かを確認し、「成年である」、または「18歳」ないし「19歳」との回答を得ただけでは、上記の「詐術を用いた」とは評価されない可能性があります。したがって、住民票や免許証などの公的な証明書で年齢を確認することが大切でしょう。

2 申込者が18歳未満の「未成年者」であれば、親権者の同意がなければ完全に有効な賃貸借契約を締結することができず、親権者の同意がない契約は取り消すことができます(民法第5条第1項・第2項)。したがってこの場合には、賃貸借契約の締結に際し、親の同意書を取得することが必要です(親権者の同意により、未成年者を当事者とする場合でも完全に有効な【制限能力を理由とする取消しのおそれのない】契約が成立することになります)。

なお、父母が婚姻中は、両親が共同で親権を行使すること(ただし一方が親権を行使することができないと

きは他の一方が行う)とされています(民法第818条第3項)。したがって、両親が婚姻中で共同親権者である場合には、一方の親が長期海外出張等の理由で親権を行使することができないなどの特段の事情がある場合を除き、両親の同意を求めるようにします。

3 一方、申込者が18歳または19歳であるときは、単独で有効に契約をすることができますが、契約のあり方や法令の取扱いにつき必ずしも十分に認識しているとはいえないことから、例えば全宅連が用意している「はじめての一人暮らしガイドブック」などを契約前に渡して読んでもらうようにするなどして、契約に当たっての心構えや賃貸物件に住むに当たっての留意点等を、契約に先立ちしっかりと把握してもらうことも大切でしょう。また、18歳または19歳の子の親は「親権者」ではありませんが、重要事項説明や契約手続きに親に立ち会ってもらい、その場で不明な点等を確認できるようにしておくことも考えられます。ただし、上記のとおり18歳または19歳の子の親は「親権者」ではないことから(民法第818条第1項)、この場合に親の「同意書」を取得しても、法的に無意味であるばかりか、親が契約上どのような立場に立つのかなどにつき無用の混乱を招きかねないことに注意が必要です。

4 なお、借主が20歳未満である場合、賃料の支払いや、居住ルールの遵守等に関し不安が生じることがあると思われます。借主が成年であろうと未成年であろうと、親の「同意書」を取得したからといって、そのことから直ちに親が賃貸借契約上の義務を負うことにはなりません。賃貸借契約に関し親に何らかの役割を求めるのであれば、親との間で連帯保証契約を締結したり、親に緊急連絡先になってもらうなどの方法を検討すべきでしょう。



回答者 佐藤貴美(さとう・たかよし)

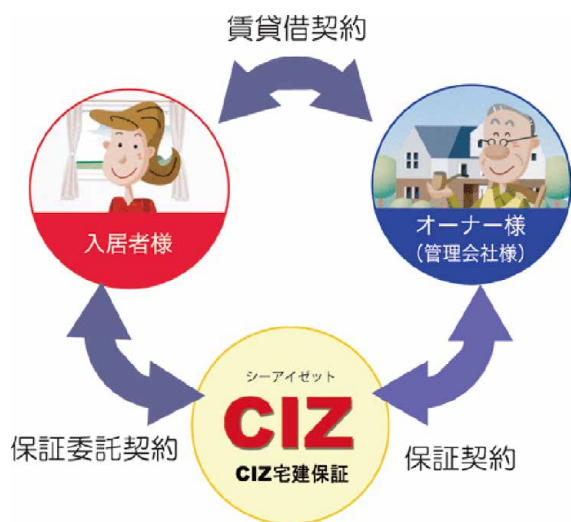
佐藤貴美法律事務所 全宅管理顧問弁護士。
賃貸管理、マンション管理などを中心に活動している。主な著書は、『基礎からわかる賃貸住宅の管理』(㈱住宅新報)、『実践! 賃貸不動産管理』(㈱大成出版社・共著)など。



CIZ 宅建保証

プロの不動産会社を選ぶ
与信管理システム

全宅管理
推奨



「CIZ宅建保証」は不動産業界唯一のデータベースを確立した審査を利用することにより、優良な入居者に安心して長くご入居して頂けます。

「CIZ宅建保証」をご利用頂くことにより、万が一滞納が発生しても、保証会社アークシステムテクノロジーズ(株)が立替保証致しますので、家賃滞納トラブルの解消にも繋がります。

CIZ 宅建保証 5つの安心

1. 退去まで保証

保証期間は入居から退去までです。従って、途中で連帯保証人がいなくなってしまう心配もありません。

保証利用料をご契約時入居者様より頂き、滞納家賃等の最大24ヶ月分まで保証致します。

※事業用物件（事務所・店舗等）は、最大6ヶ月＋弁護士費用等です。

2. 法的手続きに関する費用保証

滞納家賃だけでなく、法的手続き等に関わる費用の保証も致しますので、安心してご利用頂けます。

3. 優良な入居者を確保

業界唯一の入居者データベースを利用した審査システムによる審査を行います。

これは入居申込者の信用調査を行うと共に、以前に賃貸借契約違反や滞納の事実があるかどうかを判別できるシステムです。

4. 合法的な債権回収

法律事務所と提携し、合法的な債権回収を致します。

債権回収は顧問弁護士が行いますので、スムーズな債権回収が可能。また、近隣にご迷惑をおかけする心配もございません。

5. 大きなあんしん

CIZ 宅建保証は、管理業を知り尽くしたプロの手によって作られた保証です。

管理業者やオーナー様の皆様のニーズに合致していること、賃貸市場の健全な発展を望んでいること。だから、最も安心して利用できる保証システムなのです。

詳しくは全宅管理ホームページ、または下記に直接お問合せ下さい。



お問い合わせ
資料請求
CIZ 宅建保証事務局

東京本社

☎ 03-5793-1215

受付時間 9:00～18:00（月～金）
祝日・年末年始弊社指定休日を除く

福岡本社

☎ 0570-080-550

受付時間 9:00～18:00
祝日・年末年始弊社指定休日を除く



with コロナの賃貸管理

連載 第2回

入居者管理の 効率化を考える

**在宅時間の増加でクレームや要望が増加。
入居者対応を効率化するアプリや夜間休日サポートの利用を。**

増加するクレームなどに、効率的に対応する対策が必要

新型コロナウイルスの流行をきっかけに、テレワークなどで在宅時間が増加しています。その影響で、入居者からのクレームが増えています。

コンサルタント会社が全国の不動産会社にアンケートをとった2020年6月の調査では、入居者からの問い合わせやクレームが増加したと答えた不動産会社が約57%にも及んでいます。

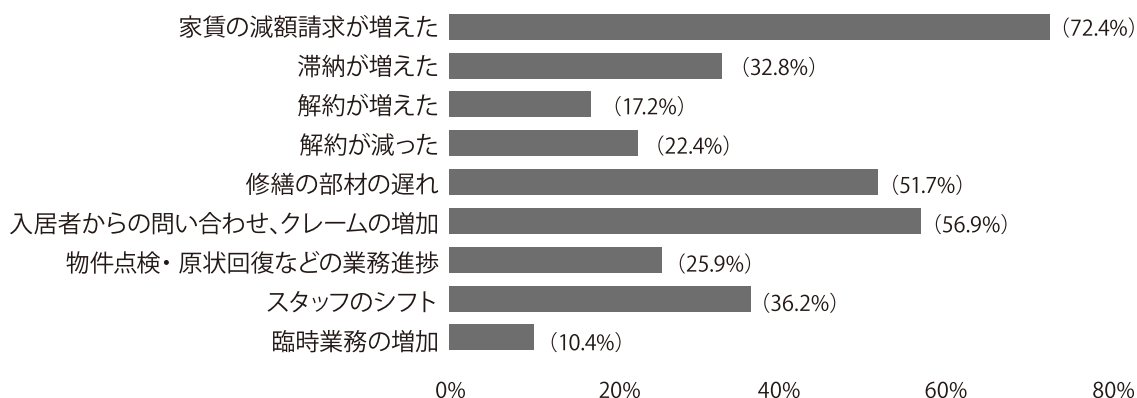
在宅時間の増加で入居者からのクレームが多いものが、騒音、ゴミ捨て場、インターネット回線に関することが多いようです。

この原因と考えられるのが、今まで自宅にいなかった平日の日中にテレワークなどで自宅にいて、気になることが多くなったと考えられます。これにより、ちょっとした設備や建具の不具合なども気になる入居者が増えることが考えられます。

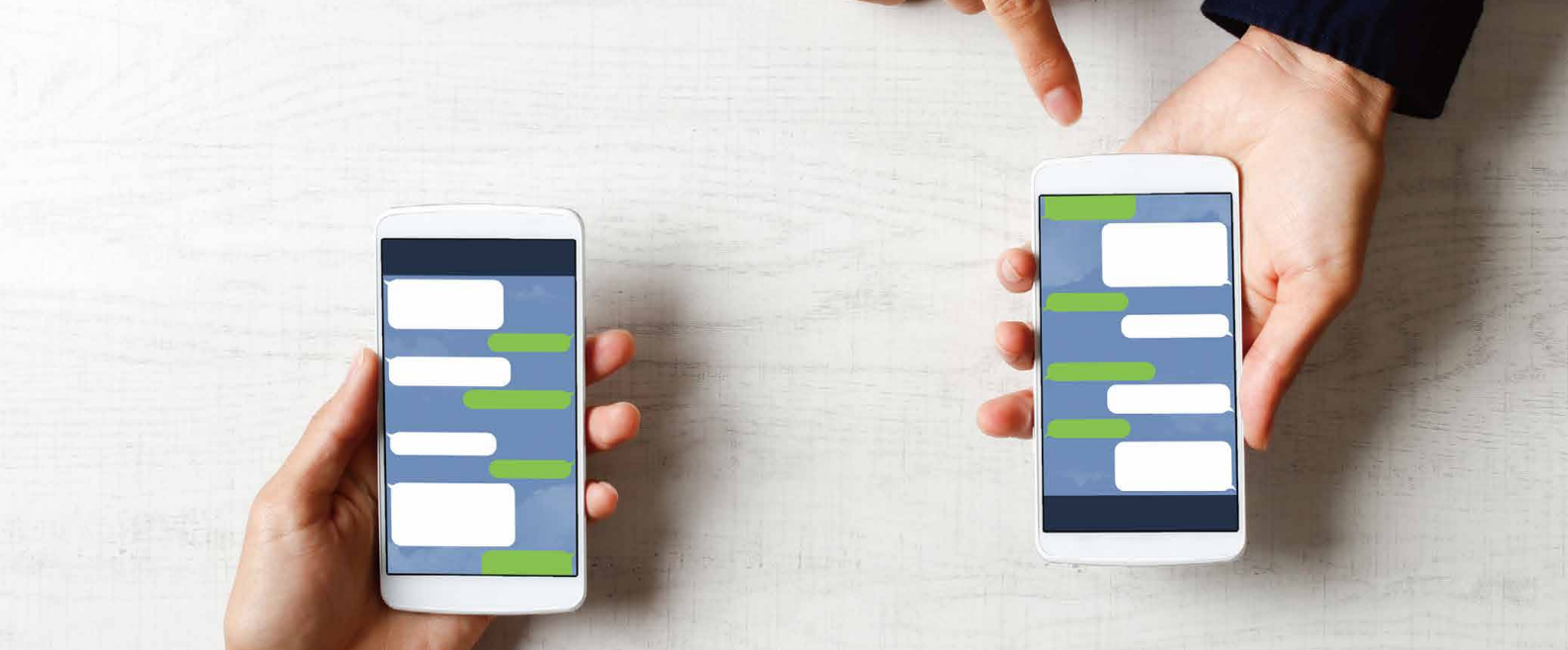
こういったクレームやトラブルに迅速に対応するため、24時間体制サービスなどを実施している賃貸管理業者もあります。

さらにコロナの影響で、お客様とスタッフの非対面でのやりとりが必要にもなっています。しかし人材には限りがあります。どれだけ効率化できるかが経営のテーマとなっています。

■新型コロナウイルスによる賃貸物件の管理業務での具体的な影響



※2020年6月コンサルタント会社「クラスココンサルファーム」による不動産会社アンケートより



入居者と管理業者のためのアプリ

点検等のお知らせや家賃滞納、更新や退去の手続きなど、管理業者が入居者に連絡を取ろうとした場合、電話・郵便・メールなどのやり方では、手間と時間がかかり、しかもスムーズに連絡が取れないケースもあり、手続きが滞ってしまうことも珍しくありません。また、一件一件連絡し、対応するのは大きな負担です。入居者側からしても、クレームや要望に対して、いつ対応できるのか、いつ来てくれるのかなどがわからず、イライラがトラブルに発展するケースはよくあります。

そこで今注目されているのが、入居者管理アプリです。入居者と管理業者、さらにオーナー様までアプリ上でグループになり、スムーズなコミュニケーションが取れるサービスが多くあります。LINEなどで代用しているケースはありますが、人によっては大量のLINEが毎日来ていて、埋もれてしまうこともあるので、専門のアプリが注目されているのです。

「入居者アプリ」で検索すると様々なサービスを調べられますから、ぜひ検討してみましょう。

右の写真は入居者管理アプリの例。賃貸管理システムをトータルに提案している「株式会社いい生活」が提供している「Pocketpost」。入居者とのコミュニケーションに必要な機能が揃っています。

「Pocketpost」の
ホームページは
こちらから



夜間・休日サポートシステム

賃貸住宅管理は、「住宅」の管理ですから、問題は24時間365日いつでも発生します。夜中にトイレの水が止まらなくなった、休日にエアコンが効かなくなった…。管理業者はいつ発生するかわからないトラブルに備えておく必要があります。もちろんすぐに修理や対応を行うのは物理的に無理だとしても、対処方法や修理の手配をスムーズに行うことができれば、入居者の満足度は高まります。

このような入居者サポートを行うために、自社で24時間体制を取ることに無理があります。そこで活用されているのが、夜間や休日のサポートをアウトソーシングすることです。

全宅管理が提携しているサービスは「TOKAI管理サポート」。コールセンターの専門スタッフが受付を行い、迅速・確実に対応いたします。特に緊急を要する給排水関係のトラブルには入居者からの電話に対してスタッフが適切なアドバイスを行い、直ちに応急処置を講じる必要がある場合は、緊急出動の手配まで行います。

TOKAI管理サポートは
トラブルの内容に合わせて
迅速に対応するサービス。
対応状況はメールにて
担当者に報告します。

「TOKAI管理
サポート」の
ホームページは
こちらから



賃貸管理の 人材育成

第1回

IT化・DX化に 対応できる 人材育成法

急速にデジタル化する賃貸管理業務。
その人材育成についてDXのプロに聞きました。

ITとDXは何が違うのか？

最近、ビジネスの様々な場でDXという言葉が聞かれるようになりました。DX(デジタルトランスフォーメーション)のトランスフォーメーションを翻訳すると、変革や変化という意味になります。つまり、「新しいデジタル技術を活用することによって、新たな価値を生み出していくこと」です。この社会の中で、賃貸管理業者はどのように考えていくべきかを、企業のDX戦略についてコンサルティングをしている株式会社フォーバル 上席常務執行役員 アイコン事業本部長の杉本浩史氏にお話をうかがいました。まずIT化やDX戦略のために、どのような人材が必要なのでしょう。

「まずITとDXを混同されるケースがありますが、ITとは情報技術のことで、インターネットなどを利用して便利に物事を進める技術で、言わば行為に使う道具や手法です。一方DXとは、こうしたITやデータを使ったサービスなどの仕組みを取り入れ

て、改革や革新することを指す概念です。つまりIT化に必要な人材なら、パソコンやネットワークなどに詳しい人材を見つけたり育てたりすれば良いのです。しかしDXは、デジタルとデータなどを駆使してどのように業務を改善していくかなど、企業活動の根本に関わることになります。そのため、まずは経営側が何の経営課題を、どのような方針で解決していくかを考えなくてはなりません」。

企業が考えるべきDX戦略とは？

例えば賃貸管理業者の場合、物件管理、入居者管理、経理、営業など様々な業務に対して多くのアプリやシステムが存在しています。単純にこれらのツールを使える人材がいるだけではDX戦略とは言えないということでしょうか？

「企業としてどのようにして業務をデジタル化していくかを考えておかなければ、それぞれのシステムが、業務効率や経営課題の解決にスムーズに連動しなかったり、実際にそのシステムを使って仕事をするスタッフがストレスを感じてしまったりすることがあります」。

経営者がDX戦略を一人で考え、それを社員に浸透させて実現させることは難しいのではないのでしょうか？

「そのために私たちのような伴走型のコンサルティングを利用していただければ良いと思います」。

杉本浩史 氏 Koji Sugimoto



株式会社フォーバル 上席常務執行役員 アイコン事業本部長。中小企業のデジタル戦略のコンサルタントとして豊富な実績を持つ。不動産業界のクライアントも多く、企業の戦略から人材育成まで、幅広くサポートしている。



どのように人材を育成していけば良いのか？

「賃貸管理などの効率化システムは、多くの種類が世の中に出ています。これらは基本的に誰にでも使えることがメリットになっているわけですから、これを使う人材に困ることはないはずです。つまりITを使う人材の問題ではありません。必要なのは業務全体をしっかりと把握できていて、どの部分をデジタル化して効率化を図っていくかを考えることができる人材です。中小企業であれば、経営者自らか、それに近い経営陣が先頭に立つべきです。進め方や知識に関しては、フォーバルのようにお客さまと一緒に考えて、アドバイスする伴走型のコンサルタントをつけることでスムーズになります。経営者が方向性を決め、それぞれの業務の責任者とどのようにデジタル化していくかを考えて一つ一つを実際に行うことで、人材も育っていくはずです」。

個人情報保護は賃貸管理業者のポイント

情報をデジタル化して活用していくわけですから、個人情報保護などのセキュリティ面の強化は、賃貸管理業者に求められているのではないのでしょうか？

「賃貸管理業者が扱っている個人情報はかなり保護レベルの高いものと言えます。家族構成・住所・電話番号・仕事先・年

収まであります。賃貸管理業者は、意外と個人情報の取り扱いが甘いような気がします。紙のファイルで保管しているというケースもまだまだ多いようですから、その取り扱いについてもデジタル化をすると同時にセキュリティの強化をする必要があるでしょう」。

DXマーク認定取得がDX戦略の近道

企業にとってなかなかゴールが見えにくいDX戦略とその人材育成ですが、スムーズに行える方法はありませんか？

「多くの企業がDX推進を目指す中、それに合わせて国の政策整備が進んでいます。その政策に則っているのがDXマーク認証制度です。

この認証を受ける過程で、DX戦略として業務のどのような部分をデジタル化していくべきなのかが見えてきます。個人情報保護に関しても社員教育が必要となりますので、比較的短い期間でDX化が進められると思います。さらに社内研修も必要になりますから人材の育成にもつながります。フォーバルでも中小企業のDXマーク認証取得のコンサルティングを行っていますので、ぜひご相談ください」。

今回取材した DX 戦略コンサルティング企業
株式会社フォーバルのホームページは
こちらから



information.1

第1回理事会が開催されました

去る令和4年5月31日(火)、本会の第1回理事会を開催いたしました。

同理事会では、「令和3年度事業報告(案)に関する件」「令和3年度収支決算報告(案)に関する件」「第12回定時社員総会の開催方法等に関する件」等の議案について審議が行われ、承認されましたことをご報告いたします。



理事会の様子 (Web 併用)

information.2

第12回定時社員総会及び 第2回理事会が開催されました

去る令和4年6月29日(水)、東京都内の会場にて本会の第12回定時社員総会を開催いたしました。

議事に先立ち、佐々木正勝会長は「コロナ禍ではあったが、会員数は6,500社を超え、賃貸管理業者団体のトップリーダーとして着実に歩みを進めることができた。これは関係各所のご尽力、深いご理解の賜物であり、感謝を申し上げたい。令和3年度は全宅管理の設立10周年という節目の年であったが、我々の悲願であった賃貸住宅管理業法の施行、賃貸不動産経営管理士の国家資格化という、大きな動きがあった年でもあった。コロナ禍で賃貸管理の現場においても様々なトラブルが起きているが、貸主の財産と借主の命を守ることも管理業者の使命と感じ、我々のスローガン

『「住まう」に、寄りそう。』の下、実行していくことで、地域から信頼される存在になれる」と挨拶いたしました。

議事では、「令和3年度事業報告」「令和4年度事業計画」「令和4年度収支予算」について報告が行われ、また、「令和3年度収支決算報告承認の件」「任期満了に伴う理事・監事の選任に関する件」について審議が行われ、すべての議案が原案通りに承認されましたことをご報告いたします。

また、総会終了後開催の第2回理事会において、下記の新役員が就任いたしましたので、ご報告いたします。

・会 長 佐々木 正 勝(宮 城) ※再 任



定時社員総会の様子



総会にて挨拶する佐々木会長

「賃貸住宅・アパート EXPO 2022」にて 岡田専務理事が講演！

令和4年6月16日、17日に「賃貸住宅・アパートEXPO 2022」が東京ビッグサイトで開催され、16日に「管理業法の施行により変化した賃貸管理の現場」をテーマに、本会の岡田日出則専務理事が登壇しました。令和3年6月の「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律」施行により、法律に定められた賃貸住宅管理業登録制度がスタートした中で、不動産取引の電子契約の解禁などDX化への対応が今後より一層求められる状況になってきており、管理業者から物件オーナーへの「提案型の管理」が益々重要になってくるということについて講演しました。



講演の様子

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、各都道府県宅建協会協力のもと、支部を設置しております。

岐阜県支部において、去る6月6日(月)に支部設立発起人会を開催しました。「全宅管理岐阜県支部設立趣旨について」「全宅管理岐阜県支部規則(案)について」等の議事が無事に承認されており、以後、岐阜県所属会員宛に報告される予定です。

宮城県支部において、去る6月14日(火)に総会を開催しました。「令和3年度事業報告について」「令和3年度収支決算について」の報告事項と、「令和4年度事業計画(案)」「令和4年度収支予算(案)」等の決議事項が、無事に承認されております。

いずれも滞りなく終了いたしましたことをご報告いたします。



宮城県支部総会の様子



会報誌「全宅管理」の
バックナンバーをご覧ください。



バックナンバーはホームページよりご覧いただけます。

◀こちらからご確認ください。

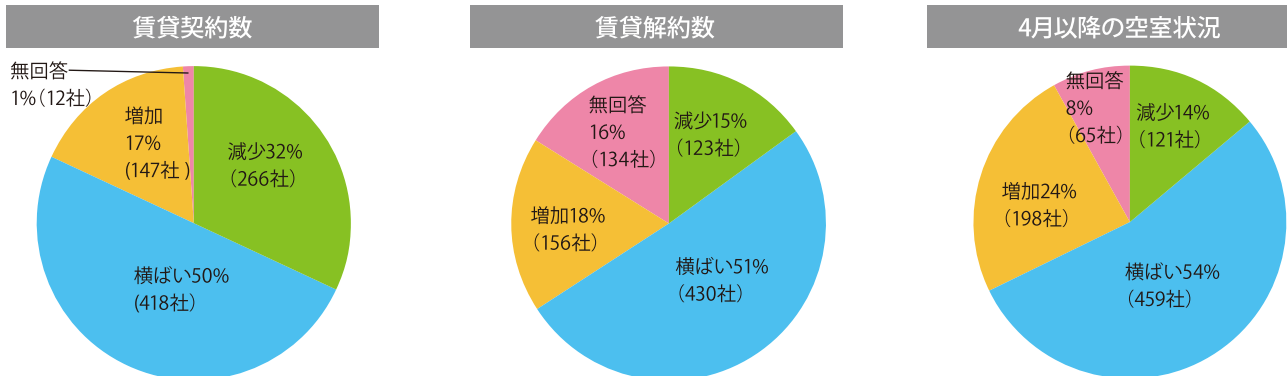
※閲覧にはユーザーID・パスワードが必要になります。
ご不明な方は、ホームページ会員ログインページのお問い合わせフォーム、
またはお電話にてお問い合わせください。

「会員業務の現状に関するアンケート票」集計結果報告

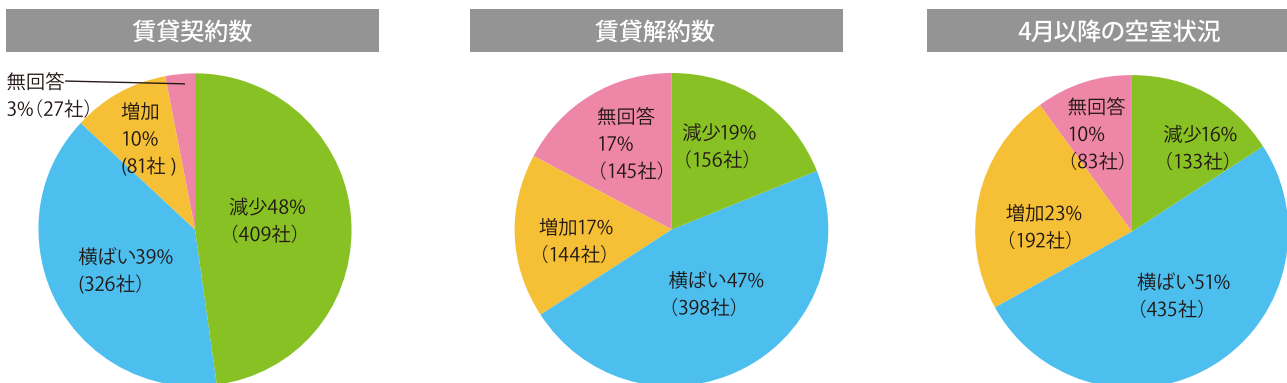
本会では、令和4年5月に全会員に対して、アンケート調査を実施いたしました。※回答数：843件
※詳細内容につきましては、本会HPの会員専用コンテンツにおいて公開予定です。

質問 1. コロナ禍における令和4年繁忙期の取引状況について

(1) 令和3年の繁忙期と比較して



(2) コロナ前（平成31年※令和元年）の繁忙期と比較して



質問 2. コロナ禍における賃貸管理業務への影響について

(1) 設備故障において修理が長引いたことによるクレームについて

- ・給湯器が品薄により交換ができず、クレームになるケースが多くあった。
(その他設備) 温水洗浄暖房便座、エアコン、センサーライト、コンロ、換気扇、食洗器、洗面化粧台 等
- ・設備修理等の際に、入居者が業者の立ち入りを気にすることがあった。
- ・修理業者の人手不足、時短勤務で連絡がつかないことがあった。

(3) 騒音問題など、入居者間で起こったトラブルについて

- ・テレワーク（在宅勤務）等による日中の入居者間トラブル増加。
(主な事例) 上下階の足音、ドア・窓の開閉音、大音量での音楽・テレビ、ペットの鳴き声、タバコの臭い 等
- ・夜間の自宅飲み会、オンラインゲーム、駐車場でのエンジン音による騒音の相談あり。
- ・外国人入居者対応(文化の違いによる臭い・音)。
- ・ベランダでのBBQや燻製器使用。

(2) 賃料減額の相談について

- ・店舗(主に酒類を扱う飲食店)より、賃料の相談があり、数ヶ月間減額した。
(その他店舗) 学習塾、フィットネスジム、道場、人材派遣会社、エステサロン、ウェディング関係、時間貸し駐車場 等
- ・更新料の値下げや分割払いの相談あり。
- ・入居者の住宅確保給付金への申請等に対応した。

(4) その他の影響について

- ・現地内見、来店数の減少。オンライン入居申込のニーズが高まっている。
- ・入居者の収入減により、賃料の安い物件への住替え増加。
- ・在宅時間の長期化により、広い部屋への住替え増加。
- ・ゴミ問題、量の増加と分別方法の悪化。
- ・インターネットの速度に対するクレームあり(テレワークでの利用)。
- ・対面で行っていた集金や退去立会いを中止した。
- ・入居申込者、退去予定者、従業員が感染したことによるスケジュール変更。

質問 3. 成年年齢引き下げに伴う対応についてご回答ください。

(1) 令和4年4月以降の18~19歳の入居申込について

- ・親を連帯保証人にして契約している。
- ・連帯保証人、保証会社ともに利用。・勤務先の代表が契約者になり契約した。
- ・当日内覧、申込みという安易に話を進める状況であったため、「きちんと親にも相談してみて、反対されないようであれば」と促した結果、当日中にキャンセル。