

ZENTAKU KANRI

資産管理のこれからを考える
全宅管理

2025
夏号
VOL.52



スタッフを守るためにも
ハラスメントへの
対応を考えたい



巻頭特集

カスタマー ハラスメント対策

社会的な問題になっている顧客からのハラスメント
どのように対策すれば良いかを考えます

賃貸管理に関する法制度
賃貸住宅管理業登録の更新について

レディファーストな賃貸住宅考
省エネルギーな賃貸住宅

法律相談：知っておきたい賃貸管理の法律知識 Q&A
賃貸借契約書のカスハラ禁止条項

「住もう」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 2025 summer VOL.52



INDEX

3p	不動産関連トピックス 国交省、賃貸住宅管理業者等127社に是正指導 不動産管理業への退職自衛官の再就職を支援	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26回：近隣トラブル解決支援
4p	特集 カスタマーハラスメント対策 社会的な問題になっている顧客からのハラスメント どのように対策すれば良いかを考えます	10p	賃貸管理に関する法制度 賃貸住宅管理業登録の更新について
8p	法律相談 知っておきたい賃貸管理の法律知識 Q&A 賃貸借契約書のカスハラ禁止条項	12p	レディファーストな賃貸住宅考 省エネルギーな賃貸住宅
		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15回定時社員総会が開催されました 03 「賃貸住宅 管理・仲介EXPO 2025」にて佐伯委員長が講演! 04 支部 活動報告



会報誌「全宅管理」の
バックナンバーをご覧いただけます。



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。

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。

国交省、賃貸住宅管理業者等127社に是正指導

国土交通省は5月15日、2024年度 賃貸住宅管理業者および特定転貸事業者(サブリース業者)への全国一斉立入検査結果を公表。

2024年6月～25年3月に、全国187社(23年度:179社)に対して立入検査を実施。調査対象については、賃貸住宅管理業のみを行なっている事業者が87社、賃貸住宅管理業を行ない、かつ特定転貸事業者でもある事業者が96社、賃貸住宅管理業を行なっていない特定転貸事業者が4社。

是正指導を行なった事業者は127社(同:106社)。指導の対象は、「管理受託契約の締結時の書面の交付義務違反」(60件)が最も多く、「賃貸住宅管理業者の従業者証明書の携帯等義務違反」(42件)、「賃貸住宅管理業者の帳簿の備付け等義務違反」(41件)と続いた。24年度の指導率は67.9% (同:59.2%)と、前年度より増加しており、一部の賃貸住宅管理業者等において、法に対する理解不足が見られる結果となった。

不動産管理業への退職自衛官の再就職を支援

国土交通省と防衛省は5月23日、(一社)全国賃貸不動産管理業協会、(公財)日本賃貸住宅管理協会、(一社)マンション管理業協会との間で「不動産管理業及び自衛隊における人材確保の取組に係る申合せ」を締結したと発表した。

2024年12月の「自衛官の処遇・勤務環境の改善及び新たな生涯設計の確立に関する関係閣僚会議」で決定した基本方針に基づくもの。不動産管理業における担い手確保を目的に、退職自衛官の再就職を支援する。



5年に一度、全員参加の統計調査
国勢調査2025

調査期日

10.1 水

⚠ 国勢調査をよそおった詐欺(さぎ)や不審な調査にご注意ください。

<https://www.kokusei2025.go.jp/>

国勢調査2025

検索



総務省統計局・都道府県・市区町村

特集

カスタマーハラスメント対策

社会的な問題となっているカスタマーハラスメント、いわゆるカスハラ。全宅管理の会員からも、対応方法などの相談が寄せられています。今回はカスハラ対策サービスを行っている企業のトップにお話をうかがいました。



カスタマーハラスメントに悩む法人が増加

社会的な問題になっているカスタマーハラスメント。この対策に様々な業界が悩まされています。
そこで今回は、全宅管理でも近隣トラブル解決支援サービスとして提携している、株式会社ヴァンガードスマスの代表、田中慶太氏にお話をうかがいました。

田中 慶太 氏 Keita Tanaka



小樽商科大学商学部卒業後、北海道警察官を経て、北海道警察を退職後に不動産事業会社にて営業・企画部門責任者を経て取締役を務める。2011年には専門家人材活用による経営支援会社の立ち上げに参画。2014年に当社前身となる経営支援事業会社を創業、翌2015年に株式会社Vanguard Smithを設立。

ヴァンガードスマス社では、近隣トラブル解決支援サービスに加え、法人向けのカスタマーハラスメント対策サービスを展開されています。今、カスタマーハラスメントの現状はどのようになっているのでしょうか？

田中氏：様々な業界でカスタマーハラスメントは問題になっています。特に多いと言われているのが医療関係、さらに携帯電話などの通信サービス、そして賃貸住宅をはじめとした不動産関係です。共通するのは、顧客が「すぐに問題が解決できないと困る」サービスであるということ。住宅の不具合などは、時間を問わずすぐに解決してほしいと感じるもので、すぐに解決できないと顧客が攻撃的になってしまふ場合があり、これがカスハラにつながっていきます。

右のグラフのように、当社の調査でも嫌な思いをしたことがある方が40%以上。他の民間の調査でも、カスハラを受けたことがある、見た・聞いたことがあるという人が55%もいます。



スタッフがカスハラ対応で強いストレスを感じるケースも

カスハラにはどのようなものがあるか?

カスハラにはどのようなケースがあるのでしょうか?

田中氏:カスハラとは基本的に「顧客からの著しい迷惑行為」を指します。わかりやすいものとしては、脅迫や中傷、侮辱、暴言といった精神的な攻撃。エスカレートすると暴行、傷害にあたる身体的な攻撃、さらに事務所に居座ったり、顧客の自宅から帰してくれないと不當な拘束があります。

土下座を強要するなどの行為も問題になっていますね。

土下座の要求や執拗な言動、差別的な言動、従業員個人への攻撃、要求などエスカレートしていく傾向があるのがカスハラです。日本ではお客様は神様と考える方が少くないためこういった行動につながっているのが現状です。

例えば以前にお店で大声で怒つたら、新品に変えてもらったことがある、などの成功体験がある人も、カスハラ行動をエスカレートさせる原因とも言えます。

不動産業界に多いカスハラ

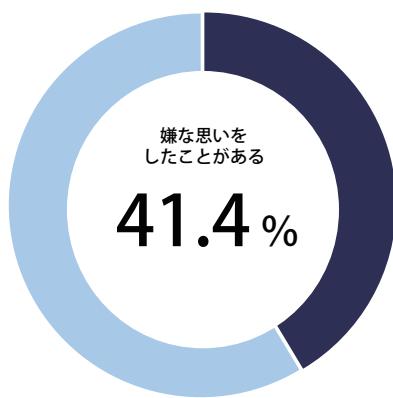
不動産業界もカスハラが多いと言われていますね。

田中氏:やはり住宅という、毎日使う場所だからこそ、要求がエスカレートすることが原因だと思います。入居者は、例えばエアコンの故障で『いつになつたら直るんだ』『使用できなかつた期間の補償をしろ』などと言って店頭で大声で騒ぐ。『設備トラブルが解消されるまで帰らない』と言って店舗に何時間も居座る。事実と異なる虚偽の内容や誇張した内容をSNSなどに書き、会社の信用を低下させる、など様々なケースがあります。

オーナー様からのカスハラもあるようですが。

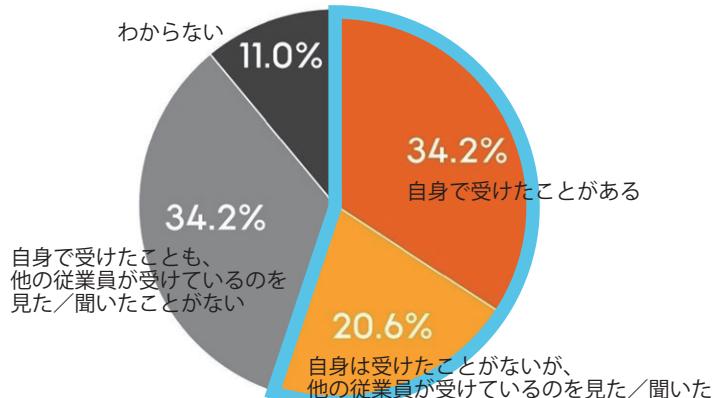
田中氏:『入居者を早く集めろ』『満室にしろ』と言って店舗で大声で怒鳴る、『契約を全件切るぞ』などと脅すような発言をすることもあるようです。こういった方への対応は、やはり口でなくては難しいと考えます。

■顧客から嫌な思いをさせられたことがありますか?



2024年ヴァンガードスマスによるインターネット調査

■直近の3年間で「カスハラ」を受けたことはありますか?



株式会社LIFULLプレスリリース不動産業界におけるカスハラの実態調査

特集：カスタマーハラスメント対策

カスタマーハラスメントの対応を プロに任せられるという安心感

カスハラに対応したサービス

御社がカスハラに対応するサービスをはじめたきっかけは？

田中氏：当社では入居者の近隣トラブルを解決するサービスとして、「mamorocca」を提供しています。近隣の騒音トラブルなどをはじめとするトラブルに元警察官が対応するサービスとして、多くの賃貸管理業者に採用いただき、全戸導入されている事業者もいらっしゃいます。しかしこのサービスでは入居者トラブル以外の、従業員が受けるトラブルには対応できていませんでした。そこで事業者やその従業員に対しての、顧客や取引先によるカスハラを、事業者に変わって対応する「Pサポ+for Business（以下、Pサポ+）」というサービスを開始しました。入居者トラブルサービスを全戸に導入されている事業者も多いのですが、そういった事業者のほとんどが「Pサポ+」にも加入していただいているです。

どのような範囲に対応するサービスなのでしょうか？

田中氏：下の図のように、エスカレートしたクレーム、モンスター化したクレームに対して、元警察官が対応します。当然、適正なクレームがどこまでなのかは、各事業者が決めるのですが、どこまで対応するかの線引きについては、当社からア

ドバイスさせていただくこともあります。適正なクレームを超えてしまった場合や、要望がエスカレートしてしまったり、大声で威圧するような顧客に対応するのは、現場のスタッフにとって大きな負担になっています。この対応をプロに任せることができるのが「Pサポ+」の大きなメリットです。

カスハラ対応のポイント

カスハラに対応するために事業者が考える点は？

最も大切なのは、契約や運用（ルール）上、行うサービスの範囲をきちんと決めておくことでしょう。その上で、過度な要求に関しては、ルール上対応できないと落ち着いて説明することです。

エアコンの故障は入居者にとって大変不便なことで、この対応が遅れると入居者の大きな不満となります。こうしたケースでの対応方法をあらかじめ決め、その内容をきちんと契約書類に明記しておくことも有効です。対応方法については事業者によって様々です。例えば私たちが契約している事業者には、エアコンの故障があった場合、修理できるまでは冷風機をまず持っていくという対応をされている方がいます。真夏にエアコンが故障すると、今は命に関わるケースもあるからです。



適正なクレーム

エスカレートした
クレーム

モンスタークレーム
過剰要求



警察



弁護士

事件

しかしこの場合は修理業者の手配をし、修理が終わるまでは解決しません。入居者の不満を最小限にすることができるルール作りを考えることも有効だと思います。

それでもカスハラにまでエスカレートする場合には?

田中氏:最終的には私たちのようなプロが後ろについている、という安心感を持てることが大切だと思います。カスハラで悩むのは常に最前線にいるスタッフです。そのスタッフのストレスを軽減することが最も大切で、それは経営者の責任だと思います。私たちのスタッフは、トラブルの対応に慣れた元警察官ですから、ぜひ安心して任せてください。

事業者ができるカスハラ対応は?

もしカスハラにあった場合、絶対してはいけない行為は?

田中氏:『上司を出せ』『責任者を出せ』というのはカスハラではよくあるケースですが、原則としては従わないことが大切です。上司に繋いでも、その場で解決できるとは限りませんが、顧客は上司に変わったからには解決できると思い、解決できなければその不満はより大きくなります。『上に確認します』といった回答で、その場での回答を避けるようにしましょう。

またトラブルに対応した後の報告こそが重要です。顧客から、かなり強いクレームを受けたあと、解決したので上司に報告しなかったというケースが多いようです。トラブルが発生した原因・理由を正確に把握し、なぜそうした事態になったのか、そこにどう対応したのか上司に報告をすることをおすすめします。そして、さらに今後どのように改善・対応、再発防止に努めるかのプロセスを示すことも重要です。

そして対応ルールをつくること。トラブルを防ぐには、これまでのクレームなどからトラブルの原因を洗い出して、見直すこと

が大切です。

まず、社内であらかじめ対応する基準や対応手順を決めておくことが重要です。トラブルに遭った場合にはケーススタディとして情報を蓄積し、想定対応例をつくっておけば、次に何か起きたときにもスムーズに対応ができます。

最終的にはプロにまかせるメリットが大きいですね。

田中氏:入居者でもオーナーでもエスカレートしてしまった顧客を落ち着かせるのは、トラブルの対応の経験がなければ難しいものです。賃貸不動産業界は若いスタッフが多く、クレーム対応に慣れていないことが多いです。顧客対応がストレスになり、離職につながってしまうケースも少なくないようです。まずは対応のルール作りをし、難しいケースではプロに対応を引き継いでもらえるという安心感は、現場のスタッフにとって大変メリットが大きいと思います。

今後カスハラは少なくなるのでしょうか?

カスハラが無くなることはないでしょう。対策としては基本的な対応をきちんと用意しておく以外に方法はありません。大きな声を出されても怯まずに対応する。契約上のルールをきちんと話し、無理なものは無理と伝える。感情的な言葉は聞き流す、などの心構えが大切です。こういった対応の「余裕」も、いざとなったらプロに任せられるという安心から生まれるものだと思います。

今回取材した
ヴァンガードスマ
ホームページは
こちらから



全宅管理では、あらゆるハラスメントの防止対策として「ハラスメント対策ロゴ」データを作成していますので、本誌の裏表紙をご確認ください。

法律相談

賃貸借契約書の
カスハラ禁止条項



カスタマーハラスメントの対策として賃貸借契約書にカスハラ禁止条項を入れたいと思います。どのような内容にすれば効力があるのでしょうか？

1. カスタマーハラスメントとその対策の現状

カスタマーハラスメント(以下「カスハラ」といいます)とは、顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるものを言います。例えば、身体的な攻撃や精神的な攻撃、威圧的な言動、土下座の要求、継続的な執拗な言動、不退去、居座り、監禁などは、要求内容の妥当性にかかわらず「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」に該当する可能性が高いとされます。また、商品交換や金銭補償、謝罪の要求も、その要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるところです(厚生労働省「カスタマーハラスメント対策 企業マニュアル」より)。さらに、これらのカスハラ行為は、刑法に定める傷害罪や暴行罪、脅迫罪、強要罪、名誉棄損罪、侮辱罪、業務妨害罪、不退去罪などに該当する場合もあります。

このようなカスハラ行為の横行は、大きな社会問題となっており、各業界団体で自主的な対策ルールを作成したり、一部の自治体ではカスハラ防止条例などを定め、対策を講じています。また、カスハラ防止のために事業主に雇用管理上必要な措置を義務付けるなどの労働施策総合推進法の改正もなされました(施行は令和8年秋ごろ予定)。全宅管理でも、「ハラスメント対策ロゴ」を作成して会員が活用できるようにするなど、カスハラ対策への取り組みを積極的に推進しているところです。



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』(株)住宅新報)、『実践! 賃貸不動産管理』(株)大成出版社・共著)など。

2. 賃貸不動産管理の場面での顧客への対応

カスハラ行為は、賃貸不動産の管理の場面でも問題となります。そして、管理業者は、貸主、借主のそれからカスハラ行為がなされる危険があることに留意しなければなりません。貸主に対しては、管理委託契約関係にあることから、当該契約書にカスハラ行為をしないように規定するなどの直接的な対応が可能ですが、借主に対しては、管理業者は直接の契約関係にないことから、一定の工夫が必要となります。賃貸物件を利用する上で、管理業者は貸主の代わりに様々な管理業務を行いますが、建物の設備等の維持管理に係る管理業者の対応は、多くは「貸主の保存行為」を代行しているものと評価されます。借主は、貸主が行う保存行為に協力すべき義務を負っているので(民法607条2項)、賃貸借契約書中に、「借主は、貸主及び貸主の委託に基づき物件及び設備の保存行為を代行する管理業者等が行う保存行為に協力しなければならず、保存行為を行う担当者等に対し、暴行、脅迫その他の著しい迷惑行為であって、その就業環境を害する行為を行ってはならない」といった規定を設けることが考えられます。

また、賃貸借関係は貸主・借主間の信頼関係に基づくものであることから、賃貸借に係る関係者へのカスハラ行為は、賃貸不動産の適切な管理を阻害し、貸主・借主間の信頼関係を害する行為に該当すると言えます。したがって、賃貸借契約書中に、「貸主及び借主は、お互いに信頼関係の維持に努めるとともに、連帯保証人、管理業者その他本契約に関係する第三者との間でも信義に基づき誠実に対応し、自身の要求を実現するための手段・態様として社会通念上不相当な言動等をしてはならない」などと規定することも考えられるでしょう。

なお、あわせて、たとえば入居のしおりなどに、管理業者が行う管理業務の内容や手続き、対応可能時間等を記載するとともに、上記1で記載した具体例も挙げて、社会通念上不相当と考えられる手段・態様による要求等はカスハラ行為に当たることなどを注意喚起しておくことが考えられます。

What's 全宅管理

第26回：近隣トラブル解決支援



Mamorocca

近隣トラブル解決支援

不動産業界(管理会社)向け。騒音や迷惑行為などの近隣トラブルへの解決支援サービスをサブスク方式で提供。入居者様の安心した生活をサポートします。騒音問題、嫌がらせ行為、ストーカー被害など、事件になる前のトラブルをプロに相談できることで、管理会社への負担を削減できるサービスとして高い評価を得ています。

国内初！元警察官による 近隣トラブル解決支援サービス



こんな事例に対応できます

近隣住民の騒音に困っている

在宅ワークに伴い、日中も自宅にいる事が多くなった。上階に住む人も在宅ワークしている様子だが、物音が異常なくらい響く。夜はステレオやTVの音が大きくて眠れないことがあり、非常に困っている。

■解決方法

相談員が上階周辺にヒアリングを実施
→心当たりのある入居者がいたため、配慮するように注意し解決。

嫌がらせ行為

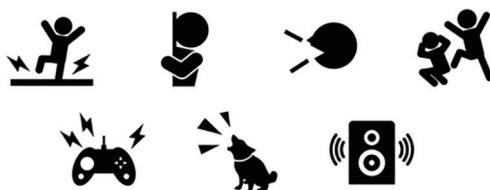
郵便ポストの中の郵便物がなくなることが度々起こっている。朝、ポストに郵便物があることを確認して出勤したが、帰宅すると郵便物がなくなっている。怖いのでなんとかしてほしい。

■解決方法

相談員が防犯カメラを貸し出し、ポストの前に設置。カメラの映像を元にポストを漁っている人物を特定
→警察に防犯カメラの映像と被害届を提出。トラブルの鎮静に至り解決。

「少し気になる・・・」の段階からご相談ください

全員が元警察官で構成された専門の相談員が警察では介入しづらい事件未満の近隣トラブルを解決支援します。



- お電話にて状況を詳しくヒアリングし、状況に応じて是正依頼などの対応をいたします。
- 解決に向けた相談サポートや、関連機関のご案内等をいたします。
- 不法侵入に遭われた場合に、盗難された家財の補償、鍵交換、セキュリティ機器購入の費用等の、生活を再建するための費用(生活再建費用)を保険金としてお支払いいたします。

詳しい情報は



Vanguard Smith

お問い合わせはHPから

株式会社ヴァンガードスミス





賃貸管理に関する法制度

賃貸住宅 管理業 登録の更新

賃貸住宅管理業の登録の有効期間は5年間です。
登録の更新申請を行う必要があります。

賃貸住宅管理業の登録の更新について

2021年6月15日に施行された「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律」によって、一定規模以上(管理戸数200戸以上)の賃貸住宅管理業を営む場合、国土交通大臣の登録が義務化されました。さらに、登録は一度きりではなく、5年ごとの更新が必要になります。

登録に必要な要件の一つとして、営業所または事務所ごとに1名以上の業務管理者を配置する必要があります。業務管理者は、以下のいずれかの要件を満たす者です。

- 「賃貸不動産経営管理士」+ 実務経験2年以上
- 実務経験がない場合は、別途「実務講習」の受講が必要
- 「宅地建物取引士」+ 実務経験2年以上 + 「指定講習」の受講

(実務経験がない場合は「実務講習」の受講後、「指定講習」を受講)

上記の業務管理者は、管理受託契約の重要事項説明に関する事項や、管理受託契約締結時の書面交付に関する事項などの実務の管理、従業員の適切な監督に関する事務を行います。

更新申請をする際の注意事項について

●財産要件(以下の①～⑤のいずれかを満たす必要があります)

- ①直近の事業年度における貸借対照表が債務超過状態でないこと
- ②直近2期の事業年度の損益計算書において、2期連続で当期純利益が計上されていること
- ③直近の事業年度の貸借対照表が債務超過状態にある場合でも、負債の部から役員の借入金を控除することで、資産の額が負債を上回ること
- ④増資、贈与、債務免除により債務超過の状態にならないことが証明できること。会計士または監査法人の監査証明を受けた中間決算書をもって、債務超過の状態にないことを証明できること。
- ⑤(申請者が法人の場合)連結決算が①～③のいずれかに該当すること。

●欠格要件に該当しないこと(以下、一例)

- 暴力団関係者や過去に業法違反による処分を受けた者が主要な地位を占めていないこと
- 登録が取り消されてから一定期間が経過していない者が代表や役員になっていないこと

登録の更新の申請期間等について

有効期間満了日の90日前～30日前までに登録更新申請する必要があります。更新手続きを行わずに有効期間を過ぎると、登録が失効し、管理業務を継続できなくなるので注意が必要です。

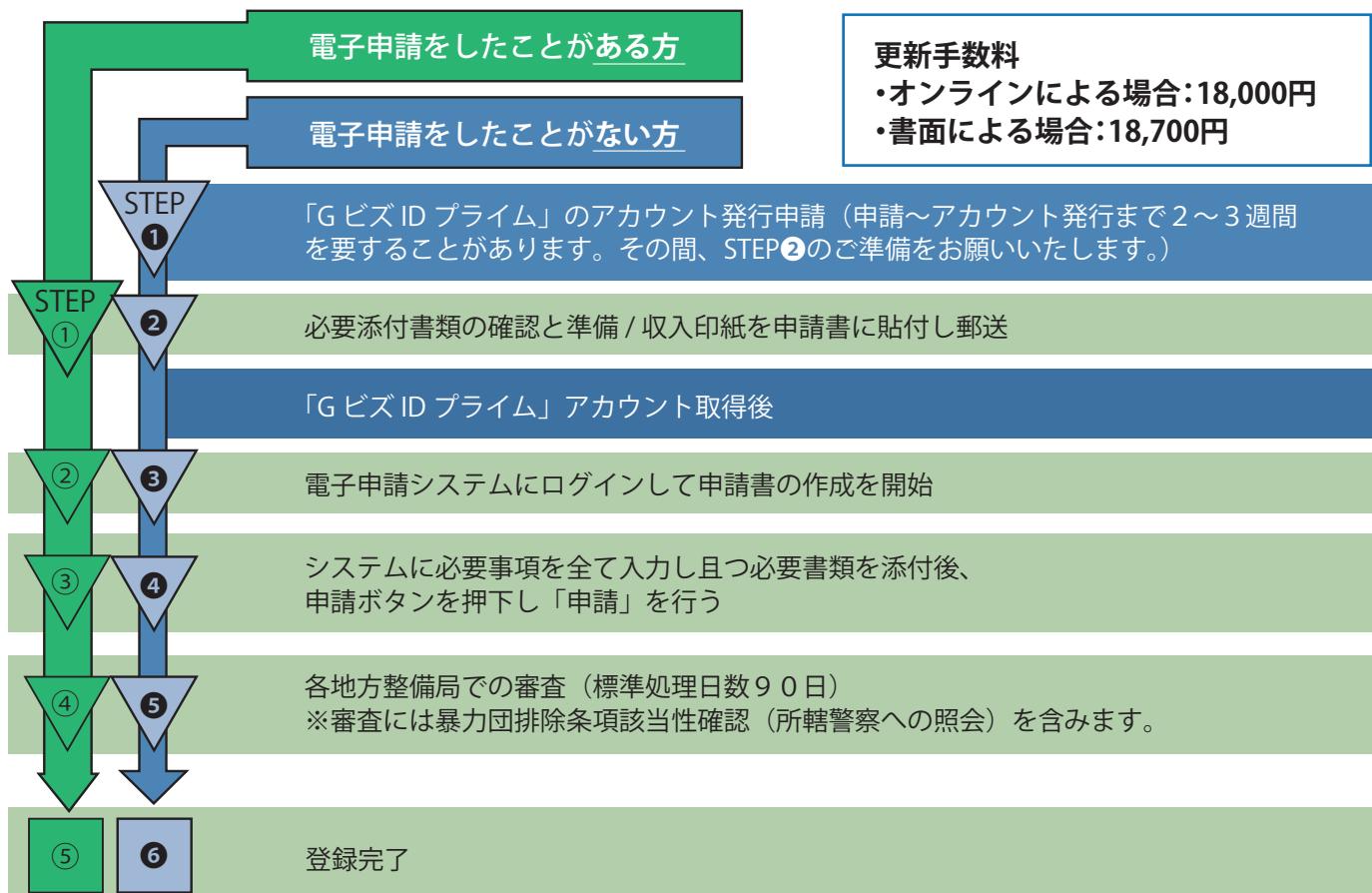
更新に必要な手続きは、初回登録と同様に、更新申請書や必要書類を整えて提出します。提出後、人的要件（業務管理者の設置）や財産要件などが順守されているか、審査を受ける形です。

登録に係る申請等は、賃貸住宅管理業登録等電子申請システムを利用して行うことを原則としています。

以下のチャートは、登録更新の流れを大まかに示したもので
す。注意しておきたいのはブルーのSTEP①。電子申請システム
による申請には、GビズIDプライムのアカウントが必要になる
ため申請に時間がかかります。事前に余裕をもって準備して
おくことが必要になります。

詳しくは下記のQRコードより確認してください。

■更新手続きの流れ



詳細はインターネットで検索

国交省 賃貸 ポータル



「賃貸住宅管理業法」、「登録までの流れ」、「登録の更新について」等の詳細は
「賃貸住宅管理業法ポータルサイト」にてご案内しております。

https://www.mlit.go.jp/tochi_fudousan_kensetsugyo/pm_portal/how_to_register.html





省エネルギーな賃貸住宅

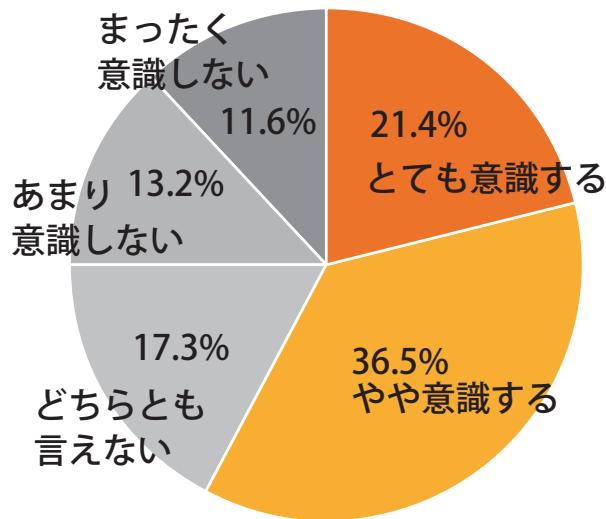
光熱費の高騰で、省エネルギーな賃貸住宅を望む入居者が増えています。

光熱費は賃貸住宅の差別化に

2025年4月より、新築住宅は法律で定められた省エネ基準に適合しなければ建築確認が下りなくなる「省エネ基準適合義務化」が始まりました。また、2024年4月に新築住宅向けに「省エネ性能ラベル」の表示が努力義務となり、2024年11月1日には既存住宅向けに「省エネ部位ラベル」の表示も開始されました。

これらの施策により、入居者の関心は省エネルギーな賃貸住

■賃貸住宅で「省エネ性能」を意識しますか？



宅に集まっていると言えます。光熱費の高騰や気温の上昇などにより、低成本で快適に暮らせる住まいに注目が集まっているのです。

左下のグラフは、住宅情報サービスの「ライフルホームズ」が2024年に調査したものです。賃貸住宅の省エネ性能を「とても意識する」21.4%、「やや意識する」36.5%と、57%の方が省エネ性能を重要視しています。

省エネ性能を重視する理由としては、74.7%が「電気・光熱費を安くしたい」と回答しており、光熱費高騰の影響が調査に反映されているようです。

住宅の性能は以下のようなラベルで表示することが可能で、新築住宅などの性能は一目でわかるようになっています。



住宅の省エネ性能ラベル



暑さ寒さに敏感な女性には、特に高性能なエアコンが人気

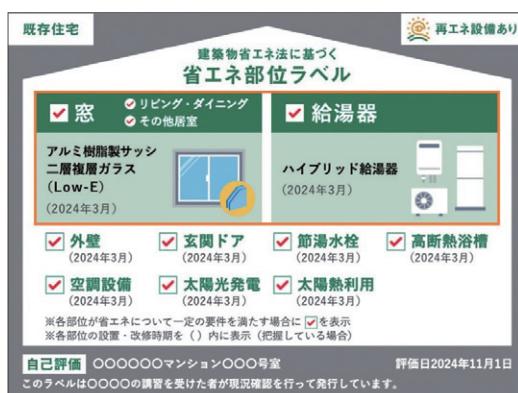
既存住宅でアピールしたい部位の省エネ

既存住宅では新築のように建物そのものの性能をアピールすることが難しいケースがあります。そのため建物の改修や省エネ機器への変更などにより、省エネ効果を高める改修等をした部位を表示するのが「省エネ部位ラベル」です。2024年11月から運用開始されました。

不動産販売・賃貸の広告で表示され、SUUMOやアットホームなどの不動産ポータルサイトでも以下のようなラベルが表示されるようになっています。

省エネに最も効果が高い窓の断熱化や、省エネの給湯機器への交換、断熱浴槽の採用、エアコンの省エネなどを表示することが可能になっていますから、空室対策や物件の魅力アップのために積極的に採用することをお勧めします。

また、断熱を目的とした改修には、国や自治体から補助金が出る場合がありますので、ぜひ利用しましょう。



住宅の省エネ部位ラベル

エアコンと照明は省エネ効果が出やすい機器

光熱費の多くを占める、照明とエアコンは、賃貸住宅のオーナー側が設置するケースが多い機器です。つまり入居者の省エネに対する満足度に直接影響する機器だと言えます。

エアコンは新しいものほど省エネ性が高い設備です。特に賃貸住宅ではエアコン付きが当たり前になっていますから、入居者は設置されているだけで満足ということではなく、その性能にも関心があります。

全宅管理では省エネ型のシャープ製エアコンを会員特別価格で提供していますので、エアコン交換の際には、ぜひご活用ください。

2027年までに蛍光灯生産中止に

2027年末までにすべての一般照明用蛍光ランプの製造及び輸出入が禁止されることになりました。そこでお勧めしたいのがLED照明です。

電球や蛍光灯を使っている箇所をLED照明に変えることで、大きな省エネ効果になります。また、LEDは色や明るさを変えやすいので、暮らしの彩りとしても魅力があります。

このようにこれからのお客様に求められている省エネ性能を、ぜひ高める工夫をしていきましょう。



information 協会インフォメーション

information.1

第1回理事会が開催されました

去る令和7年5月30日(金)、本会の第1回理事会を現地及びオンラインによるハイブリッド形式で開催いたしました。

同理事会では、「新規支部の設置に関する件」「令和6年度事業報告(案)に関する件」「令和6年度収支決

算報告(案)に関する件」「第15回定時社員総会の開催に関する件」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。

上記議案の決議により、岩手県に新規支部が設置されることとなります。



理事会の様子



佐々木会長から支部認定証を受け取る菅原理事（岩手県）

information.2

第15回定時社員総会が開催されました

去る令和7年6月27日(金)、東京都内の会場にて本会の第15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「不動産業は全ての人々の生業の原点となるビジネスであり、賃貸管理業はその最先端にある業種と言っていい。入居した方の人生観を変える可能性もあり、誇りを持って取り組むべき仕事である。日本においても、欧米の『物件を建てる前に管理業者を選ぶ』という考え方が定着しつつあり、多種多様化する社会の中で、ニーズも変化している。個人個人に合わせたメニューを提案できるのが我々管理業者であり、

全宅連・国土交通省のご支援や会員の皆様の知見をいただきながら、管理業者の社会的地位が高まるようサポートしていきたい」と挨拶いたしました。

議事では、「令和6年度事業報告」「令和7年度事業計画」「令和7年度収支予算」について報告が行われ、また、「令和6年度収支決算報告承認の件」「理事の補欠選任に関する件」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。



定時社員総会の様子



挨拶をする佐々木会長

information.3

「賃貸住宅 管理・仲介 EXPO 2025」にて佐伯委員長が講演！

令和7年6月4～6日に「賃貸住宅 管理・仲介EXPO 2025」が東京ビッグサイトで開催され、4日に「管理戸数0戸から1,200戸まで拡大～不動産業未経験からでも成功した考え方とロードマップ～」をテーマに、本会の佐伯大地業務企画委員長（愛媛県）が登壇しました。

不動産の売買・賃貸仲介・賃貸管理、リフォーム・収益事業など順調に事業拡大する中で、創業以来継続している、「ファーミング」による地域の不動産情報取得、自社のプランディング強化、所属団体(全宅管理等)の有効活用などにより、オーナー様の信頼を得ることの重要性について講演しました。

講演終了後に名刺交換を希望する参加者の列ができるなど、好評となりましたことを報告いたします。



講演の様子

information.4

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。

熊本県支部において、去る4月23日(水)に支部設立総会及び記念講演を開催しました。総会では「全宅管理熊本県支部規則(案)について」「全宅管理熊本県支部役員選任について」「令和7年度事業計画(案)について」「令和7年度予算書(案)について」の議事が無事に承認されており、続いて「管理業務における各種リスクマネジメント」をテーマに佐々木会長が講演されました。

宮城県支部において、去る6月16日(月)に定時総会・研修会を開催しました。総会では「令和6年度事

業報告について」「令和6年度収支決算について」の報告事項と、「令和7年度事業計画について」「令和7年度収支予算について」の決議事項が無事に承認されており、研修会では、「賃貸管理の現場で苦労している問題について」のテーマでグループディスカッションを行い、各グループから発表された事項について佐々木会長が解説されました。

沖縄県支部において、去る6月18日(水)に研修会を開催し、「裁判例に学ぶ定期借家契約のポイント」をテーマに吉田修平法律事務所弁護士の鈴木崇裕氏長が講演されました。いずれも、盛会のうちに終了いたしましたことをご報告いたします。

一般社団法人全国賃貸不動産管理業協会熊本県支部



熊本県支部設立総会の様子



宮城県支部グループディスカッションの様子

「ハラスメント対策ロゴ」データを作成しました！

全宅管理では、近年社会的な問題となっている顧客等からの著しい迷惑行為（いわゆるカスタマーハラスメント）への防止対策に取り組んでいます。

その一環として、国土交通省と連携の上、カスタマーハラスメントのみならず、あらゆるハラスメントに対応できる、全宅管理オリジナル（会員限定）の「ハラスメント対策ロゴ」データを作成しました。

自由に使える「ハラスメント対策ロゴ」データ

4種類のデザインを縦・横版で8つのデータを用意しており、利用される各社がダウンロードし、それぞれの取り組み・姿勢を自由に入力できる仕様となっております。

※データ中央部の四角内に各社での取り組み・姿勢を自由に入力できます。

（例）

- ・ひどい暴言・暴力、不当な要求には毅然と対応します
- ・過度な時間的拘束はお断りします
- ・ハラスメントから従業員を守ります
- ・相談しやすい職場環境をつくります
- ・SNS等での誹謗中傷（及び無断撮影・録音）は許しません

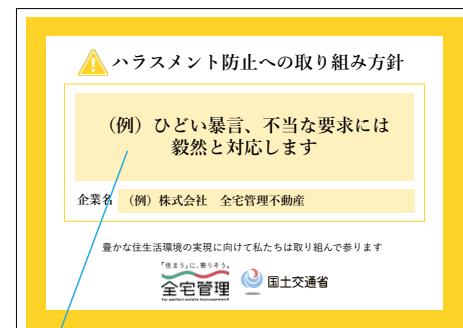
ハラスメント対策チラシ及び動画も公開中！

厚生労働省作成のデータを活用し、令和5年12月に会員の皆様が店舗で利用できる対策チラシを作成した他、インターネットセミナーにおいても本会顧問弁護士の解説による「賃貸不動産管理業務上のトラブル対応3」の中でカスハラ対策の動画を公開しております。

本会スローガン『「住もう」に寄りそう。』の下、賃貸管理業界を挙げてロゴに記載の通り、「豊かな住環境の充実に向けて私たちは取り組み、悪質なハラスメントを断固拒否します」。



店内使用イメージ



会員限定の対策ロゴ、チラシは
QRからダウンロードできます。



<https://chinkan.jp/member-page/support/kasuhara>

インターネットセミナーは
QRから閲覧できます。



<https://chinkan.jp/member-page/edification/training>