

CONTENTS

- 賃貸管理PICK UP NEWS ..... 02
- VOL.15：特集  
ケーススタディから学ぶ民法（債権法）改正のポイント ..... 03
- 《連載》伸びる人材育成、増える経営戦略 ..... 08
- 法律相談  
知っておきたい賃貸管理の法律知識Q&A ..... 10
- 取材レポート  
入居者に支持される設備 ..... 11
- 《連載》  
空き家管理ビジネスの始め方 ..... 12
- 協会インフォメーション ..... 14

# 全宅管理

VOL.15 | 2016.Spring

Vol.15 ▶ 特集

## ケーススタディから学ぶ 民法（債権法）改正のポイント

## 国土交通省：電力供給及びガス供給に関する情報提供について

平成28年4月1日から施行された電気事業法等の一部を改正する法律により、電力の小売が全面自由化となりました。一般家庭を含むすべての需要家が電力会社や料金メニューを自由に選択できるようになりましたが、集合住宅等で管理組合等を通じて集合住宅全体で一括して電力供給契約が締結されている場合等、個々の入居者による電力供給契約の締結が制限される場合があります。

また、賃貸型集合住宅においてLPガス供給契約に関するトラブルが発生していることを受け、賃貸型集合住宅の入居者に対して、賃貸借契約時におけるLPガス料金の透明化を促進するため、資源エネルギー庁に設置されたワーキンググループによって、議論がなされました。

こうした状況を踏まえ、電気及びガスの供給に関する情報を入居者が適切に入手できるようにするため、このたび、国土交通省より以下の周知依頼がありました。

「賃貸住宅管理業者登録規程(以下「規程」)」に基づき登録を受けた賃貸住宅管理業者は、賃借した賃貸住宅について自らを賃貸人とする賃貸借(サブリース)契約を締結しようとするときは、その賃貸借契約が成立するまでの間に、賃借人となろうとするものに対し、「賃貸住宅管理業務処理準則(以下「準則」)」第10条に基づき、電気及びガスの供給のための施設の整備の状況について書面を交付して説明をさせなければならないこととされているが、その際、以下の事項についても併せて情報提供することが望ましい。

### 1. 電力供給に関する事項について

賃貸借契約の対象となる集合住宅等について、借主が電力小売事業者を選択できず特定の電力小売事業者と供給契約を締結しなければならない場合、借主に対し当該電力小売事業者名及び連絡先

### 2. 賃貸型集合住宅におけるLPガス供給に関する事項について

賃貸型集合住宅においてLPガスが供給されている場合、借主に対し当該LPガス供給事業者名及び連絡先

また、規程に基づき登録を受けていない賃貸住宅管理業者においても、適切な業務の実施のためには、準則に則って業務を実施することが適当であり、規程に基づく登録について、積極的に検討されたい。

## 消費者庁：賃貸住宅及び付帯設備等の安全について(要請)

消費者庁には、付帯設備について生命身体に危害を及ぼす不具合に関する情報が数多く寄せられています。これを受け、消費者庁より「賃貸住宅及び付帯設備等の安全」に関する周知依頼がありました。

消費者庁に寄せられた不具合情報としては、「アパートのガス給湯器が古くなり、都市ガスの定期点検で危険と判定されたので、管理会社に取り替えを求めたが対応されない。着火時にガス臭い」「2階の窓枠ががたがたで再三修理を依頼したが貸主が放置。庭にいる時に上から窓が落下して足に当たり大怪我を負った」等で、重大事故につながりかねない事例や実際に消費者が被害を受けた事例も報告されています。

賃貸住宅の建物に加え、給湯器やエアコンなど付帯設備には長期に使用されているものが多く、定期的な点検や不具合が起きた際は速やかな点検が不可欠です。こうした状況を踏まえ、会員各位におかれましては引き続き適正な管理に努めるとともに、特に以下の点についてご留意いただきますようお願いいたします。

1. 賃貸業を営む者にあつては、賃借人からの不具合の連絡に対して誠実に対応し、賃貸借契約の内容に照らして、特に安全性に関する不具合については早急に点検し、必要な対応を行うこと。賃貸管理業を営む者にあつては、賃借人からの不具合の連絡に対して誠実に対応し、賃貸人に対し、特に安全性に関する不具合については早急に点検し、必要な対応を行うよう促すこと。
2. 賃貸業を営む者にあつては、法令に基づく電気設備安全点検、ガス設備定期保安点検、及び長期使用製品安全点検制度への対応はもとより、建物及び他の付帯設備においても、必要に応じた点検を実施すること。賃貸管理業を営む者にあつては、賃貸人に対して、法令に基づく電気設備安全点検、ガス設備定期保安点検、及び長期使用製品安全点検制度への対応はもとより、建物及び他の付帯設備においても、必要に応じた点検を実施するよう促すこと。
3. 賃貸業又は賃貸管理業を営む者にあつては、必要に応じて付帯設備の内容、使用期間及び状態等について賃借人への情報提供に努めること。

【消費者庁関連ホームページURL】

[http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_safety/release/pdf/160323kouhyou\\_1.pdf](http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/release/pdf/160323kouhyou_1.pdf)

# ケーススタディから学ぶ 民法(債権法)改正のポイント

東京グリーン法律事務所パートナー 弁護士 伊豆隆義

昨年の国会に民法(債権法)改正案が提出されました。民法(債権法)が改正されると、不動産賃貸管理業に直接の影響があるところで、特に、個人の連帯保証契約についての改正、賃借人の賃貸目的物に対する修繕権の明文化、賃借人の原状回復に通常損耗が含まれないことの明文化など、気になる点が多数あります。今回はこのうち、賃借人の修繕権と個人連帯保証人に関してケーススタディをもとに、ポイントを解説します。

伊豆隆義(いず・たかよし)

◎弁護士 ◎東京グリーン法律事務所パートナー

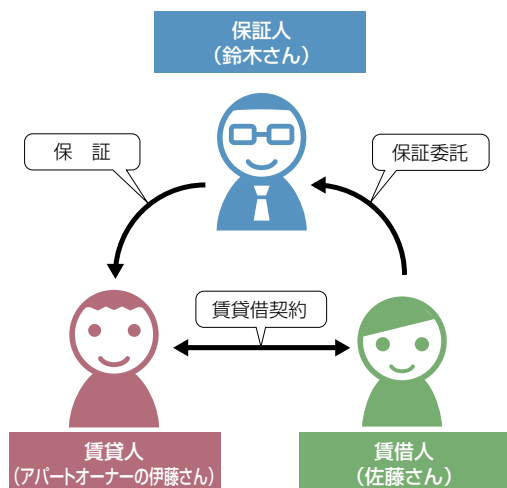
登録から28年間、不動産・建築に関連する案件を中心とした弁護士業務を実施している。(代理人となった重要判例) 最判平成23年1月21日判時2105号9頁(借地権と時効に関する新判断を得て上告棄却による勝訴判決)

【最近の著書】『借地借家契約特約・禁止条項集』(共著・江口正夫監修)

CASE STUDY  
ケーススタディ

1

## 賃借人の 個人連帯保証の要件



アパートオーナーの伊藤さんは、所有物件を佐藤さんに家賃15万円で賃貸するにあたり、敷金30万円を預かり、佐藤さんの友人の鈴木さんが連帯保証人になりました。賃貸借契約書には、「連帯保証人は、賃借人の債務を連帯して支払う義務を負う」とのみあります。佐藤さんは、1年間は遅れずに家賃を払っていましたが、1年経過後から遅滞気味となり、2カ月の滞納が発生しました。そこで伊藤さんは債務不履行による契約解除をして、佐藤さんにアパートを出てもらいましたが、通常損耗を除く賃借人に責めのある原状回復費用が100万円発生してしまいました。未払い家賃については敷金を充当しましたが、原状回復費用100万円については、佐藤さんに支払能力がないことから、伊藤さんは連帯保証人の鈴木さんに払ってもらうことにしました。



#### Q.1

現行民法と改正民法（債権法）法案のそれぞれについて、結論に違いが出てくるでしょうか。

#### A.1

事例の連帯保証は、貸借人の債務すべてに支払義務がある内容となっており、その額には確定がないので、根保証にあたります。また、保証の限度額が定まっていなかったため、極度額のない根保証ということになります。極度額のない根保証の有効性については、現行民法と改正民法では保証の限度があるのかないのかにより、結論が異なることとなります（表1）。

表1

個人根保証		
	現行法	改正法案
極度額要否	不要	要
極度額の定めがない場合	有効	無効

#### 現行民法の場合

現行民法では、根保証一般についての規定は置いておらず、個人の貸金等の根保証の場合を除き（現行民法465条の2第2項）、極度額の定めを置かなくてもその効力に影響はありませんでした。したがって、事例の伊藤さんは、鈴木さんに100万円の支払いを請求できます。

#### 改正民法の場合

改正民法では、この点が一変します。現行法の貸金等根保証の規定を個人が根保証人になる場合等、一般に広げ、すなわち改正民法465条の2第2項は、個人根保証契約は、主たる債務の元本、主たる債務に関する利息、違約金、損害賠償その他その債務に従たる全てのもの及びその保証債務について約定された違約金又は損害賠償の額について、極度額を定めなければ、その効力を生じないものとしています。事例の保証の約束は、賃貸借契約でよく見かける条項ですが、保証の極度額について約束していませんので、保証自体が無効となってしまいます。したがって、伊藤さんは、鈴木さんに100万円はおろか、1円も請求できないこととなります。

#### 対応策

対応策としては、連帯保証の合意契約書に極度額を入れることがあげられます。たとえば、「連帯保証人は貸借人の債務について、100万円を限度に、貸借人と連帯して支払う」等です。その他、個人根保証契約の規制は、法人保証人には及ばないので、賃貸保証会社等の法人に保証人になってもらうことも考えられます。



## マンガで見るケーススタディ1

### Point!

改正民法において、主たる債務の原本等の原状回復費用を連帯保証人に請求するためには、契約時、連帯保証の合意契約書に極度額を入れることが必要です。

現行民法では

賃料15万円、敷金30万円、連帯保証人は友人の鈴木様ということでよろしいですね。賃料は遅れないように気をつけてください。

はい、わかりました。

賃借人の佐藤さん

不動産業者

不動産会社にて

佐藤さんの賃料が2カ月も遅れて困るよ!

何度も電話しているのですが、入金がないですか?

度重なる督促にも対応しないから、契約を解除するか。

まいったな...

オーナーの伊藤さん

わかりました。では佐藤さんに部屋を引き渡してもらいましょう。

う...

これはひどいな、原状回復にいくらかかるんだ?

ポロ...

修理業者に見積もりをとったら、総額で100万円になりました。

100万円なんて支払えません。

では、連帯保証人の鈴木様へご請求させていただきます。

スいません...

えっ、100万円を鈴木さんにも請求できないのか? そんな! 原状回復費用がすべて自腹になってしまうなんて、ひどすぎる!

改正民法では

今回の保証契約は、個人根保証契約にあたるため、その債務にあたる全てのものに極度額を定めていないので、保証自体が無効になり、鈴木様には1円も請求できないのです。

個人根保証契約

契約のときに最初から言っておかなかったよ! そんな不親切な業者とはもう媒介契約を解除する!

申し訳ありませんでした。

こうならないためには

連帯保証の合意契約書に極度額を入れるか、連帯保証人を賃貸保証会社等の法人にするとよいでしょう。

極度額

賃貸保証会社

弁護士 伊豆隆義

## 賃借人の修繕権と老朽建物の明渡し

山本さんは、親から相続した戸建て住宅（築40年）を高木さんに家賃7万円で賃貸していました。山本さんは、この住宅の老朽化が進み、耐震性能も心配なので、建替えを考えていますが、そのためには、立退料を多少払ってでも、高木さんに明渡ししてもらった必要があります。

① そこで山本さんは、老朽化を理由とする更新拒絶の意思表示と、期間満了時に明渡しの請求をしました。

② これに対し高木さんは、明渡しの拒否と更新請求ならびに物件の不具合部分の修繕をしてほしいと請求しました。

### Q.2

現行民法と改正民法（債権法）法案のそれぞれについて、結論に違いが出てくるでしょうか。

### A.2

借地借家法28条は、建物の賃貸人による更新拒絶や解約の申入れは、建物の賃貸人及び賃借人が建物の使用を必要とする事情、建物の賃貸借に関する従前の経過、建物の利用状況及び建物の現況や立退料の提示を考慮して、正当の事由があると認められる場合にのみ、することができるとしており、賃貸人としては、老朽化が進んだ建物について、賃借人に明渡しをしてもらおうとしても、困難が多いのが現状です。ただし、東日本大震災後の傾向において、正当事由として耐震性能の欠如を主張した場合に、裁判例にもこれを認めるものが増えてきています。

### 現行民法の場合

賃貸人は、雨漏り等の賃貸借に直ちに影響を及ぼす部分については、修繕義務を履行する必要があります。しかし、耐震性能が心配なため賃借人が耐震補強の請求をしても、過大な費用がかかることから、賃貸人はこれを拒絶することができます。また賃借人には修繕権がないため、賃貸人に拒絶されたからといって、賃借人自ら耐震補強ができるということはありませんでした。

そして、契約を終了させるための正当事由の要素の一つとして、耐震性能がないことを賃貸人として主張することができました。

### 改正民法の場合

賃借人の修繕権が認められました。すなわち、改正民法607条の2は、「賃借物の修繕が必要である場合において、次に掲げるときは、賃借人は、その修繕をすることができる。

1 賃借人が賃貸人に修繕が必要である旨を通知し、又は賃貸人がその旨を知ったにもかかわらず、賃貸人が相当の期間内に必要な修繕をしないとき。

2 急迫の事情があるとき。」

として、賃借人は、賃貸人に修繕を要求し、賃貸人が応じなければ、自ら修繕をすることができるとなりました（表2）。耐震補強工事が修繕にあたるかは、今後争いの余地がありますが、一つの解釈として、修繕権の範囲とされる可能性があります。そうすると、正当事由の要素の一つとして、賃貸人が耐震性能がないことを主張しても、賃借人が、修繕要求をしたうえで、賃貸人がこれを相当期間内にしないとして、自ら耐震補強工事をすれば、正当事由の要素の一つを否定できたということになります。

表2

修繕義務・修繕権		
	現行法	改正法案
賃貸人の修繕義務	あり	あり
賃貸人の必要費用償還義務	あり	あり
賃借人の修繕権	なし	あり

### 対応策

改正民法では、「修繕」の定義が明確でない場合に、以上のような解釈の余地ができてしまうため、当事者間の契約の中で、「耐震工事等躯体に関する大規模工事に当たる工事は、ここでいう修繕に当たらない」等、修繕権の範囲を限定する合意を賃貸借契約の中で締結しておくことが考えられます（消費者契約法にも注意）。





## マンガで見るケーススタディ2

### Point!

改正民法において、賃貸人が賃借人の修繕要求に応じないで明渡し請求をするためには、契約時、修繕権の範囲を限定する賃貸借契約を結ぶことが必要です。

**オーナーの山本さん** この家は、死んだ父から相続したんだけど、きれいに使ってもらって、父も喜んでいるだろうな。でも築40年だと、古くなってきたね。

**賃借人の高木さん** あの貸家、耐震性が心配なので建て替えたいんだ。高木さんに明渡しをしてもらうにはどうすればいいのかな？

**不動産業者** こちらで高木様に説明しますが、立退料が必要なこともあります。

**高木さん宅にてー** 親の介護もあるし、子どものことを考えるとすぐに引越はできないわ。大家さんに耐震補強で対応してもらえないかしら？ もし無理なら、こちらが負担してもいいわ。

**賃借人には修繕権がないので、高木様は自ら修繕はできません。**

**耐震補強をするよりも、新しく建て替えたいんだよね。**

**山本さんの戸建て住宅は耐震性が不十分なのが正当事由となるので、契約を終了させることができます(見解はわかれます)。**

**改訂民法では**

**大家さんに何度言っても修繕してくれないし、大地震がきたら怖いので、こちらで修繕してしまいましょ！**

**※耐震工事までできるかは、見解はわかれます。**

**工事を自らしたので、賃貸借契約終了の正当事由がなくなったから、退去しなくていいんですよ。**

**仕方がない。今回は建替えを見送ります。**

**こうならないためには**

**賃貸借契約の中で、「耐震工事等躯体に関する大規模工事に当たる工事は、ここでいう修繕に当たらない」等、修繕権の範囲を限定する合意を締結しておくといいでしょう。**

**修繕権の範囲を限定する合意**

**弁護士 伊豆隆義**

**※見解はわかれます。**

# 伸びる人材育成、増える経営戦略

トラブル対応は、氷山の一角。  
犯人捜しよりも、再発防止策の検討を

不動産業者に向けた集客戦略や人材育成のコンサルティングを行っている著者が、賃貸管理業者の「経営と人材」を盛り立てていくためのノウハウを、事例やデータを元にわかりやすく解説します。今回は、賃貸不動産でのトラブル対応とそのノウハウについて論じます。

## 不動産業界は クレーム産業

賃貸業界はクレームと対峙することが日常茶飯事です。しかも常に熟練者がクレームの電話の一報を受けるわけではありません。繁忙期だけのアルバイトや新人、あるいは経理の人が電話をとるかもしれません。顧客に問い合わせの電話番号を告知していても「話し中で、急いでいるから店にかけた」ということもありえます。

■顧客「〇〇ハイツのものだけど、何度も言っているが、玄関が鳩の糞でいっぱいだ」

■社員Aさん「〇〇ハイツ様ですね。こちらは仲介の店舗のため、管理部のほうに伝えて、すぐ折り返します」

と言って電話を切り、管理部へ連絡をする。

■社員Aさん「管理部ですか。〇〇ハイツの玄関に鳩の糞があるという苦情です」

■管理部Bさん「〇〇ハイツ？ どの？ 〇△ハイツのことかな。じゃあ後で行くよ」

そして社員Aさんが顧客に電話報告。

■顧客「いつ玄関の掃除に来るんだ？」

■社員Aさん「え？ あっ、すぐにでも」

■顧客「すぐだな。よし頼むぞ。これから、結婚の挨拶に娘が彼氏を連れて来るんだ。こんな玄関じゃ、まずいからな」

■社員Aさん「え？ そうなんですか？」

しかし管理部Bさんがハイツ名を間違えて認

識していたため、すぐに〇〇ハイツに伺うことはできず、顧客から再度クレームの連絡が入ってしまったのです。

## 初期対応が 重要

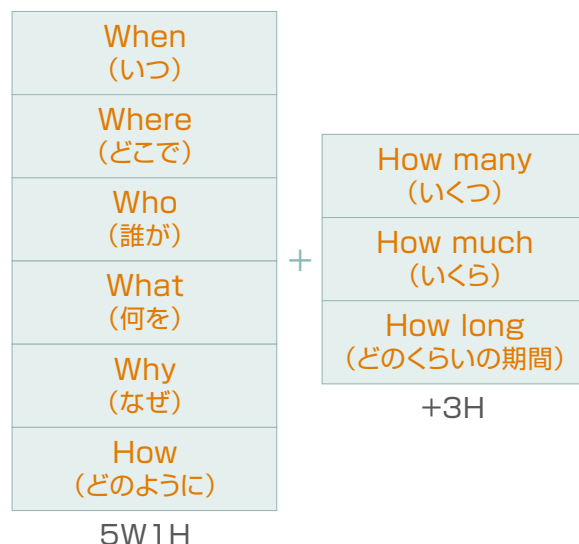
①そもそもどこの物件なのか、落ちついて住所等を確認することが必要でした。

②クレームを入れた人は何号室の誰なのか。なぜそんなに怒っているのか。

③被害の状況はどのくらいなのか。

こうした、5W1Hあるいは、さらに詳細な事象

図1: 5W1H+3H







## PROFILE

プリンシプル住まい総研 所長 上野 典行 (うえの・のりゆき)

慶應義塾大学法学部政治学科卒業後、リクルート入社。『住宅情報タウンズ』・『住宅情報マンションズ』編集長を歴任。現「SUUMO」も含めた商品・事業開発責任者として従事。2011年12月同社を退職し、プリンシプル・コンサルティング・グループ株式会社にて、2012年1月より現職。All Aboutガイド「賃貸」「土地活用」への掲載や、『全国賃貸住宅新聞』で連載中。全国で講演・執筆・企業コンサルティングを行っている。公益財団法人日本賃貸住宅管理協会研修副委員長。全国賃貸管理ビジネス協会中国支部顧問。http://www.principle-sumai.com/

を確認すべきでした(図1)。初動で、いかに玄関がひどく、そして娘さんの彼氏が何時に来るのかということまで聞いていれば、対応は全く異なるものとなっていたはずです。

### 相手が怒っていて興奮していても 受け手は落ちつくことが大事

おそらく、この電話をとった瞬間、Aさんは「やっかいなことに巻き込まれたな」と感じたはず。心境としては、早く電話を切りたくて仕方がなかったのでしょう。

顧客側は怒っていますから、興奮しています。しかし、ここは冷静に傾聴することが必要です。被害の状況を正しく聞いておくことは、いずれ管理部門に連絡するとしても、スムーズなパスを送ることができます。

ここでは、「それはお困りのことと存じます」と相手に寄り添い、その上で「どのくらい汚れていますか?」とヒアリングをしましょう。結果的に対応を顧客に委ねるとしても、「共感」→「情報収集」→「打ち手」の順番が大事です。

### 犯人捜しは 問題解決とならない

本件の場合、結局、顧客とAさん、AさんとBさんの意思の疎通が不十分だったため、状況が悪化してしまいました。そして社長はAさん呼びつけて、叱りました。

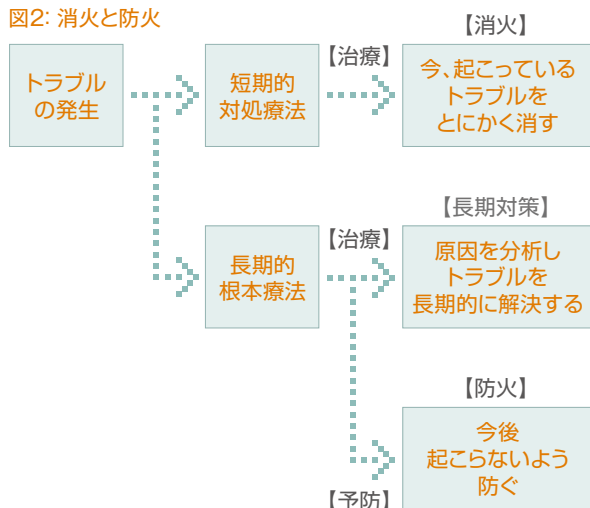
さて、「犯人はAさん」でしょうか? 犯人は鳩です。つまり、「犯人捜し」は問題解決となりませ

ん。①まずは糞を何とかすべきです。火事に例えれば、まず消火。②続いて、長期的対策。クレームのたびに清掃するのは、非効率的です。「毎週のゴミ置き場の清掃時に玄関もチェックしてもらう」などのアイデアが有効かもしれません。③その後、再発防止策を練る。「いつも鳩の糞が多い」という事態は、入居率の悪化を伴います。清掃よりも、「鳩よけ対策」を考え、ネットやトゲ付き器具の設置を大家さんに提案すべきかもしれません。

この場合、特定のエリアに鳩やカラスの害が多いとすれば、行政に対応を依頼することも必要かもしれません。今回の件は氷山の一角です。周囲の物件では頻繁に起こっており、それが入居率の悪化を招いていたのかもしれません。

早期の「消火」と長期の「消火対策」。そして、「防火」の検討をするチャンスです(図2)。トラブルを乗り越えながら、日常業務の進化に努めていきましょう。

図2: 消火と防火



# 法律相談

**Q.** 家賃の滞納があったときの督促業務が管理受託契約で定められています。今回実際に借主に家賃滞納がありましたが、督促の時期や方法等に制限はあるのでしょうか。

**A.** 借主に家賃滞納があった場合、貸主との間の管理受託契約に基づき、管理業者が借主に対しその支払いを督促することがあります。  
この督促については、法令上も判例上も一定の期間経過後でなければ違法であるなどの取扱いはありませんし、滞納家賃が多額になれば回収は困難になりますので、滞納が判明したらすみやかに行うことになります。

また、督促の方法等に関する法令上の規制はありませんが、借主への連絡方法や時間などは常識的な対応を心掛けるとともに、将来的に法的手続きに移行したり契約の解除をしたりすることも想定し、書面で行うことを基本とします（参考書式は全宅管理の書式集に掲載されています）。

なお、滞納家賃の督促に関しては、弁護士法との関係が問題とされる場合があります。弁護士法では、紛争を前提とした法律事務等の代理等を有償で弁護士以外が行うことを原則として禁止していますので、管理業者が貸主を代理して行う滞納家賃の督促は、支払い期限が過ぎ債務不履行となっている事実を連絡するという趣旨にとどめ、借主が支払いを拒絶し法的措置でしか回収できない状態に至ったときや、解除通知も兼ねた内容の書面（期限到来までに支払わなければその期限の経過で解除したものとする旨の通知）を送付するときなどは、貸主本人名義で行うなどの対応を検討するようにしましょう。

## ワンポイントアドバイス 上級編

滞納家賃の督促や回収業務には一定の費用が発生します。このような特別な費用については、弁護士法との関係が問題とならない範囲で業務を行うことを前提に、当該業務に関する手数料等をあらかじめ管理受託契約に定めておくことが考えられます。

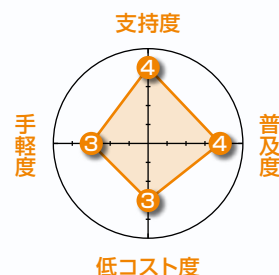
なお、この滞納家賃の督促・回収に要する費用は、貸主と借主の間では、家賃滞納という借主の債務不履行に基づき貸主が被った損害として、あるいは、民法が債務者の負担としている弁済の費用（民法485条）として位置付けることにより、借主が合理的な範囲で負担すると考えることができます。家賃滞納者に対する督促に係る費用（督促1回当たり3,150円）を借主負担とする特約が記載されている契約書につき、当該条項の使用の差止めが求められた消費者団体訴訟において、貸主には電話代、郵送料、交通費や、その証憑書類を確保し回収まで保存するなどで相応の費用がかかること、仮に費用が多くかかっても借主は定められた金額を払えばよく借主に有利な点もあることなどから、本件条項は消費者契約法10条により無効とはいえず、使用差止めは認められないとした裁判例（大阪高裁平成25年10月17日判決）があることも参考になります。

### 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。総理府、建設省（現国土交通省）での勤務を経て、平成11年に司法試験に合格。平成14年に弁護士登録。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』（住宅新報社）、『実践！賃貸不動産管理』（大成出版・共著）など。

# 入居者に支持される設備 イイね!

一人暮らしの女性に高い人気がある独立洗面台。最近の入居者からの要望は、お手入れのしやすさ、収納量、省エネ、デザインの良さの4要素を兼ね備えたものといわれています。そこで今回は、(株)LIXIL広報部の河合さんに賃貸住宅でのニーズや主流商品などを伺いました。



## ◆朝シャンの流行が現在の仕様ベースに◆

独立洗面台は、1966年に日本住宅公団が、水栓・キャビネット付き洗面化粧台を開発して誕生。その後、朝、髪を洗う「朝シャン」の流行と前後して1985年ころには洗面化粧台にシャワー水栓をつけた「洗髪洗面化粧台」が発売され、普及していきました。商品の特徴は、洗面台で洗髪をしても水はねが少ない大型ボウル、ホースが伸びる水栓、髪の毛がとれやすいヘアキャッチャーが備わっていること。現在、洗髪は洗面台ではなく浴室で行うのが主流ですが、洗面台の仕様は当時のサイズや機能がベースになっています。

## ◆独立洗面台は他物件と差別化できる設備◆

近年、賃貸住宅は入居者のニーズが多様化しており、安価な物件だけでなく、快適に生活できる空間を求めている方も増えています。独立洗面台は他物件と差別化する設備として捉えられており、LIXIL広報部の河合さんは「バストイレ別の要望に加え、洗面台も独立して入浴時の着脱衣や外出時の身支度を洗面室で行いたいという声も多くある」といいます。賃貸住宅で最も人気のあるLIXILの洗面台は、ピアラ (118,700円～)。洗面ボウルが大きいので衣類のつけ置き洗いができ、正面の壁から蛇口が出る壁付き水栓でお手入れしやすく、入居者の方からも好評だといえます。

## ◆賃貸住宅向けにコンパクトな洗面台も人気◆

また、面積に限りのある集合住宅向けに、奥行きも間口もコンパクトなリフラ (62,000円～) やエスタ (137,000円～) を活用する事例も多くあるとのこと。「大規模リフォームの場合、給排水の配管工事をすれば、エスタはイスに座るタイプもあるため、お部屋の中の化粧スペースとしても使えます。さらに高級志向の賃貸では、木製カウンターの上に陶器製洗面器を設置するベッセルタイプの要望もあり、デザイン性もよいので女性に人気があります」と河合さん。

契約の際、入居者の方には、故障の原因にならないよう電球の交換や電源などの電気部分を正しく使い、1週間に一度は排水口など汚れが気になる場所の掃除を心がけるように伝えれば、メンテナンス性の向上にも役立ちます。



ピアラの広い洗面ボウルと壁付け水栓。ハンドルはお湯を無意識に使わない節湯タイプ。



リビングの一部にエスタベッセルタイプを設置すると空間のデザイン性が向上する。



木目調の扉カラーが選べるリフラ。



空き家管理ビジネスの始め方

# 収益ポイントを理解して ビジネスチャンスを実確につかめ!



前回、「空き家の発生」の原因は建物ではなく「人」にあることを説明しました。職業柄、不動産会社は建物に注目しがちですが、不動産は人がいて初めて役に立つもの。「人」を見て、「人」を通して空き家を見れば、空き家管理ビジネスの事業展開もスムーズにできるきっかけになります。今回は空き家管理のメリット、本業との相乗効果について説明します。

## 「余りモノ」に可能性

筆者は空き家に関するセミナーで講師をすることがあります。そこで様々な方と話をするなかで、そもそも「空き家」について誤解している人が多いことがわかりました。

ここでいう「空き家」とは、誰もいない家(≡一軒家)で、売ることも、貸すことも、壊すこともできないような「余りモノ」を指します(図1)。逆に売却を含めて、活用できる不動産は、有効活用、相続対策など、古くからビジネスとして成り立っています。このような優良な不動産については、いまさらここで説明する必要はありません。

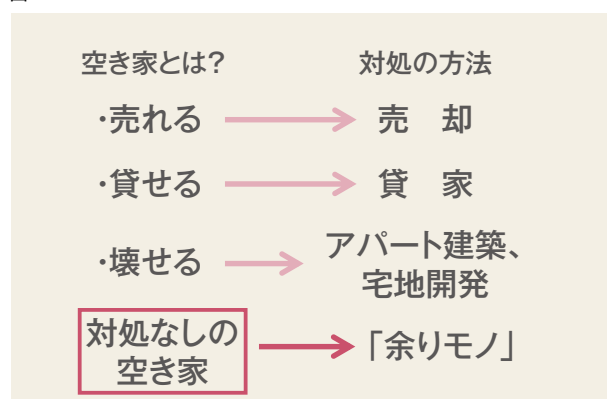
不動産流通の「余りモノ」である空き家は全国の随所で増えていて、人々を悩ませ、社会問題となっているのです。

これを漫画を例に説明してみましょう。「ドラえもん」というキャラクターは、当初「出来そこないのロボット」として登場しました。対して妹のドラミちゃんは優秀なロボット。常に比較され、ドラえもんは様々なドジを踏みます。しかしだからこそ、物語がおもしろく、漫画として人々に愛されています。仮に優秀なドラミちゃんが漫画の主人公だったら、さぞつまらないと思いませんか? 「空き家」には、「ドラえもん」のストーリーの奥深さに似たビジネスの可能性を見いだすことができます。

筆者の推計ですが、現在の空き家管理サービスの市場規模はたった1.5億円。しかし5年後の空き家管理ビジネスの市場は、約187億円で、ゴスロリ\*(200億円)、トマトケチャップ(186億円)、

3Dプリンタ(150億円)と並ぶ市場になると考えています。

図1



◀45年ほど放置され、荒れ果てた空き家の室内

## PROFILE

中山 聡 (なかやま・さとし)

わくわく法人rea東海北陸不動産鑑定・建築スタジオ株式会社代表取締役、空き家管理のとやまホーム管理サービス理事。一級建築士・不動産鑑定士。東京大学医学部卒。執筆・著書は、『不動産のしくみがわかる本』（同文館出版DO BOOKS）、「はじめてでもわかる不動産金融工学」（雑誌『ルクラ』連載）、『不動産カウンセリング実務必携』（日本不動産カウンセラー協会刊・共著）など。



## 空き家管理ビジネスに参入するメリット

次に空き家管理ビジネスに参入するメリットをいくつか挙げてみましょう。

- ・学歴不問、資格不要、許認可不要、投資不要、今日からすぐに始められる
- ・本業の合間、空いた時間にできる
- ・顧客と継続的な関係が構築できる
- ・空き家でなくなった後もビジネスチャンスがある

空き家管理業務は、月数千円から1万円程度で、空き家を巡回して依頼者に状況報告するのが基本です。しかしそれだけではありません。空き家には様々な維持コストがかかります。剪定、除草、外壁や瓦屋根の交換費用、台風や大雪の後の修繕など、私たちの空き家管理プロジェクトの経験も踏まえると、1件の空き家の年間維持管理費は大雑把に約30万円です。換言すれば、あなたが空き家管理に参入し、案件を獲得することに目の前に年30万円のビジネスチャンスがあるということになります。10件で300万円、50件で1,500万円です。それを黙って見ているのも、自分で捕まえるのも、仕事を誰かに渡しても良し。空き家管理を依頼されれば、あなたは空き家を一番近くで見ることができ、顧客の信頼のもとで司令塔のようにさばくことができ、ビジネスにつながるのです。

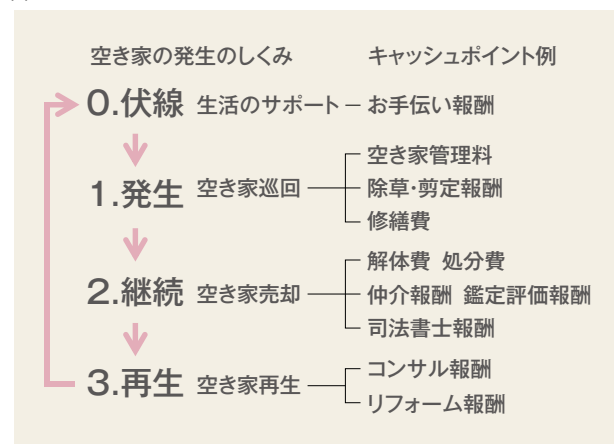
## 本業との相乗効果の例

最後に、空き家管理からどのような派生ビジネスが生まれるか、図2に概要を示しました。前回の空き家発生のメカニズムをもとに、キャッシュポイント(=収益源)を組み合わせています。空き家ひとつとってみても、段階ごとに多くのキャッシュポイントがあることがわかります。これに自社の業務範囲を重ねることで、相乗効果も予測できるでし

よう。

図2からは、さらに次のことがわかります。空き家管理の終了時、つまり売却時や解体時などには仲介手数料などが発生するのです。それだけではありません。売却後、つまり空き家でなくなった後も、新たな持ち主からリフォームなど様々な相談や依頼が舞い込むことがあります。さらに一度使い方が決まった空き家も、何年後に再度空き家になるかもしれません。そうして、このビジネスが循環していくのです。

図2



## 最後に

ここまで、空き家管理と派生するビジネスの可能性について特徴と概要を説明しました。前述のとおり、空き家管理は学歴不問、資格不要、許認可不要、投資不要で今日からでも始められるのが特徴です。

次号では実際に空き家管理を始めるにあたり、何を用意すればよいのか述べていきたいと思います。

\* 黒や真紅などを基調とするゴシック風デザインにレースなどを組み合わせた若者ファッションの1つ。

# 01

## 全宅管理支部活動報告

本会では本部の行う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います。各支部では個別の主催にて研修会を実施しており、このたび福岡、茨城、兵庫、広島、北海道、栃木にて開催しました。

各地の研修内容は以下のとおりです

支 部	日 程	主な研修内容
福 岡	1月26日(火)	・賃貸管理業務グループディスカッション 『法のスペシャリスト&管理業の第一人者に聞く！ 管理業務のトラブル解決方法』 講師：ふくおか法律事務所 弁護士 関 泰宏氏 全宅管理業務企画委員 三好 孝一氏
茨 城	2月8日(月) (水戸) 2月22日(月) (つくば)	・実例から学ぶ相続対策 講師：東京シティ税理士事務所 税理士 菊地 則夫氏 ・空室対策、地域に密着した経営方法の提案、業績アップに繋がるノウハウ 講師：全宅管理業務企画委員長 岡田 日出則氏(22日のみ)
兵 庫	2月9日(火)	・居室内孤独死保険金支払いからみた孤独死の現状と対策について 講師：(株)宅建ファミリー共済 ・賃貸管理業務で得る情報の重要性和た情報活かした空室対策の極意とは 講師：全宅管理業務企画委員長 岡田 日出則氏
広 島	2月25日(木)	・会員サポート事業・利活用について 講師：全宅管理専務理事 佐々木 正勝氏
北海道	3月10日(木)	・賃貸不動産管理ガイドライン～管理の重要性和生き残れる業者とは～ 講師：全宅管理専務理事 佐々木 正勝氏 ・CIZ宅建保証について 講師：アークシステムテクノロジーズ社 竹本 泰三氏
栃 木	3月15日(火)	・栃木支部の活動及び管理業の今後の取り組み方等について 講師：全宅管理栃木支部支部長 五十嵐 薫氏 ・株式会社宅建ファミリー共済について 講師：(株)宅建ファミリー共済

いずれの支部においても賃貸不動産管理業界を取り巻く環境や、今後の展望、適切な賃貸不動産管理のあり方等に関する講演が行われ、実務に即した業務の円滑化に繋がる内容となりました。



▲佐々木 正勝専務理事による講演(北海道支部)



▲福岡支部で開催されたグループディスカッションの様様



## 02

## 第3回理事会が開催されました

去る平成28年3月24日(木)、東京都内の会場にて本会の第3回理事会を開催いたしました。

同理事会では、「平成28年度新規支部の設置に関する件」や「平成28年度事業計画案及び収支予算案に関する件」など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。

今後も賃貸不動産管理業の適正化に向けて、各都道府県宅建協会と連携した様々な事業を行うことで、さらなる会員サービスの充実を目指します。



▲第3回理事会の様子

## 03

## 研修セットの全宅連研修パックへの登録と研修会の実施

全宅管理研修セットは、各都道府県宅建協会や全宅管理支部が行う賃貸管理に起因する研修会の開催をサポートする目的で、昨年度より作成を行っています。

その第一弾として先般、総論編として賃貸不動産管理業の適切なあり方や全宅管理組織概要などを簡潔にまとめたテキスト『教えて全宅管理!』を作成し、各宅建協会及び全宅管理支部に配布しました。また、全宅連が研修事業の一環として行っている研修パックシリーズに項目が追加されました。これを受け、2月16日神奈川県宅建協会県央支部にて、当テキストを使った研修会が実施されましたので、ご報告いたします。



▲神奈川県宅建協会県央支部での研修会の模様

当日は講師を務めた全宅管理業務企画委員会の岡田委員長から賃貸管理業のあり方や、よくトラブルとなる諸問題に関する対応のノウハウ等、日常業務に直結する内容の講演が行われました。

今後も宅建協会及び全宅管理支部における研修会テーマの選択肢を増やすべく、メニューを追加していく予定です。

## 04

## メールマガジン登録のお願い

本会では広報事業の一環として、会員限定のメールマガジン(以下、メルマガ)を実施しています。月2回配信されており、業界・行政動向や連載コラム等業務に役立つ情報が満載のメルマガが無料で受信できます。

下記URLから会員ID・パスワードを入力し、ログインすれば簡単に登録ができますので、この機会にぜひご登録ください。

メルマガ登録URL(<http://www.chinkan.jp/member-page/mailmagazine/>)

# 今や！宅配ボックスは玄関周りの必需品！！

『マンション・アパートの』

## 空室対策をお考えのオーナー様へのご提案にご活用ください！

### 物件様ごとに最適な宅配ボックスをご提案致します！

#### 特許取得商品 屋外仕様宅配ボックスについて

耐候性に優れたアクリル塗装・本体構造・ダイヤル錠カバーにより  
宅配ボックスの屋外設置を実現しました。



#### 屋外用宅配ボックスの製品特長について





その① ダイヤル錠部分を  
専用カバーで保護しています。



その② ボックス本体に水が  
入らないよう、溝を設けております。

### ご提案宅配ボックスの一例です。下記以外の商品のご用意もございます。

	2ボックスタイプ	10世帯前後の物件様に	3ボックスタイプ	15世帯前後の物件様に	4ボックスタイプ	20世帯前後の物件様に
屋外タイプ		参考定価 392,000円（税別） 会員様価格 225,500円（税別）		参考定価 472,000円（税別） 会員様価格 272,500円（税別）		参考定価 567,000円（税別） 会員様価格 328,500円（税別）
	■幅50×奥行45×高さ130（cm）		■幅45×奥行52×高さ180（cm）		■幅45×奥行52×高さ180（cm）	
屋内タイプ		参考定価 342,000円（税別） 会員様価格 182,500円（税別）		参考定価 386,000円（税別） 会員様価格 207,000円（税別）		参考定価 472,000円（税別） 会員様価格 254,000円（税別）
	■幅45×奥行52×高さ180（cm）		■幅45×奥行52×高さ180（cm）		■幅45×奥行52×高さ180（cm）	

※関東近郊以外の地域の場合、別途送料がかかります。

### 宅配ボックスのご提案で物件価値向上に努めます！資料請求をお待ちしております！

詳しい資料のご請求は  
Web、FAX  
またはお電話で！

ホームページ <http://www.probox.jp>

※FAXでの場合、下記欄にご記入頂き、送信して下さい。

FAX 03-5829-9898

※お電話での場合、下記番号にご連絡下さい。

TEL 03-3861-0021

FAX用記入欄	貴社名	ご担当者様名	全宅管理 会員番号
	送付先 ご住所		電話
			FAX