

CONTENTS

- 会長就任のご挨拶 02
- 特集1
ケーススタディから学ぶ障害者差別解消法 03
- 特集2
クラウドサービスで進化する賃貸不動産管理業務 08
- <<連載>>
伸びる人材育成、増える経営戦略 12
- <<連載>>
空き家管理ビジネスの始め方 14
- 法律相談
知っておきたい賃貸管理の法律知識Q&A 16
- 協会インフォメーション 17

全宅管理

VOL.16 2016.Summer

Vol.16 ▶ 特集1

ケーススタディから学ぶ障害者差別解消法 ～賃貸管理会社が知っておくべきポイント～

Vol.16 ▶ 特集2

「全宅管理業務支援システム」本格稼働記念 クラウドサービスで進化する賃貸不動産管理業務



会 長 就 任 の ご 挨拶

適正な賃貸管理業の実現と 会員メリットのさらなる充実に向けて



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、会長として新たに就任いたしました。これまでの一般社団法人全国賃貸不動産管理業協会（以下、全宅管理）の役割を踏まえ、本会の目指すべき方向性を早期に示し、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、会員の皆さまと共に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。

全宅管理は会員支援制度のさらなる確立、社会的信用の確保を目指すため、平成23年4月に、それまで10年続いた賃貸不動産管理業協会を法人化し、分離独立いたしました。法人化移行以後5年が経過し、この間会員の皆様のご理解をいただき、賃貸管理業務に関する様々なノウハウの提供を実施してきました。

しかしながら、現在の賃貸市場は大変厳しいものがございます。昨今、不動産業界は人口減少に伴い、既存の資産を有効活用するストック重視社会の到来により、その形態は目まぐるしく変化しています。

業務全体が高度化され、それぞれの事業が多様化される中で、私たち賃貸管理会社に望まれるものは、消費者および事業者「安全で安心」な管理業務の提供と、専門家としての高い技能・知識に基づいた情報の提供にほかなりません。

皆さ方のお力添えをいただき、現在の会員は全国で約5,900社となりましたが、業界のオピニオンリーダーとしての役割を担うには数の上でもまだまだ少ないと感じています。今後一層、「不動産業務は管理業務に始まり管理業務に終わる」という認識のもと、会員の皆様にとってメリットのある協会になるよう努めていかなければなりません。

そのための取り組みの一つとして、6月1日よりクラウド型管理システム「全宅管理業務支援システム」の提供を開始いたしました。本システムはプロパティデータバンク株式会社協力のもと、同社のクラウド型ASPサービス「@プロパティ」を新たに本会会員向けにシステムサービスを構築し、本会独自のサービスとして提供しているものであります。本会が独自にサービス提供することによって、スケールメリットを活かしたシステム利用料の設定が実現し、あわせて業務の効率化および適正化を図ることが可能となりました。

そのほかにも研修会の開催や、各種ツール・最新情報の提供などを通じて会員の皆さまの業務を支援していきたいと考えております。

最後に、会員の皆さま方の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、引き続きのご支援とご協力をお願い申し上げます。就任の挨拶とさせていただきます。

ケーススタディから学ぶ 障害者差別解消法 ～賃貸管理会社が知っておくべきポイント～

海谷・江口・池田法律事務所 弁護士 江口正夫

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（「障害者差別解消法」）が平成25年6月26日に公布され、平成28年4月1日から施行されています。この法律はすべての国民が障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現につなげることを目的として、①障害を理由とする不当な差別的取扱いの「禁止」と、②障害を有する人の状態に応じて合理的な配慮をする「努力義務」とを定めた法律です。

江口正夫（えぐち・まさお）

◎弁護士 ◎海谷・江口・池田法律事務所

1952年生まれ、広島県出身。東京大学法学部卒業。最高裁判所司法研修所弁護士教官室所付、日本弁護士連合会代議員、東京弁護士会常議員、民事訴訟法改正問題特別委員会副委員長、不動産流通促進協議会講師、東京商工会議所講師などを歴任。主な著書は「民事弁護と裁判実務・動産取引」（ぎょうせい・共著）『定期借地権実践ガイドブック 決定版』（清文社・共著）など多数。

解説

1. 障害者差別解消法の制定目的

この法律は、国の行政機関、地方公共団体のみならず、民間事業者等における障害を理由とする差別を解消するための措置等について定めることにより、すべての国民が障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現につなげることを目的として制定されたものです。

2. 障害者と事業者

(1) 障害者

身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にある者。

(2) 事業者

商業その他の事業を行う者（地方公共団体の経営する企業及び公営企業型地方独立行政法人を含み、国、独立行政法人等、地方公共団体及び公営企業型以外の地方独立行政法人を除く。）であり、目的の営利・非営利、個人・法人の別を問わず、同種の行為を反復継続する意思をもって行う者。

したがって、NPO法人やボランティア活動をする団体等のほか事業を営む個人も事業者の概念に含まれます。

3. 事業者求められる2つの事項

この法律は、国や地方公共団体のみならず、事業者に対しても障害を理由とする差別の解消を推進するため、以下の2つの事項、すなわち、(1) 不当な差別的取扱いの禁止と、(2) 合理的な配慮を提供することを定めています。事業者に対しては、前者は禁止行為ですが、後者は努力義務とされています。

不当な差別的取扱いの禁止！

事業者の法的義務

合理的配慮の提供

事業者の努力義務

(1) 不当な差別的取扱いの禁止

8条1項

事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例

- 物件一覧表に「障害者不可」と記載する。
- 物件広告に「障害者お断り」として入居者募集を行う。
- 宅建業者が、障害者に対して、「当社は障害者向け物件は取り扱っていない」として話も聞かずに門前払いする。
- 宅建業者が、賃貸物件への入居を希望する障害者に対して、障害〔身体障害、知的障害、精神障害（発達障害及び高次脳機能障害を含む。）その他の心身の機能の障害（難病に起因する障害を含む。）〕があることを理由に、賃貸人や家賃債務保証会社への交渉等、必要な調整を行うことなく仲介を断る。
- 宅建業者が、障害者に対して、「火災を起こす恐れがある」等の懸念を理由に、仲介を断る。
- 宅建業者が、一人暮らしを希望する障害者に対して、一方的に一人暮らしは無理であると判断して、仲介を断る。
- 宅建業者が、車いすで物件の内覧を希望する障害者に対して、車いすでの入室が可能かどうか等、賃貸人との調整を行わずに内覧を断る。
- 宅建業者が、障害者に対し、障害を理由とした誓約書の提出を求める。

(2) 合理的配慮の提供の努力義務

8条2項

事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならない。

① 多くの事業者にとって過重な負担とならず、積極的に提供を行うべきと考えられる事例

- 障害者が物件を探す際に、最寄り駅から物件までの道のりを一緒に歩いて確認したり、1軒ずつ中の様子を手を添えて丁寧に案内する。
- 車いすを使用する障害者が住宅を購入する際、住宅購入者の費用負担で間取りや引き戸の工夫、手すりの設置、バス・トイレの間口や広さ変更、車いす用洗面台への交換等を行う場合、必要な調整を行う。

- 障害者の求めに応じて、バリアフリー物件等、障害者が不便と感じている部分に対応している物件があるかどうかを確認する。
- 障害者の状態に応じて、ゆっくり話す、手書き文字（手のひらに指で文字を書いて伝える方法）、筆談を行う、分かりやすい表現に置き換える等、相手に合わせた方法での会話を行う。
- 種々の手続きにおいて、障害者の求めに応じて、文章を読み上げたり、書類の作成時に書きやすいように手を添える。

② 過重な負担とならない場合に、提供することが望ましいと考えられる事例

- 物件案内時に、段差移動のための携帯スロープを用意する。
- 物件案内時に、車いすを押して案内をする。
- 物件案内の際、肢体不自由で移動が困難な障害者に対し、事務所と物件の間を車で送迎する。
- 車いす使用者のために、車いす専用駐車場を確保する。
- 物件の案内や契約条件等の各種書類をテキストデータで提供する、ルビ振りを行う、書類の作成時に大きな文字を書きやすいように記入欄を広く設ける等、必要な調整を行う。
- 物件のバリアフリー対応状況が分かるよう、写真を提供する。
- 障害者の居住ニーズを踏まえ、バリアフリー化された物件等への入居が円滑になされるよう、居住支援協議会の活動等に協力し、国の助成制度等を活用して適切に改修された住戸等の紹介を行う。

4. 事業者がこの法律に違反した場合、罰則は科されるのか？

事業者による違反があった場合に、直ちに罰則を科すことはしていません。ただし、同一の民間事業者により繰り返し障害者の権利利益の侵害に当たるような差別が行われ、自主的な改善が期待できない場合等は、その民間事業者が行う事業の担当大臣が、民間事業者に対し報告を求めることができ、この求めに対して虚偽報告や報告を怠った場合には、罰則（20万円以下の過料）の対象となります。

CASE STUDY ケーススタディ

「障害者からの相談の拒否とその後の更新拒絶」

アパートオーナーの佐藤さん（仮名）から賃貸管理を受託しているA社の担当者である鈴木さん（仮名）は、入居後の事故で車いすを使用することとなった山田さん（仮名）から、「入居中、不便を感じるのか、貸室を車いすの出入りに便利のように改修してもらうことはできないのか、入口の階段部分にスロープを付けてもらうことはできないのか」との相談をもちかけられました。

鈴木さんは、それらを実行するにはオーナーの佐藤さんに資金負担をしてもらうことになると思い、山田さんに対し、「そういうご相談は受け付けられません。障害があるから不便だとおっしゃって、出入口の改修やスロープを要望されることは困りますので、『今後は、障害を理由とした改修やスロープ等の要望は一切いたしません』との念書に署名押印してください」と逆に要望しました。

Q.1

障害者である山田さんからの入居中の相談に対して、「そういうご相談は受け付けられません」と対応することは、問題があるのでしょうか。

A.1

鈴木さんの対応は、障害者からの入居中の相談を一方的に拒否することになり、不当な差別的取扱いの禁止に抵触することになります。確かに、「貸室を車いすの出入りに便利のように改修してもらうことはできないのか」「入口の階段部分にスロープを付けてもらうことはできないのか」とのご相談は、オーナーの佐藤さんに金銭的な負担が必要になりますから、佐藤さんには、ただちにそれを行う義務があるわけではありません。

鈴木さんが、山田さんからそのような要望があったことを佐藤さんに伝え、佐藤さんとの間で、それらに要する費用負担等を検討した結果、やはり応じられないという結論になることがあったとしても、それは仕方のないことです。しかし、オーナーである佐藤さんとの間でそのような調整を行うことなく、障害者である山田さんからの入居中の相談を一方的に拒否することは、障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止に違反することになります。

したがって、鈴木さんとしては、山田さんの相談内容をオーナーである佐藤さんにきちんと伝え、佐藤さんとの間で山田さんの相談内容に対して、どのような対応が可能かを調整することが求められていたといえます。

Q.2

障害者である山田さんの要望に対して、車いすの出入りのための改修やスロープを要望されることは困るので、「今後は、障害を理由とした改修やスロープ等の要望は一切しない」との念書の作成を求めることは、何か問題があるのでしょうか。

A.2

山田さんが、障害による不都合を解消するための改修やスロープの設置ができないのかとの相談をしたことに対して、鈴木さんは、山田さんに対して、そうした要望をすることは困るので、「今後は、障害を理由とした要望は一切しない」という内容の誓約書を書かせる行為は、不当な差別的取扱いに該当する恐れがあります。

障害者差別解消法は、事業者が障害者に対して不当な差別的取扱いをすることを禁止していますが、不当な差別的取扱いの中には、障害のない人には求めない事項を、障害のある人にだけ求めるという行為も含まれます。

賃貸管理業務において、障害のある人に対しても、障害のない人と同じ対応をしなければならないことを明記しておく必要があります。

例 マンガで見るケーススタディ

Point!

障害者からの相談を一方向的に拒否したり、「障害を理由とした要望は一切しない」という誓約書を書かせたりする行為は、障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止に違反します。



クラウドサービスで進化する 賃貸不動産管理業務 ～一元管理と情報共有で業務改善・競争力強化を～

ライター 玉城 麻子

今年6月から全宅管理で提供を開始した「全宅管理業務支援システム」。これは、クラウド型サービスを利用した業務の一元管理と低コスト化を実現し、より高度な管理業務を行うことによる会員の業務拡大を支援するシステムである。その軸となっているのは、プロパティデータバンク（株）が15年前に開発した統合資産管理クラウド「@プロパティ」。不動産業界のインフラの誕生経緯、導入メリットについて、同社代表取締役社長の板谷敏正氏とプロジェクト企画部の杉山真一氏に話を聞いた。

取材・執筆：玉城 麻子（たまき・あさこ）

1972年生まれ、國學院大学法学部卒。地方紙や建築関連業界紙などを経て2008年に（株）重化学工業通信社入社。化学業界紙「石油化学新報」、アジア経済誌「アジア・マーケットレビュー」を担当。2015年3月に独立。

不動産に特化したシステム構築を目指す

市販の賃貸管理ソフトを使っていて、「パソコンへのインストール作業や機能追加に伴うバージョンアップが大変」「更新ごとに発生する費用など時間・コストの負担が大きい」「情報の一元管理ができない」「再入力作業や過去の情報検索に手間がかかる」など、そんな悩みはなかっただろうか？「全宅管理業務支援システム」は、そういった課題の解決と賃貸管理業務の効率化を目指し、1年半かけて開発されたものである。

開発に協力したプロパティデータバンク（株）は、創業から一貫して不動産分野に特化したITサービスの開発・運用に取り組んできた。スタートは、当時清水建設（株）に在籍していた板谷氏が、社内ベンチャー企画として考えていたプロジェクトだったという。

「竣工後の建物、つまり不動産の運用性能を向上させるためにITを活用しようという発想でした。不動産市場は自治体のみでも500兆円、民間だけでも500兆円と非常に規模が大きく、データ管理や効率的なマネジメントが重要な分野ですが、当時はまだITによる本格的な管理システムはありませんでした。そこにビジネスチャンスを感じたのです」と板谷氏は振り返る。

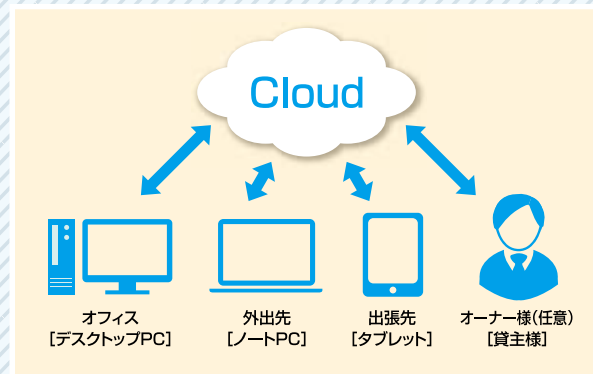
すでに米国では不動産管理関連システムが開発され導入が進んでいたことから、プロパティデータバンク（株）では早速、統合資産管理クラウド「@プロパティ」の開発に着手。清水建設（株）で使っていたビルマネジメント支援システムをベースに、不動産情報のデータベース管理や契約、入出金などの管理支援、運営支援、分析支援などの不動産管理運営に必要な機能を盛り込んでいった。



▲システム構築までの経緯を語る板谷氏

これを従来のようにソフトとして販売するのではなく、クラウドコンピューティングによってサービスを提供したことが「@プロパティ」の特徴だ。「クラウドサービスは、情報をデータセンターで保管し、各システム機能をインターネット経由で提供します。利用者はインターネットに接続できる環境があれば、どこからでもサービスを利用でき、IDがあれば別のパソコンでもアクセスが可能です。パソコンへのソフト導入が不要な上、更新作業もサーバー上のソフトで行うため、かかる費用は利用料だけ。その上で『@プロパティ』では多数の物件データを一元管理でき、オーナーや管理会社といった複数の企業間で情報共有できるので、不動産業界の情報処理業務を大幅に改善することが期待できました」と板谷氏。

図表1：クラウドサービスのイメージ



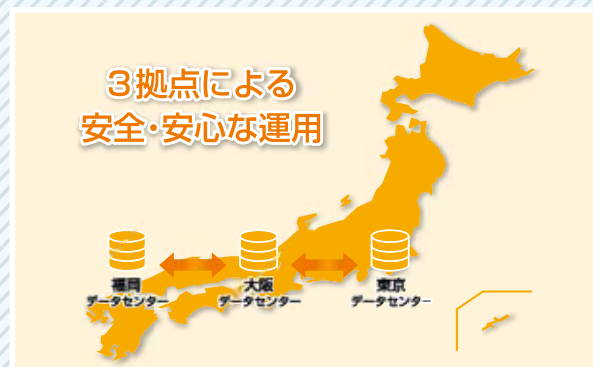
▲クラウドサービスは、24時間どこからでも資産情報の管理ができる

14万棟で活用されるシステムに成長

最初に「@プロパティ」の提案を行ったのは、J-REIT（日本版不動産投資信託）向けである。厳格な不動産会計処理が求められる分野ということを前提にした管理・財務の一元管理システムの提供を図る中で、次に考えたのが「オーナーや管理会社、投資会社などが同じサービスを利用して情報共有を図れば、もっと効率化が進むのではないか」ということであった。「業界インフラとして利用してほしいと思いましたが、情報漏えいやデータの保全などを心配する声が多かったんです。そこで独自のアクセス制御システムやセキュリティの強化、複数のデータセンター（現在3拠点）によるバックアップ体制、各部門のニーズに対応した機能を追加しながら改善を進めました」と信頼性の高さを説明する板谷氏。その結果、今では不動産証券分野の6～7割の企業が利用するまでに至っているという。

その後、全国に多くの不動産を保有している生命保険・損害保険業界、製造業やエネルギー関連企業など一般企業の利用も進み、大手不動産会社も同サービスを導入。また自治体・官公庁の利用も増え、現在では公共・民間合わせ800社以上・14万棟に導入される不動産管理向けサービスに成長した。導入企業からは、「システム導入費用の負担が軽く、情報整理・データベース化が実現できた」「業務管理品質・業務効率の向上につながった」との声が多く寄せられている。

図表2：3拠点あるデータセンター



▲震災などが発生したときの地域リスクを分散するため、リアルタイムにデータの同期を行っている

賃貸不動産管理業務のスタンダードモデルを

今回は、競争力の高い次世代型賃貸不動産管理ツールを検討していた全宅管理からの要請で「全宅管理業務支援システム」の開発に至った。協会と協議を行った板谷氏は、「建物を適切な管理とテナントに満足してもらうことや収支管理の部分は、システムを利用する企業の規模が違ってても基本は同じ。検討を重ねる中で同じような課題・ニーズを持っているということを痛感し、業界のスタンダードモデル構築という大きなことに取り組める可能性を感じました」と当時を振り返る。

その上で、①中小賃貸不動産管理者に必要な機能や、とくに希望が多いメニューを優先的に選択、②使う用語や会計業務の設定を簡単・シンプルに改良するなどの調整を行い、会員がすぐに使えるように整備。「クラウド型なので、システムの改良・バージョンアップも同社側が自動で行い、法改正による書式変更もリアルタイムで更新。また全宅管理が会員に提供・支援している各種契約書のひな型などについても取り込んだことで、全宅管理の組織活動についてもメリットが出せる」という。利用料も全国の会員で利用をシェアする形になるため、単独で導入するよりも安い価格設定が実現した。

会員の宅建業者からの要望をヒアリングしながら、検討作業に取り組んできた同社の杉山氏は、最終的に会員の業務形態に応じた3プランを提案。

「まずは本システムの基本となる『契約管理プラン』です。これはオーナーと借主間の契約内容や物件状況を管理するためのものです。次に賃



▲3プランの特徴を説明する杉山氏

図表3：「全宅管理業務支援システム」のメリット

メリット	概 要
クラウドサービス	◆低コスト
	・保守・サポート・システム運用費用を含むため、市販ソフトのようなメンテナンス費用が不要
	・一定額の利用料で最新システムを利用できる
	◆安心のセキュリティ・バックアップ体制
規模に応じたプラン	・データセンター3カ所によるバックアップ体制で、災害時でも業務データの保全・継続的なサービス利用が可能
	・データベースサーバーレベルでの高度なセキュリティを確保
	◆業務形態に合わせた3プランを設定
	①契約管理プラン 建物基本情報、賃貸契約管理、賃貸契約アラート管理、契約書フリーフォーマット ※重説・賃貸借契約書の出力 ②収支管理プラン 賃貸物件のマンスリーレポート、予算・収支管理、請求入金管理、支払管理 ③クレーム管理プラン テナントからの依頼・クレーム管理、日常管理、(改修・設備)工事履歴、 コンストラクションマネジメント ※3,000戸以上の場合は@プロパティ通常プラン
賃貸管理に特化	◆媒介業務・管理業務を標準化
	建物の状況や修繕履歴、家賃滞納状況を一元管理し、業務の円滑化・効率化を実現

図表4：料金プラン(1ID・月額)

	管理戸数1,000戸まで登録建物数150棟	管理戸数3,000戸まで登録建物数500棟
契約管理プラン	2,000円	4,000円
収支管理プラン	6,500円	13,000円
クレーム管理プラン	2,500円	6,000円

※支払いは年間一括、3,000戸超の場合は@プロパティ利用

貸管理の基幹業務というべき『収支管理プラン』。入出金・予算収支、マンスリーレポート等の機能が利用でき、オーナーとの信頼関係構築にもつながります。そして最後に(賃貸管理の業務を行う上で発生する様々なクレームや建物修繕に係る管理を行う)『クレーム管理プラン』。修繕計画を含めた将来につながる業務機能として提案を行いました」。

なかでもクレーム管理プランについては「全宅管理の業務企画委員会との協議の中で、将来必ず必要になるという声を受けて先行的に準備した」とのこと。板谷氏も「昔に比べ建物は長寿命化が進んでいるので、建物を適切に保全し資産価値が下がらないようにするための施策はより一層重要になります。今はニーズがなくても将来必ず必要になってくるということを視野に入れたプランです。プランサービスには蓄積されるデータの分析機能も付いているので、うまくデータを有効活用し、自社の競争力強化につなげてほしい」としている。

会員の利用実績に応じて機能追加を推進

会員の中にはすでに既存の賃貸管理ソフトを利用し、他ポータルサイトとのデータ連動も行っていることが多い。現段階で新システムでは、ハトマークサイトや他ポータルサイトとの連動ができないが、「協会と協議しながらデータ連動を視野に検討を進める予定で、まずは今年中に間取り作成ソフトと連動できるよう準備を進めていく」という。

改めて業務提携で調印

「全宅管理業務支援システム」の提供開始に先立ち、全宅管理とプロパティデータバンク(株)は5月24日、全宅連会館にて業務提携の調印式を実施した。市川宜克会長(当時)と板谷氏の立ち会いのもと、双方協力体制による新システムの普及・啓発に取り組んでいくことを改めて確認した。

市川会長(当時)は、「不動産業を取り巻く環境が多様化し、消費者から求められるニーズが多岐にわたっており、それに伴い管理会社に求められる業務・知識等も増えてきています」と現状に触れた。さらに、「全宅管理版の業務支援システムは双方のノウハウを持ち寄ることにより実現できました」と喜びを語った。今回のシステムは、開発から業務提携まで1年半と、複数の課題を継続的に解決することにより、ようやくこの日を迎えることができ、終始和やかな雰囲気の中での調印式となった。



▲固い握手を交わす市川会長(当時)と板谷氏(右)

取材先: プロパティデータバンク(株)

代表取締役社長 板谷 敏正(いたや・としまさ)

プロジェクト企画部 杉山 真一(すぎやま・しんいち)

2000年10月に清水建設(株)社内ベンチャー第1号として設立。不動産運用管理に関する業務支援ツールを提供する専門企業で、不動産管理のあらゆる業務をカバーする統合資産管理クラウド「@プロパティ」を提供する。不動産投資ファンドや大手企業、官公庁・自治体、不動産運用・管理会社などが利用し、管理建物数は14万棟超。

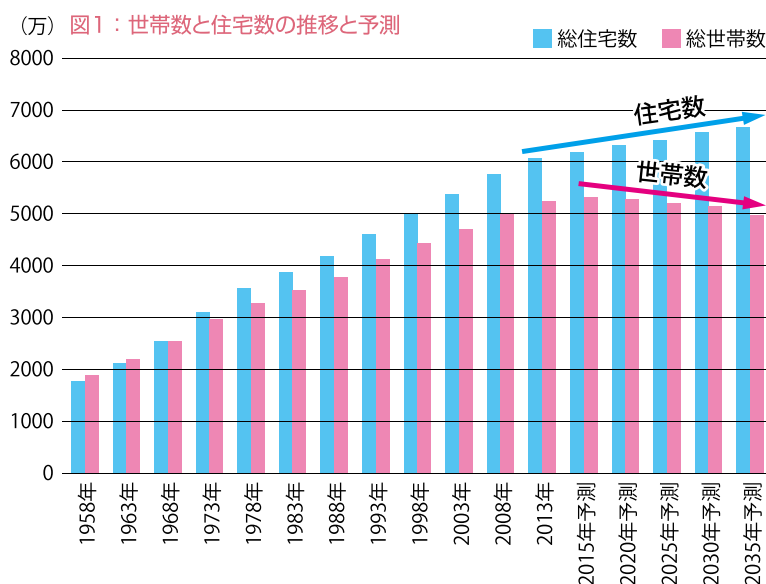
伸びる人材育成、増える経営戦略

賃貸経営転換期。
人の介在価値を考え、仲介の進化が求められる

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。

世帯数減少という 大きな転換期

賃貸業界は大きな転換期を迎えています。今後世帯数が減少に転じ、住宅供給が増え続けると予想されます(図1)。そのため間違いなく空室が増え、家賃は下がり、仲介手数料収入は減少し、仲介部門の売上(「仲介件数」×「仲介手数料」)も減少することになります。したがって、仲介事業から管理業への事業転換に遅れると、長期的な売上減少に悩まされることになるでしょう。



IT重説 解禁の意味

これまで重要事項説明は対面が原則でしたが、現在、インターネット回線による動画音声を用いた社会実験が実施されています。その対象は、賃貸取引と法人間取引となっています。

北海道から東京へ、東京から山陰へ等といった長距離の移動時にこそ、入居希望者は、IT重説を希望しています。全国展開しているネットワーク企業であれば、遠くの支店での対面重説が可能です。全国に支店網がない中小企業ほどIT重説は必要とされ、ニーズもあるのです。

今のままの仲介なら なくなるかもしれない

しかしIT重説の先には、「ネットで探してネットで契約」となり、仲介の業務そのものがなくなるのではという不安の声も聞こえてきます。

すでにネット上には物件情報があふれています。「〇〇駅から徒歩5分以内、ペット飼育可能、追い焚き機能付きバス、家賃〇万円以内の2LDK」という条件の入居希望者が来店し、スタッフがレイズで探したとします。その後、スタッフが「これとこの物件しかありませんね」と図面を提示すると、お客様は「やはりそうですか。



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。
http://www.principle-sumai.com/

SUUMO（スーモ）やHOME'S（ホームズ）、at home（アットホーム）で探したのですが、同じ物件ですね」とがっかり。このような状況になりかねません。「物件を探す」という仲介業の一番重要な役割は、実はすでにネットに開放されているため、不動産業者が対価をいただくほどの関与価値が薄れているのです。

仮に、物件の内見をアルバイトにさせ、重説は宅建士資格を持つ店長が行い、お客様に契約書に捺印していただいた後、「仲介手数料として一か月分いただきます」と請求すると、「えっ？ あなた何もしてないですよ」と思われかねません。これでは、ネット上でいずれ契約までできてしまう世界になるのは時代の要請ともいえます。

人の介在価値が重要

しかし、同じ条件から「なぜその条件」になったかを傾聴し、本当にお客様にふさわしい物件を提案できるとすれば、どうでしょう。お客様の条件というのは、実は「子どもがいないからペットを飼うかも」「長湯が好きだから追い焚き」「僕は残業が多く、妻が寂しがるから駅近物件で早く帰りたい」という程度だったりするものです。ならば「ペットが飼えなくても小鳥のさえずりが聞こえる公園が近い」「追い焚きはなくても差し湯で長湯」「5分歩くより、5分バスで」「女性がひとりで入りやすい美味しい店がある」等、提案ができてこそその仲介です。今問われているのは、まさにこうした人間の介在価値。そのような提案ができない企業は、ネットに淘汰されるでしょう。

こうして信頼を得ることができれば、「24時間対応」や「ネット」等の付帯サービスも提案しや

すくなります。その提案物件が自社管理物件となれば自社物件の入居率が上がり、家主の信頼を得て、管理物件の拡大が可能となるかもしれません。すると、仲介売上の減少を付帯が補い、管理料収入が上がります（図2、図3）。まさに賃貸経営の転換期が始まったといえるでしょう。

図2：仲介件数・手数料のダウンを、付帯収入が補い、管理料収入で成長へ

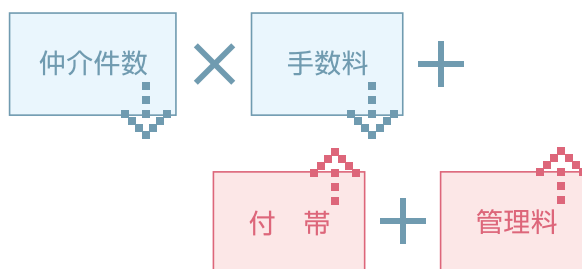


図3：賃貸経営の収支を、付帯商品売上と管理売上で改善へ

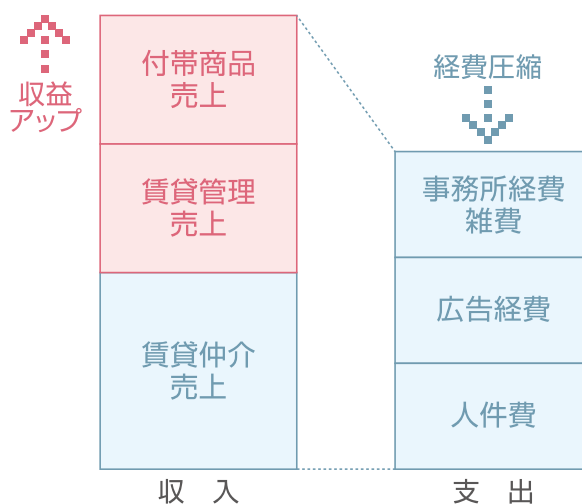


図1出典：実績数値 総務省統計局：住宅・土地統計調査より
(<http://www.stat.go.jp/data/jyutaku/2013/pdf/giy00.pdf>)
世帯数予測 国立社会保障・人口問題研究所2013年推計
(http://www.ipss.go.jp/pp-ajsetai/j/HPRJ2013/gaiyo_20130115.pdf)
総住宅数予測 最新の住宅数増加での推移による プリンシプル住まい総研算出

空き家管理ビジネスの始め方

空き家管理サービスの価値は いかに信頼と安心を届けるかで決まる!



好評で問い合わせの多い「空き家管理ビジネスの始め方」の連載は、今回で3回目となりました。前回は、空き家管理ビジネスの収益ポイントの概要と、本業との相乗効果について説明しました。今回は、空き家管理サービスの価値と、具体的にビジネスを始めるには、何が必要かを説明します。

サービスの価値を知り 必要なものを用意する

「学歴不問、許認可不要、資格不要、投資不要、今日からすぐに始められる」。これが空き家管理ビジネスの特徴です。手紙を書くことのできる人なら、誰でも始められ、もちろん、思い立った今から始めることができます。

早速始めましょう。最低限用意するものは次の2点です。

- ・ 紙(便せん)
- ・ 鉛筆(ボールペン)

これを見ると、本当にすぐ始められることがわかりいただけると思います。要は、報告書(図表)を作成して、空き家所有者である依頼者に送って伝えればいいのです。しかしここでは、依頼者に何を伝えるのが重要です。便せんを使って伝えるものは、「信頼」であり「安心」のはずです。

依頼者は、空き家から遠く離れた場所にいます。近くにいるあなたが代わりに空き家へ行って、その状態を伝えるのです。その時、重要なのは「読み手である依頼者が何を感じるか?」です。

これをお読みの方は不動産会社の方が多くしょうから、空き家の状態を観察して、つい事細かに報告してしまうかもしれません。またはリフォーム案件につながることを期待して、つい事実より大げさに書いてしまうかもしれません。あるいはインターネットのウェブサービスや空き家管理自動報告システムなど、先進性をアピールしたいの

図表：報告書の記載例

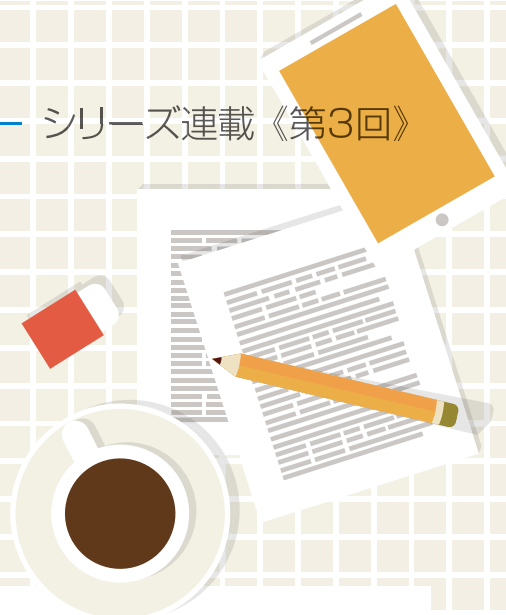
定期巡回サービス報告書			
平成 年 月 日			
■■■■ 様		NPO法人とやまホーム管理サービス 本部：富山市西四十物町2番20号 支部：新渡市三郎丸355番11号 フリーダイヤル 0120-108-228	
当法人に格別のお引き立てを賜り厚く御礼申し上げます。 下記の通り報告書を送達いたしますのでご確認ください。			
ご契約地	▲▲市▲▲町123		(定家)空地
ご契約日	平成25年●月●日		
巡回日時	7月7日(木)	巡回数	23 回目
		報告担当者	■■
台風による強い風のあった日の直後に訪問しました。次第に秋らしい季節となりました。 前面の側溝から生える草や、植え込みの雑草が成長している様子が伺えます。 側溝から生えて出てきた雑草は取り除いておきました。 ガレージの奥の扉がセンチほど開いていましたので、閉めておきました。 雨が降った直後ですので、水やりは次回以降に行ないます。 屋根の雨樋が破損して小さく(直径2センチほど)穴が開いている部分がありましたが、雨水の処理上、問題になることはないと思われます。 その他は特に気になる変化はありませんでした。			



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。



かもしれません。しかしこれらはいずれも本質ではありません。依頼者に無味乾燥な画面を提示し、意味不明な文字列のIDとパスワードを発行して、その入力を無理強いしたら、本当に大事なことが伝わらないかもしれません。

そもそも、空き家管理を依頼するような人は、一人暮らしの高齢者(平均年齢80歳以上)か、その子ども(平均年齢60歳前後)がほとんどです。メールの利用経験が浅い、もしくは利用経験がない人がざっと半数以上いるわけですから、依頼者に対する最適な報告の手段は「お手紙」になります。

手紙は、紙として残るところも重要です。依頼者は、私たちが送る報告書を、必ずといっていいほど大切に保管しています。報告書には、依頼者の昔の思い出がいっぱい詰まった家(現在の空き家)についていろいろ書いてあるため、その手紙を捨てるはずがありません。定期的に送られて、何枚にも重なって保管される紙の束は、それだけで信頼と安心につながるのです。信頼と安心を届けることで、依頼者は小さな困り事でも、いち早く「あなた」に相談するようになり、不動産業者は相談されれば本業との相乗効果も発揮しやすくなります。そこが、空き家管理サービスの価値なのです。

一番やさしい最初の案件の見つけ方

次に、案件を見つけましょう。「千里の道も一歩から」というように、最初は、知り合いが所有している空き家や自社の管理物件などをテストケースに始めるのが無難です。この連載をお読みの方なら、そういった案件の一つや二つ、すぐに思いつくことでしょう。このような案件は、金銭のやり取りは発生しないかもしれません。テストケースで報告書のフォーマットを決めて、後の号で説明する

空き家のチェックポイントを手順どおり確認すれば、予行演習としては十分です。

テストケースにふさわしい案件は次のようなものです。

- ・ 戸建住宅
- ・ 庭がある
- ・ 室内に入ることができる
- ・ 築後20年以上経過
- ・ 近所にある

とにかく始めてみましょう。まずは現地に行き、観察してみて、足りないところ、不都合があればドンドン修正すればよいのです。繰り返しになりますが、大事なことは伝えることであって、伝えるものは信頼と安心なのです。

ツールを使う

次に、ツールを使いましょう。ツールを使う意味は次の3つです。

- ・ 効率的に報告書が作成できる
- ・ 空き家の状況が視覚的にわかる
- ・ 安全に巡回ができる

まず効率的な報告書の作成には、パソコンとプリンターが必要です。空き家の状況を視覚的にわかりやすくするためには、ワープロソフトとデジタルカメラがあると役に立ちます。いずれも一般的に事務所にあるものです。これらを使って、左頁の図表のような報告書が作成できれば十分なのです。

次号は、安全に巡回ができるために必要なものを紹介します。

法律相談

心理的瑕疵

～借主の自然死等に
伴う告知義務～

Q. 借主が物件内で死亡していたことが判明しました。その物件及び隣室の次の入居者を募集する際に、この事実を告げる必要がありますか。

A. 賃貸物件内で入居者が死亡していた場合、その事実が「目的物にまつわる嫌悪すべき歴史的背景に起因する心理的欠陥」、すなわち「心理的瑕疵」に該当するかが問題となります。

一般的には、個々の物件ごと、契約ごとの具体的事情をもとに、通常の一般人が借主の立場におかれた場合、その事情により住み心地の良さを欠き、居住の用に適さないと感じることに合理性があると判断される程度のものであれば、心理的瑕疵があるものとされます。

したがって、借主の死因によって考え方が異なります。まず、自然死や病死の場合には、社会通念上嫌悪すべき事情とはいえ、いかなる物件においても過去に起こり得たものであることから、心理的瑕疵がないということを出発点としつつ、発見までの期間などの周辺事情を加味しながら告知の必要性を検討することになります。

一方、自殺や事件の場合には、社会通念上嫌悪すべき事情であり、発生することも稀であることから、原則として心理的瑕疵があり、その物件の次の入居者に対しその事実を告知しなければなりません。ただし隣室に関しては、自殺等のあった物件と両隣・階下の物件で居住することとの間で感じる嫌悪感の程度はかなりの違いがあることなどから、必ずしも告知の必要はないものと考えられます（以下に紹介する裁判例でも同様の判断を示しています）。

ワンポイントアドバイス上級編～連帯保証人への請求の可否及び請求の程度

自殺等があった物件については、その事実をその物件の次の入居者に告知しなければならず、その結果、家賃を一定期間下げざるを得ないこととなります。借主の自殺を賃貸経営上のリスクと位置付け、家賃の下落を全面的に貸主負担とすることは公平性・妥当性を欠くことから、ほかに誰がどの程度負担すべきかが検討されなければなりません。

この点につき、賃貸借契約上の借主の善管注意義務には賃貸目的物件内で自殺しないようにすることも含まれるとし、物件内で自殺したことは借主の善管注意義務に反し債務不履行に当たるから、借主の相続人及び連帯保証人には、自殺と相当因果関係にある貸主の損害について、連帯して賠償する責任があるとした裁判例があります（東京地裁平成19年8月10日判決）。ただしこの判決は、心理的瑕疵は時の経過により希釈されること、一般的に自殺の後に新たな借主が居住すれば、その借主がごく短期間で退去したという特段の事情がない限り心理的な嫌悪感の影響も薄れることなどを指摘して、連帯保証人等が負担すべき損害は、本物件の1年分の賃料全額と、その後2年分の賃料の半額に相当する金額としました。

したがって、この裁判例をもとに考えれば、連帯保証人に対し請求をすることができますが、その金額（負担の程度）については、心理的瑕疵の特性を踏まえ、合理的な範囲となるようにしなければならないということになります。

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。

01

第6回定時社員総会および 第2回理事会が開催されました

去る平成28年6月29日（水）、東京のホテルニューオータニにて本会の第6回定時社員総会を開催いたしました。同総会議事では「平成27年度事業報告、平成28年度事業計画・収支予算」について、決議事項としては「平成27年度収支決算報告承認の件に関する件」等についての審議が行われ、すべての議案が原案どおりに承認されました。

なお、総会終了後の理事会において、下記の新役員が就任しました。

また、会長就任にあたり、挨拶した佐々木会長は「我々を取り巻く環境は厳しさを増している。中小事業者は大手と比べてネームバリューが弱く、言われたとおりにするだけの管理では代替わりしたオーナーには認められない。だが、我々中小事業者の利点は土地、まち、人の歴史を知っていることだ。大事な資産を預かる賃貸管理業は、これから100年続く大切な仕事。この利点に加え、会員各位のノウハウを積極的に盛り込み、次世代に残れる賃貸管理業を提案できるよう事業に取り組んでいきたい」と抱負を述べました。

会 長 佐々木 正勝(宮 城)
副 会 長 北里 厚(福 岡)
副 会 長 吉本 重昭(石 川)
副 会 長 五十嵐 薫(栃 木)
専務理事 岡田 日出則(神奈川)



第2回理事会にて就任の挨拶をする佐々木新会長▲

02

全宅管理支部活動報告 全宅管理業務支援システムと原状回復ソフトに係る 実務セミナー開催について（全宅管理宮城県支部）

去る平成28年6月16日（木）、全宅管理宮城県支部において本会が推進している業務支援ツールを紹介する実務セミナーが開催されました。

第1部は「全宅管理業務支援システム」についての内容説明が行われ、システム担当者が、クラウド型賃貸管理システムならではの有益性や、業務効率化につながる点等を中心に講演を行いました。

続いて第2部では「原状回復査定支援ソフト」についての内容説明が行われました。同ソフトは株式会社リアルプロ・ホールディングスが提供しているもので、同社の代表者が、本ソフトを使用することで退去時の精算がシステム化され、見積もり金額の算出から完了報告まで一括した管理ができる点等の特徴を中心に講演を行いました。賃貸不動産管理業において必須となる原状回復業務に、本ソフトを使用することで、退去立会い時にその場での精算と同意が得られる点についてPRしました。



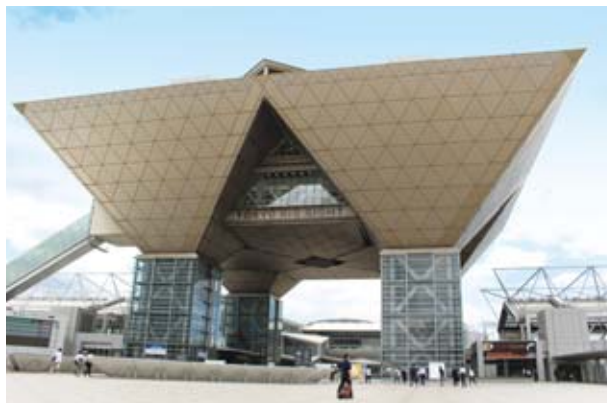
▲宮城県不動産会館で行われた実務セミナー

全宅管理が「賃貸住宅フェア2016 in 東京」に 初出展いたしました

去る平成28年6月14日(火)・15日(水)に「賃貸住宅フェア2016 in 東京」が東京国際展示場にて開催されました。

本会は6月1日(水)より本格稼働したクラウド型賃貸管理システム「全宅管理業務支援システム」を周知することや入会促進を主な目的に、一般財団法人ハトマーク支援機構および株式会社宅建ファミリー共済との共同で、同フェアに初出展いたしました。

ハトマークグループとして実施している貸主・借主・不動産会社・管理会社のすべての方に対する手厚いサポート内容をご案内し、多くのご来場者の方からご好評をいただきました。



▲東京都江東区にある東京国際展示場(東京ビッグサイト)

賃貸住宅フェアとは

賃貸住宅フェアは、賃貸住宅オーナーと良きパートナーシップを築いている管理会社はじめ、最新情報を発信する住宅設備・リフォーム等建築関連・資産運用関連会社、法律事務所等が集う賃貸住宅業界最大のイベントです。

1993年から全国賃貸住宅新聞社が主催しており、毎年、福岡・東京・大阪・名古屋の各会場で開催され、総勢4万人以上の業界関係者が来場しています。中でも東京会場は2日間で2万人以上が来場し、会場は大変な熱気に包まれます。

今年も、例年に増して家主、地主、賃貸住宅市場のすべての関係者のために、多彩なセミナー、企業展示ブース等が展開されました。



▲東京会場では、約250社のブースが出展された

全宅管理関連ブースの反響

会場では全宅管理業務支援システムの体験コーナーが設置され、システム操作に係るデモンストレーションを行いました。体験コーナー前のブースは説明待ちの来場者が出るほど終日大盛況となり、結果、本会のブースには2日間で推定700人以上の方にご来場いただきました。

本システムを実際に操作し、体験された来場者の方からは賃貸不動産管理業務が一元化され、業務効率が図れると好評を博しました。

また、本会の事業概要や制作物も併せて展示し、入会促進を図りました。特に本会が目指す賃貸不動産管理業の適正なあり方を示した「賃貸不動産管理標準化ガイドライン」は多くの反響がありました。

この「全宅管理業務支援システム」については、本号の8～11頁および同封されているご案内チラシ、関連URL(※)等から詳細を確認していただけますので、併せてご参照ください。

全宅管理関連ブースの様子



▲全宅管理の会員サービス内容を紹介



▲賃貸不動産管理の標準化を図っていることを大きくアピール



▲全宅管理業務支援システムに強い関心を示される来場者の方々



▲クラウド型防犯カメラ「safie」にも興味津々の様子



▲遠目からでも目立つように、内部にはハトマークを大々的に展示



▲当日配布された全宅管理で発行している管理会社・オーナー向け等の制作物

今後の周知・実務セミナーの開催

本システムに関しては、本格稼働以降、日々会員の皆さまより多数の反響をいただいておりますが、既にお使いの管理ソフトとの相違点等について、実際にシステムに触れて体験したい旨のご意見も多く伺っています。

本会では今回の東京での開催だけでなく、今後は各全宅管理支部と連携して、各地で本システムに関する説明会・体験会を企画・運営していきたいと考えておりますので、よろしくお願いいたします。

※全宅管理業務支援システム専用ページURL <http://www.chinkan.jp/lp/O5/>

◆全宅管理会員様限定商品①『サインプレート』

動産社.com/どうさんしゃ.com

Keep Clean



注文番号：16-501

Bicycle Parking



注文番号：16-502

Parking



注文番号：16-503

【社名印刷ご希望のお客様へ】

御社名・お電話番号入れも承ります。
透明シートにインクジェット印刷で名入れ加工し
プレート本体に貼り付けます。
インクジェット印刷のため、ロゴ及びマークの
多色刷りも下記価格にてお受け致します。
(但し、Adobe Illustratorのデータでのご入稿に
限る) お気軽にご相談ください。

※Adobe Illustratorのデータ以外のご入稿は
データ作成料別途¥5,246

【別途、社名印刷価格表(税込)】

※ご注文数により数量割引が適用されます。
(2枚以上はサインプレートの組み合わせが自由です)

数 量	1枚～9枚	10枚～29枚	30枚～49枚	50枚～99枚	100枚以上
社名印刷料: (1枚あたり)	@1,836	@702	@540	@432	@216

◆全宅管理会員様限定商品②『店頭掲示用フラッグ』

フラッグ(片面印刷となります)



注文番号：16-521

フラッグ用ポール



注文番号：16-526

設置イメージ



お問い合わせ・ご注文は：株式会社 動産社 ☎ 0120-112103

デザイン・仕様・価格については2016年7月現在のものです。

『ご注文表』 FAX番号：0120-002103 もしくは 03-3944-5698

ご注文日	年 月 日	全宅管理会員番号(必須)	※会員番号の未記入はご注文をお受けできません	
お支払方法 ※右項目の1～3を ご選択ください。	1. 代金引換：宅配便の方へ、商品と引換に代金(現金のみ)をお支払ください。その場で領収証をお渡し致します。 商品代金5,200円以上のご注文で送料・代引手数料サービス。 5,200円未満の場合は1,030円(一律：送料680円+代引手数料350円)のご負担となります。			
	2. 銀行振込：御請求書明細はFAXでお知らせ致しますので、前金でお振込み頂き入金確認後に商品を発送致します。 商品代金5,200円以上のご注文で送料サービス。5,200円未満の場合は680円の送料ご負担となります。 なお、お振込の際のお振込手数料のご負担もお願い致します。			
	3. 自動振替：弊社指定のお手続きをとられたお客様に限り、ご指定された金融機関よりお振替致します。 商品代金3,100円以上のご注文で送料サービス。3,100円未満の場合は680円の送料ご負担となります。			
〒			定休日	無休・月・火・水・木・金・土・日・祝日
ご送付先				
お届け先名	ご担当者様			
TEL:FAX	TEL		FAX	

商品名	価格(税込)	注文番号	数 量	サイズ：仕様	社名印刷の有無	社名印刷 有 を ご選択頂きました 会員様へは、弊社 より名入れ用の 原稿をFAX送信 させていただきます。
Keep Clean	¥778	16-501	枚	H450×W300×0.8mm	有 ・ 無	
Bicycle Parking	¥778	16-502	枚	PP樹脂 四隅穴有り	有 ・ 無	
Parking	¥778	16-503	枚		有 ・ 無	
フラッグ	¥540	16-521	枚	H670×W450 テトロン製	『備考欄』	
フラッグ用ポール	¥324	16-526	本	W500mm×11π 吸盤2個付		