

CONTENTS

- 特集1
賃貸住宅管理業者登録制度、一部改正 03
- 特集2
クラウド型セキュリティーサービス「safie」 08
- 《連載》
伸びる人材育成、増える経営戦略 10
- 《連載》
空き家管理ビジネスの始め方 12
- 法律相談
知っておきたい賃貸管理の法律知識Q&A 14
- 協会インフォメーション 15

全宅管理

VOL.17 2016.Autumn

Vol.17 ▶ 特集1

賃貸住宅管理業者登録制度、一部改正 ～管理業務のさらなる適正化を目指して～

Vol.17 ▶ 特集2

クラウド型セキュリティーサービス「safie」 ～オーナーとの映像シェアで効率的な賃貸管理～



話題沸騰
クラウド型

賃貸管理ソフトは、買う時代から借りる時代へ！

全宅管理
会員限定

全宅管理業務支援システム

本協会初、クラウド型賃貸管理ソフトのシステム提供を6月1日より開始。月々の一定の利用料で会員の皆様の業務の効率化と適正化を同時に実現。

- 賃貸管理業務を一元管理して効率化したい
- 賃貸管理業を拡大したい
- 賃貸管理にかかる費用をおさえたい

3つのメリット

1 賃貸管理に係る業務の標準化

最新の法改正に対応した協会策定の契約書等と連動しており、建物状況や修繕履歴、家賃収納状況などを一元管理することが出来ます。

2 安全・安心なシステムの提供

データセンターを複数設けることで、災害等発生した場合のリスクを分散し各拠点でバックアップを取る等、データ消失に対する対策にも万全です。

3 低コストの実現

保守、サポート、システム運用の各種費用が利用価格に含まれており、市販のソフトに比べバージョンアップ等のメンテナンス費用が不要です。



業務形態によって選択できる、全宅管理業務支援システム3つのプラン

本システムは契約管理プランを基本として、業務に合わせて追加できるプランを含め3プラン用意。会員の皆様の業務形態に合わせてお選びいただけます。たとえば、契約管理プランと収支管理プラン、契約管理プランとクレーム管理プランの選択も可能です。

1. 契約管理プラン

賃貸借契約内容を管理し、その内容で契約書（重説、賃貸借）を出力します。

- 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

月額 2,000 円
(年額 24,000 円)

2. 収支管理プラン

契約に基づく請求入金管理、またその実績を確認する収支管理を行います。

- 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

月額 6,500 円
(年額 78,000 円)

3. クレーム管理プラン

テナントからのクレームや、定期的な工事計画～実施まで記録します。

- 依頼・クレーム管理
- 日常管理
- 工事履歴
- コンストラクションマネジメント

月額 2,500 円
(年額 30,000 円)



※上記利用料は1iD管理戸数1000戸、登録建物数150棟までの場合です。

詳しくは全宅管理ホームページ若しくは事務局にお問い合わせください。宅建協会所属で全宅管理に入会していない場合は利用申込することはできません。



ハトマークグループ
一般社団法人 全国賃貸不動産管理業協会

TEL:03-3865-7031
<http://www.chinkan.jp/>

全宅管理

検索

契約管理プラン
のみ申込も可能

賃貸住宅管理業者登録制度、 一部改正 ～管理業務のさらなる適正化を目指して～

佐藤貴美法律事務所 弁護士 佐藤貴美

賃貸住宅の管理業務の適正化を図るために平成23年12月1日から開始された賃貸住宅管理業者登録制度。しかし登録業者の伸び悩みをはじめ、課題が多くある状況のなか、国土交通省では登録の促進や制度の活用推進等を論点に見直しを行い、今年9月に制度の一部改正を行いました。そのポイントや実務上の留意点を解説します。

佐藤貴美(さとう・たかよし)

◎全宅管理顧問弁護士 ◎佐藤貴美法律事務所

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】『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。



1. 賃貸住宅管理業者登録制度の概要

賃貸不動産、とりわけ賃貸住宅の管理をめぐるのは、従前は特段の法整備もなされておらず、民法等の規定に従い、それぞれの業者が独自のノウハウとコンプライアンスに基づき業務を行ってきたところでした。

しかし、住宅賃貸借をめぐるのは、家賃の取立ての問題や更新料の問題、明渡しの問題、原状回復の問題など、様々な局面におけるトラブルが増えている現状を踏まえ、国土交通省が、賃貸住宅管理業の健全な発達を図り、借主などの利益の保護に資することを目的として制定し、平成23年12月1日から開始されたのが賃貸住宅管理業者の登録制度です。

この制度は、任意登録制度であり、未登録でも賃貸住宅管理業を行えないというわけではありません。しかし、登録を受けた事業者名は公開され、賃貸住宅の管理業務に関し、一定のルールに沿って重要事項の説明や書面交付などの業務を行い、受領した家賃など財産の分別管理を適切に行っていることが一般に明らかになることから、借主や貸主は、こうした情報を物件選択や契約の判断に活用することが可能となります。

2. 今回の改正のポイント

今般、賃貸住宅管理業者登録制度について一部改正がなされました。改正の主なポイントは次のとおりです。

(1) 賃貸不動産経営管理士など実務経験者等の配置

登録業者は、事務所ごとに、次のいずれかに該当する者(以下「実務経験者等」といいます)を置かなければならないこととされました(登録規程第7条)。

- ① 管理事務に関し6年以上の実務の経験を有する者
- ② ①と同程度の実務の経験を有すると国土交通大臣が認定した者(「賃貸不動産経営管理士」がこれに該当します)。

(2)実務経験者等による重要事項説明等

登録業者は、次に掲げる事務は、(1)の実務経験者等に行わせなければなりません。

- ① 賃貸人に対する管理受託契約時の重要事項の説明(業務処理準則5条1項)。なお、このとき実務経験者等は、自らが実務経験者等であることを示す書面(賃貸不動産経営管理士であるときには管理士証)またはその写しを提示しなければなりません(業務処理準則5条2項)。
- ② ①の重要事項説明に際し交付される書面(重要事項説明書)への記名押印(業務処理準則5条3項)
- ③ 管理受託契約が成立したときに賃貸人に交付する書面(管理受託契約書)への記名押印(業務処理準則6条2項)
- ④ サブリースの場合の賃貸人に対する原賃貸借契約時の重要事項の説明(業務処理準則8条1項)
- ⑤ サブリース事業者から基幹事務を一括受託する場合及び再転貸するためにサブリース事業者から転借しようとするときの所有者＝原賃貸人に対する重要事項の説明(業務処理準則8条2項)
- ⑥ ④⑤の重要事項説明に際し交付される書面(重要事項説明書)への記名押印(業務処理準則8条4項)
- ⑦ 原賃貸借契約、サブリース事業者から一括管理受託契約、再転貸契約が成立したときに賃貸人に交付する書面(管理受託契約書)への記名押印(業務処理準則9条3項)

(3)サブリース方式による場合の取り扱いの改正

サブリース方式による場合の業務の取り扱いにつき、次の事項が追加されました。

- ① サブリース事業者からの管理受託または転借の際の所有者＝原賃貸人に対する重要事項説明書等の交付(業務処理準則8条1項、9条1項)
登録業者がサブリース事業者から一括して基幹事務を受託をする場合、またはサブリース事業者から転借して実際の入居者に再転貸する場合には、登録業者は、**物件の所有者＝原賃貸人に対し**、重要事項の説明等をし、契約成立時の書面を交付しなければならないこととされました(ただしこれらをサブリース事業者が自ら行う場合は除きます)。
- ② 重要事項説明書及び契約成立時の書面への記載事項の追加(業務処理準則8条1項4号、9条1項4号)
サブリースの原賃貸借契約を締結する際及び①の際の重要事項説明書・契約成立時の書面の記載事項に、**「借賃(空室時等に異なる借賃とする場合は、その内容を含む)及び将来の借賃の変動に係る条件に関する事項」**が追加されました。具体的には、いわゆる「家賃保証」や「空室保証」等により空室時等において異なる借賃の額とする場合には、その内容を含めて記載し説明するとともに、借賃の改定に関する定め等により将来の借賃の変動にかかる条件が設けられているか否かや、設けられている場合にはその内容についても、記載し説明することになります。
- ③ 所有者＝原賃貸人に対する管理事務の報告(業務処理準則17条2項)
登録業者がサブリース事業者から一括して基幹事務を受託をする場合、または再転貸するためにサブリース事業者から転借した場合には、登録業者は、**物件の所有者＝原賃貸人に対し**、定期的に管理事務を報告することとされました(ただしこれをサブリース事業者が自ら行う場合は除きます)。

(4)国土交通省に報告すべき事項の追加等(登録規程9条)

登録業者は毎年1回国土交通大臣に対し業務及び財産の分別管理等の状況を報告しなければなりません

せんが、その報告事項に、これまでの従事従業者数に加え、「**従事従業者のうちの実務経験者等の数**」も記載することとされました。

また、報告の簡素化が図られ、これまでは基幹事務の3分類ごとに基幹事務の受託数を報告することとされていたところ、今後は、**基幹事務の3分類ごとの受託の「有無」**のみを報告すればよいことになりました。さらに、受領した家賃等・敷金の分別管理の方法については、あらかじめ報告書式に主な方法として選択肢が記載され、該当する選択肢に○を記入する等の方法が採用されたところです。

(5) 賃貸借契約の重要事項説明書への追加(宅建業法の解釈・運用の考え方の改正)

賃貸借契約の際の重要事項説明書に、管理委託を受けた者の氏名及び住所に加え、当該管理委託を受けた者が登録業者である場合にはその**登録番号も記載**することとされました。

(6) 経過措置

改正後の登録規程等は平成28年9月1日から施行されますが、改正された規定のうち実務経験者等の配置[上記(1)]は平成30年6月30日までは適用されず、実務経験者等を配置していない登録業者については実務経験者等による重要事項説明等[上記(2)]も適用されないことになります。

ただしこの期間内であっても、すでに実務経験者等を配置している場合には、その状況につき登録の変更の届け出をすることができ、変更の届け出により実務経験者等の配置状況の登録を済ませた登録業者については、重要事項説明等[上記(2)]は実務経験者等に行わせなければならないとされていることに注意が必要です。

[今回の改正における実務上の留意点Q&A]

Q.1

「実務経験者」とは、どのような者をいうのですか。

A.1

家賃、敷金等の受領、賃貸借契約の更新または賃貸借契約の終了にかかる事務(「基幹事務」といいます)の少なくとも一つを含む管理事務を6年以上経験している者をいいます。したがって、基幹事務には当たらない清掃、設備管理等の事務のみを行っている期間は「6年」にはカウントされません。また、「実務の経験」には登録を受けていない管理業者のもとでの実務経験も含まれますので、新規に登録を目指す管理業者において、これまで6年以上基幹事務を含む管理事務に従事していた従業員がいるのであれば、この要件を満たします。さらに、他の管理業者(登録業者であるか否かを問いません)のもとで基幹事務の少なくとも一つを含む管理事務を行っていた場合には、その期間も「6年」に含めて計算をすることになります。

Q.2

実務経験者等として賃貸不動産経営管理士がいる場合には、どのような手続きが必要となりますか。

A.2

賃貸不動産経営管理士については、管理事務経験6年以上の者と同程度の実務の経験を有するものであるとして、あらためて「国土交通大臣の認定」を受ける必要があります。具体的には、新規登録の申請ないし登録変更の届け出をする際に、一般社団法人賃貸不動産経営管理士協議会(以下「協議会」といいます)から交付される「賃貸不動産経営管理士証」の写しを添付のうえ、認定申請をすることになります。

Q.3

賃貸不動産経営管理士にはどのようにすればなれるのですか。

A.3

賃貸不動産経営管理士となるためには、協議会が毎年11月に行う賃貸不動産経営管理士試験（四肢択一40問）に合格し、協議会の登録を受ける必要があります。また、協議会が主催する講習会を受講することにより、この試験問題の4問免除を受けることができます。詳しくは協議会のホームページを参照ください。

Q.4

平成28年9月1日の時点で登録している登録業者ですが、すでに実務経験者等を配置している場合には、どのような手続きが必要ですか。

A.4

実務経験者等の配置状況を登録簿に追記するため、登録事項の変更の届け出をします。

なおこの届け出をした場合には、平成30年6月30日までの間についても、管理受託契約等の重要事項説明等は、実務経験者等が行わなければならないことに注意してください。

Q.5

平成28年9月1日の時点で登録している登録業者ですが、実務経験者等がいません。この場合、登録は抹消されてしまうのですか。

A.5

実務経験者等の配置の規定は平成30年6月30日までは適用されませんので、まだ実務経験者等がいない場合であっても登録が抹消されることはありません。平成30年6月30日までに実務経験者や賃貸不動産経営管理士を採用し、あるいは従業員等に賃貸不動産経営管理士の資格を取得させたうえで、実務経験者等の配置状況について変更の届け出をすることになります。

Q.6

これから登録申請をしようとしている管理業者ですが、実務経験者等を置いていなければ登録はできないのですか。

A.6

これから登録をしようとする管理業者についても、平成30年6月30日までは、実務経験者等がいなくても登録可能です。実務経験者等がいない状態で新規に登録をした場合には、Q.5と同様に、平成30年6月30日までに実務経験者や賃貸不動産経営管理士を採用し、あるいは従業員等に賃貸不動産経営管理士の資格を取得させたうえで、実務経験者等の配置状況について変更の届け出をすることになります。

一方、登録時点ですでに実務経験者等を配置しているのであれば、その旨を登録申請書に記載して登録を受けます。

なお、いずれの場合においても、実務経験者等を配置した後は、平成30年6月30日までの間も、管理受託契約等の重要事項説明等は実務経験者等が行わなければならないことに注意してください。

Q.7

サブリース事業者から基幹事務を一括して受託する場合、管理受託契約の重要事項説明等は誰に対して行うのですか。

A.7

今回の改正により、その際の重要事項の説明や契約が成立したときに交付する書面（管理受託契約書）の交付は、原賃貸人に対して行うこととされました。

例 マンガで見るケーススタディ

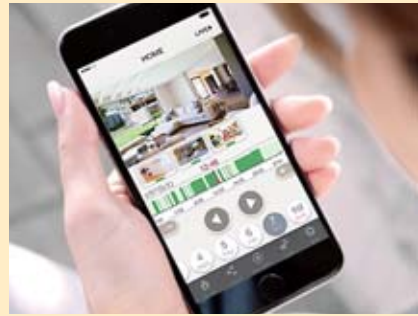
Point!

賃貸人への管理受託契約時の重要事項説明は、実務経験者等が行うことになりましたが、すでに配置されている場合を除き、平成30年6月30日までは経過措置が施されています。



クラウド型セキュリティサービス 「safie」 ～オーナーとの映像シェアで効率的な賃貸管理～

全宅管理は今年7月より、クラウド型カメラセキュリティサービス「safie(セーフイー)」の推奨を開始しました。同サービスはネットワーク環境が整っていれば、カメラを設置するだけでパソコンやスマートフォンで映像を確認でき、不動産管理会社とオーナーがデータを共有することもできます。今回は同システムを開発した、セーフイー(株)代表取締役の佐渡島隆平氏にお話を伺いました。



▲お手持ちのスマートフォンで見られるため、いつでもどこでも便利にチェックできる

カメラ設置ですぐに利用可能

「safie」の特徴は、安く手軽に、高品質・高性能なセキュリティ環境をクラウドサービスによって実現している点です。クラウド化のメリットは、

1. レコーダーが不要

通常は管理物件の現場にレコーダーを設置することが必要ですが、同システムでは不要なためレコーダーの耐久性を気にする必要がなくなるとともに、レコーダーの設置場所が確保できない賃貸アパートなどでも導入することができます。

2. 高品質

高画質HD動画を自動録画するとともに、AI(人工知能)による自動解析やカメラの自動制御・管理を実現します。動体・音声を検知した際にはアラート(警告)を出す機能も搭載することで後から画像を確認する際に検索しやすく、また画像がクリアなため、現場に行かなくても状況判断が可能になります。

3. 高いセキュリティ性

「safie」は世界最高水準の暗号化通信により、高いセキュリティ性を確保。また不動産管理会社やオーナーなどの権限者にはID・パスワードを発行し、一時的に第三者が視聴する際には限定された権限をその場で発行してシェアリングします。不要になれば消去できるため、セキュリティ面でも管理しやすくなります。

4. 安価

導入に必要なのは、カメラの購入と配線工事および、4,500円の月額サービス料(詳細は次頁の賃貸バリューパック)を支払うシステムで、通常のセキュリティシステムと比べるとランニングコストは5年間で約3分の1に抑えられます。またカメラ設置後もクラウド側で各種機能が自動的にアップデートするので、追加料金が発生することなく常に最新サービスが受けられます。



▲従来の平均的なセキュリティカメラに比べると約50倍の画質

相互で共有できる効率性が魅力

同システムの不動産業界におけるメリットは、不動産管理会社とオーナーが権限設定によって情報を共有できる点。居住者にトラブルが発生した場合、両者が同時にその内容を視覚的に確認できるということは、不動産管理会社にとっては管理業務の効率化、オーナーにとっては資産保全の観点からも重要だといえます。トラブルを確認した場合、その映像部分を画像データとしてクラウド上で保存・保管することができるため、周辺での事件・事故が発生した場合などに状況情報としてメールで送ることも可能です。

また、初期管理の自動化も可能になります。例えば管理人が常駐していない賃貸アパートなどでは、居住者からの連絡を受けてからその対応をしますが、セキュリティカメラを設置し定期的な画像確認を行えば、トラブルを事前に発見し早期対応が可能になるため、「管理機能が向上するとともに、居住者からのクレームの減少にもつながります」（佐渡島氏）。

一般的にセキュリティシステムの導入を検討するとき、初期費用がかかるため、特に戸数が少ない賃貸物件の場合は、導入に躊躇することが多いですが、「『safie』であれば、小規模な賃貸アパートでも初期管理の自動化ができます」と佐渡島氏は話します。safieは人間が現場で行う確認動作をカメラで代替することで簡略化した上で、アプリケーション（目的に応じたソフトウェア）を学習させ、増やしていくことが可能。そのため最初は基本機能を使用し、後から必要な機能を取捨選択できるので、管理物件の規模に関係なく利用できる点も大きな特徴です。



▲カメラ本体は、衝撃・温度変化に優れ、屋外に設置することもできる

手軽でお得な賃貸バリューパック

今回、全宅管理向けに設定された賃貸バリューパックの金額は、既にネット回線がつながっている場合、工事費、カメラ本体（1台）、クラウドHD録画（14日間）、保守も含めて月額4,500円となります（2台目以降のカメラは1台3,000円の追加料金）。また、ネット回線がつながっていない場合は、LTEモバイル回線（上記金額にプラス1回線月額3,000円、カメラ2台まで）を利用することで、光ファイバーを引かなくても手軽に始めることができます。

設置後は所有しているパソコンかスマートフォンに視聴アプリをダウンロードすれば、場所・時間を問わずチェックが可能に。ライブ・録画の視聴だけでなく、複数のカメラ管理や動体・音声検知お知らせ機能、シェア機能など不動産管理に便利な機能が搭載されています。設置場所はゴミ置き場やエントランス、駐車場などを想定しており、エレベーターへの設置ニーズについては今後対応を検討中です。



▲エントランスのほか、ゴミ置き場や駐車場に設置することも多い



取材先：セーフイー（株）

代表取締役 佐渡島隆平（さどしま・りゅうへい）

2014年10月にソニー子会社「ソネット」などの出資で設立。ソニーの半導体関連研究に携わっていたメンバーで、消費者目線でのアプリケーション・サービス開発に取り組み、クラウド型カメラセキュリティサービス「safie」の運営、カメラメーカーへのソリューション提供などを手がける。

伸びる人材育成、増える経営戦略

仲介・管理・売買。分業化が進んだ今こそ、
共通意識と連携が求められる

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、仲介・管理・売買に分業化が進んだ昨今の賃貸業界の新しい転換期について論じます。

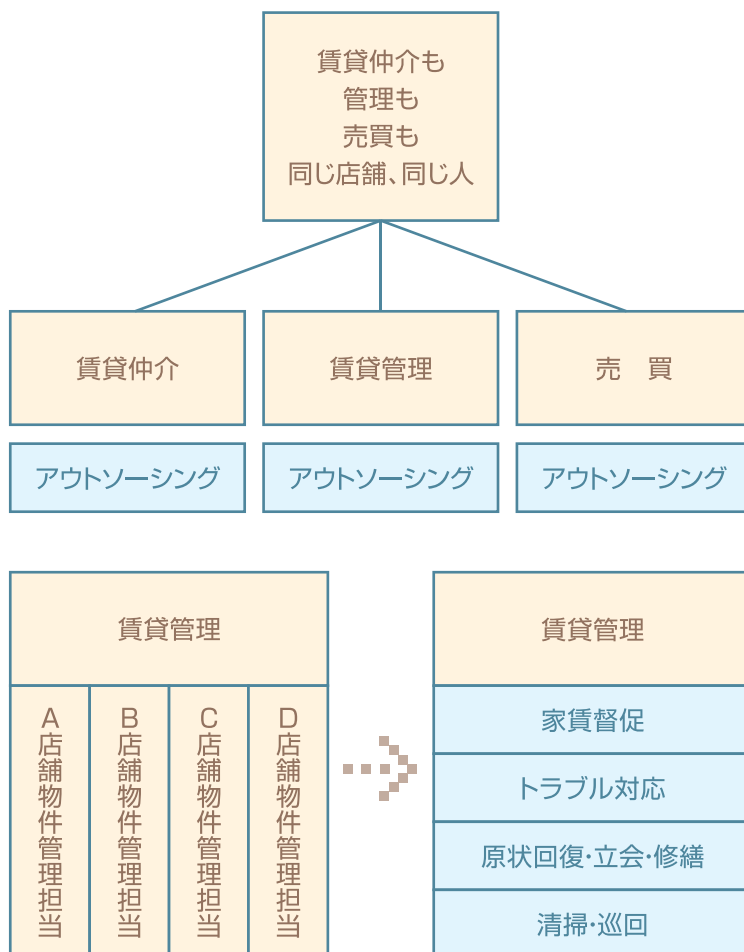
分業化が進んだ 賃貸業界

賃貸業界のそれぞれの仕事は、時代とともに進化しています。

仲介業務においては、ネットでの集客がより進み、物件の写真撮影から掲載、メールでのやりとりなど、掲載から契約までの業務のコンプライアンス要請も高まっています。業務量が増え、専門性が高まるなか、家賃保証会社や保険などに関係するステークホルダーも増えています。

管理業務も時代とともに専門性が高まっています。かつては仲介の延長線上で行われた管理業務は、家賃収納の督促のみならず、トラブル対応、原状回復、修繕など多岐に及んでいます。管理の中でも督促や清掃などはさらに分業化が進み、トラブル対応も含めてアウトソーシング（外部委託）を活用するようになってきました。昨今では、相続対策やオーナー向けのセミナーの運用、管理物件の獲得など、それぞれの仕事が

図1：分業化により、それぞれの専門性が進む





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/

より難しくなっているだけでなく、さらに、管理の仕事の中でも分業化により専門性が進んでいるといえるでしょう(図1)。

売買仲介もかつては、同じ店舗で同じ社員が行う会社も多くありました。しかし、1回の商談で単価が高い売買仲介と単価の低い賃貸仲介の両方を同一人物が担当すると、どうしても賃貸仲介への注力が削がれます。そこで売買仲介担当を専任で置くと、社内での働き方に違いが際立ってしまいます。たとえば、夜間や休日での商談の多い売買仲介と、そうでない賃貸仲介とでは、仕事内容も単価も異なるため、やがては人事制度やフロアを変える会社が増え、分業どころか分社化する会社も増えました。

分業化の弊害を防ぐことが、 今こそ必要

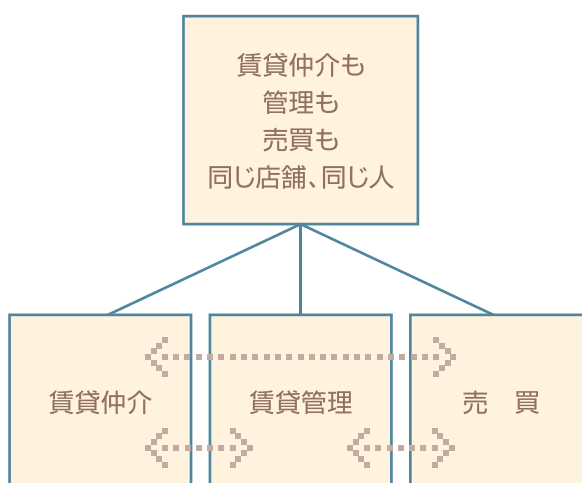
こうした分業化によってそれぞれの担当者は、各仕事の専門性を高め、より進化していくことが必要です。時折聞かれる「昔のほうが良かった」ということではありません。しかし、分業化が進むことで、仲介が自社物件の客付けよりも他社物件の客付けを優先するなどという弊害も起こっています。売買と賃貸で、それぞれの担当者が同じお客様に「買いましょう」「借りましょう」、あるいは「売りましょう」「貸しましょう」と利害がぶつかることがあります。またクレームに際しては、仲介が入居者の肩を持ち、管理が大家の肩を持つなど社内での軋轢も起こります。

つまりは、これは大きな環境変化であり、トップのマネジメントにより、双方の連携をとってい

くことが必要です。本来は、共通の敵はライバル会社であり、社内ではありません。管理物件に空室が出れば、仲介の現場感で管理担当者がリフォームを提案すべきであり、それがかなわなければ売買担当者が売り抜けることも必要です。全社の入居率・滞納率は全社の課題であり、それぞれの専門家がその命題に立ち向かうべきなのです。

最近、私のもとに、こうした課題を解決するための研修の依頼が多くなるようになりました。ひとつの課題物件を仲介・管理・売買の部署が一緒になってチームで空室対策を考える(図2)。こうした意図的なシャッフルにより、会社の一体感が醸成されるのです。分業化が進んだ前提での社内の舵取りが今、経営者に求められているのです。

図2：ひとつの課題を横断的にチームで取り組む



▲ 部署を横断して課題に立ち向かうための意図的な研修や会議やプロジェクトが必要

空き家管理ビジネスの始め方 安全に、 ミスなく巡回するコツ



今回は、「空き家管理ビジネス」を始めるときに必要なものを紹介し、引き続き好評でした。今回は、効率的に、安全に、ミスなく空き家を巡回するためのポイントを説明します。実際の空き家の巡回の様子を想像しながら読み進めると、よりわかりやすいと思います。

空き家管理業務の流れ

空き家管理業務は、以下のような流れで行います。

- ① 敷地周囲の見回り
- ② 空き家周囲の見回り

これだけです。空き家管理業者の中には、これに草刈りや庭木の水やりなどをセットにするところもありますが、筆者はあまり良いとは思いません。空き家は個別性が強く、一言に水やりといっても庭の広さや様子は千差万別です。しかもそこは一家の歴史が刻まれた場所ですから、「この木だけは大切にしてほしい」などといった特別な思い入れをくみ取らないといけない場合もあります。ですから、まずはシンプルに、外部の見回りと報告だけにとどめるのが無難です。空き家の状況を毎月

の報告書で依頼者と共有するようになれば、自然と信頼関係も芽生えてくるでしょうし、何かあれば最初に依頼されることも出てくるでしょう。追加で草刈りや庭木の剪定などの依頼を受けた場合には、その都度、見積もりをして依頼を受けるようにすると、よりスムーズに業務が進みます。

「①敷地周囲の見回り」は、近辺を一周して敷地の様子を観察します。そうすることで、近くからでは見えにくい、塀や屋根の瓦の様子がわかります。

「②空き家周囲の見回り」は、門から敷地に入り、庭や空き家の外周をぐるりと一周します。その際には、必ず上と下、外と内を交互に見るようにします。特に狭いところを進むときは、どうしても下を向きがちですが、軒裏などの上方と、基礎のある下方に異変が起こることも多いため、意識してチェックします。庭木も同様です。外壁の傷みや、人や動物が侵入した跡があったり、鳥の巣ができていたりするなど、毎月巡回すれば異変にすぐ気がつくようになると思います。



▲雨どいの破損



▲植物が生い茂ってしまっている様子



▲軒下につばめの巣ができることもある

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。



室内の見回りに気をつけること

「空き家の室内も様子を報告してほしい」という依頼があります。空き家の室内を巡回する際には、特に以下の点は気をつけたいところです。

- ① ドロボウだと思われないようにすること
- ② ブレーカーや電気等の切り忘れ・消し忘れ、窓・雨戸等の閉め忘れに気をつけること

今回は特に①についてのみ説明しましょう。①は細かく分けると、次の3つがあります。

- (a) 依頼者に疑われる場合
- (b) 近隣の人に疑われる場合
- (c) 本当のドロボウに入られた場合

ドロボウと疑われないために
事前に行っておくこと

(a)については、空き家管理を受託後に「あるはずの〇〇がなくなった」とクレームにならないようにすることが重要です。そのためには、受託時に、なくなって困るものが空き家に残っていないかどうかを依頼者に確認することが必要です。依頼者との何気ない会話から、クレームになる要素がないかどうかを見極めましょう。また、最初の巡回時にすべての部屋の全方位の写真を残すこと、複数人で巡回することが対策として挙げられます。特に、家財道具が依頼時にそのままになっているような空き家については、室内の片付けをした上で巡回するか、室内の管理の依頼を断った上で、屋外の巡回のみにとどめることも検討したほうがよい場合もあります。



▲家財道具が多い場合には、室内を片付けてから対応する

(b)については、巡回時にスタッフジャンパーを着用し、帽子を被り、名刺を首から下げるなど、身なりに気をつけます。最初の巡回時に近隣へ挨拶しておくのも良いでしょう。そのとき近隣の人から別の空き家管理の依頼をされることもあります。また時々、空き家管理の巡回時を狙って、近隣の人が自治会費を請求しに来ることがあります。そのような場合には話を聞くにとどめ、依頼者にその旨を報告することが重要です。

被害にあってしまったら…

(c)については、ガラスを割られたなどの侵入の形跡があったら、巡回を中止してすぐに依頼者に報告しなければなりません。警備会社と契約している場合には、その警備会社にも連絡します。空き家の機械警備は簡易な赤外線センサーが部分的に室内にあるだけのことが多いため、空き家管理業者が侵入の最初の発見者になり、警備会社を呼ぶこともあります。

前号でも述べたように、空き家管理を始めることは簡単ですが、スタッフが家を見るだけの単調な仕事と誤解すると、モチベーション低下から事故につながる可能性があるため、巡回担当者の仕事に対する意識付けも必要になります。

法律相談

Q. 借主から、原状回復について借主側で施工業者を手配して工事を行い、その費用を貸主に請求したいとの要請がありました。当該要請に応じなければならないのでしょうか。

A. 原状回復の範囲に関しては、原状回復ガイドラインに即して、特約の有無等も考慮しながら決定します。

その結果、借主側が負うべきとされる原状回復は、一般的に賃貸借契約上、借主が負うべき義務とされ、当該義務が借主側にあるという点だけを考えれば、その履行すなわち工事の実施も借主側で対応するという取扱い、一定の合理性があるようにも思えます。

しかし、原状回復工事の対象は貸主の所有物であること、工事の内容も多くは建物の躯体構造等や共用部分にも影響が生じること、原状回復と合わせて設備等のグレードアップ工事を同時に行うことが予定される場合もあること（ただしグレードアップ相当部分は当然に貸主負担です）からすれば、原状回復工事の実施は、貸主の意向を排除して一方的に借主側で対応することはできません。一般的には、特約がない限り、原状回復の工事自体は貸主側で実施し、費用負担のみを借主に求めるという取扱いが基本となります。

したがって、質問のような要請があったときは、必ずしもそのとおりにする必要はなく、借主に上記の点を説明のうえ、基本にしたがって対応することの了解を求めることも可能です。

なお、このような問題が退去時になって生じないように、原状回復の方法について、あらかじめ契約書に「貸主が実施し、借主の故意過失等による損耗等につき借主に費用負担を求める」などと規定しておくことも考えられるでしょう。

ワンポイントアドバイス上級編～ペット飼育可能物件に係る原状回復の範囲

仮にペット飼育が可能であっても、飼育方法には一定のルールがあります。また、ペット飼育が可能であるからこそ、部屋の清掃等に特段の配慮が求められると考えることもできます。

原状回復ガイドラインでは、建物価値の減少にあたる損耗等のうち、通常の使用に伴う損耗（通常損耗）の補修費用は貸主負担とし、それを超える損耗や善管注意義務違反による損耗の補修費用を借主負担とします。そしてこの場合の「通常の使用」とは、特定の借主の主観的な使用態様を指すのではなく、「当該契約条件のもとで一般の人が通常使用する態様」といった客観的なものが想定されることに注意しましょう。

ペット飼育可の物件であっても、「ペットを飼育する一般の人が通常使用する態様」を基準として「通常の使用」による損耗かそれを超えたものかが判断されます。したがって、通常のペット飼育ルールに反し、賃貸物件でペットを飼育するうえで借主に通常求められる配慮も怠っていたことから生じたペットによるキズや汚れは、「通常の使用を超える使用」または「善管注意義務違反」による損耗であると評価され、原状回復ガイドラインの示す基準でも借主の原状回復義務の対象となるところです。

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。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3回理事会が開催されました

去る7月26日(火)、都内の会場において第3回理事会を開催いたしました。理事会では「特別選出委員の選任について」および「平成28・29年度の専門委員会構成について」の議案について審議が行われ、承認されました。

また、今回が平成28・29年度の新理事・監事における初めての理事会であるため、理事会終了後「全宅管理理事・監事研修会」を併せて開催いたしました。前段では本会の岡田専務理事が「全宅管理入会促進活動と本会の事業」について説明し、各都道府県における本会の入会促進と事業の普及促進について、各理事に対し協力をお願いをしました。また後段では本年6月より「全宅管理業務支援システム」が本格稼働したことに伴い、プロパティデータバンク(株)の担当者が改めてシステム概要の説明等を行いました。



▲理事会にて挨拶する佐々木会長



▲理事・監事研修会で事業説明をする岡田専務理事

02

物件の水道管の凍結・破裂にご注意ください!! (近年、水抜き作業の不備による事故が多発しています)

ここ数年、冬季にかけて、賃貸物件の水抜き作業が不十分であったために水道管や給湯器が凍結・破損し、浸水被害が発生する事故に関する相談が増加しています。

管理委託契約において、管理業務として請け負う内容に給排水設備管理等が含まれていることが多いため、事故が発生した場合には管理会社として管理責任を問われかねませんので、作業不備がないようご注意ください。**特に空き家・空室の場合は注意が必要です。**

確認が必要な設備機器および凍結対策の主な方法

① 水道管の場合

特に寒冷地では水抜き栓による水抜きを行ってください。

② 屋外栓、屋外配管の場合

むき出しの水道管は発砲スチロール製の保温材等で保温してください。また、保温ヒーターについては通電の確認をしてください。

③ メーターボックス(量水器)の場合

メーターボックス(量水器)の蓋が鉄製の場合は、布きれや発砲スチロール等保温材を入れて凍結を防ぎましょう。

④ 給湯器の場合

取り付けられている加温式(電熱式)凍結防止器のコンセントプラグが、コンセントに差し込まれているか確認してください。コンセントに差し込んで電源ランプが点灯しない場合は、断線しているおそれがあります。

万が一凍結してしまった場合の主な対応例

① 立ち上がり管の場合

防寒水栓柱(ビニール製)の外蓋とその中の白い中蓋(発砲スチロール製)をはずし、水道管に直接お湯をかけてください。

② 蛇口の場合

蛇口にタオルをあてて、その上からお湯をかけてください(タオルをあてるのは、余熱を利用するためです)。また、蛇口が外部にある場合は、お湯をかけるとその湯がたまり凍結する場合があるため、ドライヤー(強)を使用し、水道管・蛇口を温めるのも有効です。

水抜き、保温材、保温ヒーター等による対応はあくまで一例です。地域に応じた措置があるので、ご不明な点は、最寄りの水道局・給湯器の販売店にご相談ください。

全宅管理会員の管理会社さま向け 賃貸バリューパック（リースプログラム）開始

全宅管理会員
限定

1台 5,000円
キャッシュバック
キャンペーン

実施中！

屋外・駐車場にも
設置可能！

safie セーフィーフォープロ
for PRO

インターネット対応マンション
新築物件をご検討の皆さまへ

ネットとカメラを使った新しい賃貸管理

HD高画質
録画



全宅管理

一般社団法人 全国賃貸不動産管理業協会

全宅管理推奨
セキュリティサービス

マンション・アパート管理に選ばれる理由があります

クラウド録画で保守性アップ！

録画機やサーバーの
保守管理は不要。
モニタールームも
必要ありません。

遠隔地からいつでも確認できる

いつでもどこでも
スマホやPCから
HD高画質で物件を
確認できます。

オーナーと共同で視聴・管理ができる

管理会社とオーナーで
映像をシェアして
一緒に管理できます。

カメラ1台
クラウド録画プラン
設置工事費用
保守サービス
全部コミコミ

全宅管理会員さま向け賃貸バリューパック

賃貸オーナーに1台からご利用いただけるお得なリースプログラムです。

QBIC CLOUD
[CP-1]

safie for PRO 対応カメラ

QBIC CLOUD [CP-1]

1台

safie for PRO 録画プラン

クラウド録画プラン

14日間

初期費用

0円

月額

4,500円 (税別)
2台目以降…月額 3,000円 (税別)

インターネット回線のご用意がない方

モバイル回線 (LTE) …月額 3,000円 (税別) (1回線につきカメラ2台まで接続可能です。)

※賃貸バリューパックはリースプログラムが利用されます。リース期間：6年 与信先：物件オーナー、管理会社 法人のみ利用可（提携リース会社：オリックス株式会社）
※買取プランもございます。お気軽にお問い合わせください。

セーフィー利用者の声

管理会社 株式会社リーベハウス 管理事業課 主任 山根敏子様



店舗でも導入して、普段から Safie を使っていますが、
誰でも簡単にスマホで映像管理、シェアができ、便利で、
安価、高品質なため多くのオーナーさんへご紹介をして
います。防犯だけでなく、駐車場、駐輪場盗難、不正
駐車・いたずら・ゴミ捨て場の状況など、遠隔地から高
画質な映像で確認できるので、行く手間が省けて管理
がしやすくなる点が良いと感じています。

>>>
ご紹介

賃貸オーナー シノ・アンド・カンパニー株式会社 篠原洋一様



防犯対策ニーズの対応と、ゴミ出しの状況を把握するために導入
しています。クラウド型なので、現地に録画機が不要であること・
価格・操作性・会社の将来性が導入の決め手になりました。アパー
トの状況が、ある程度把握できるようになったこと・
画質・操作性の良さ・価格面で満足しております。
小規模アパートやマンションに容易に設置できるの
でありがたいです。

※サービスのご利用には別途インターネット契約が必要です。

※ご利用には LAN 配線・カメラ設置工事が必要です。 ※カメラ1台あたりより回線（500kbps～1Mbps）常時接続が必要です。

お見積もり・お問い合わせは

セーフィー株式会社 マーケティング本部 担当 小室・山根

〒141-0031 東京都品川区 西五反田 1-11-1 アイオス五反田駅前 7F ☎ 03-6417-9556 FAX 03-6417-9576 ✉ sales@safie.jp

safie
https://safie.link