

CONTENTS

●新年のご挨拶	02
●特集	
意外と簡単！お客様にも好評！IT重説スタート	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
●『連載』	
取材リポート 入居者に支持される設備	11
●『連載』	
空室対策の具体的なリフォーム事業の取り組みかた	12
●賃貸管理PICK UP NEWS、協会インフォメーション	14

全  
宅  
管  
理

VOL.22 2018.Winter

Vol.22 特集 ||

意外と簡単！お客様にも好評！  
IT重説スタート  
～すでに導入している2社に  
話を聞きました～



## 新年のご挨拶

# 適正な賃貸不動産管理の実現と本会事業の充実に向けて



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



謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

会員各位におかれましては健やかなる新年をお迎えのことと大慶に存じます。

昨年、関係各位におかれましては全宅管理の事業にご理解とご協力をいただき、過分なるご支援により円滑な組織運営ができましたことに感謝申し上げます。

昨今の不動産業界で賃貸管理に関しては、既存の空き室の有効活用、適正な管理等が求められているところであります、今後ますます賃貸不動産管理業の重要性が高まっていくとともに、賃貸不動産管理業者の担う役割はさらに大きくなり、今まで以上に資産の管理・運用に関する知識や技術・能力が求められることと思われます。さらに、民法及び関連法令改正や住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する一部改正法の施行等、セーフティネット強化に向けた施策が打ち出されており、それらへの対応も急務であると考えます。

このような状況の中、私ども全宅管理は賃貸不動産管理業のプロ集団、オピニオンリーダーとして、地域社会への貢献、賃貸不動産管理業の適正化に向けた様々な取り組みを実施してまいりました。

具体的な取り組みの一つとして、会員向けクラウド型賃貸管理ソフト「全宅管理業務支援システム」の提供を昨年度より開始しており、周知及び本会事業案内を行うことを目的として「賃貸住宅フェア2017 in 東京」に2年連続で出展し、システム操作のデモンストレーションやその他提携企業のサービス案内を行い、本会会員をはじめとした多くの方にご体験いただきました。さらに、今年度は本会として不動産会社向けセミナー会場において「賃貸管理の標準化で変わる管理実務」のテーマで講演を行い、

テーマに関心を持たれた不動産会社の方等、予定された人員を超える多くの方々にご聴講いただきました。

また、本会支部の活動として、福岡県支部においても「賃貸住宅フェア2017 in 九州」に本会支部として初出展し、東京と同様の周知等を行ったほか、支部事業活性化の一環として「タウンミーティング」を鹿児島県及び福島県支部において開催いたしました。

会員の資質向上を目的とした会員研修については、昨年10月の本会ホームページリニューアルに合わせてWEB研修ページを開設し、平成29年6月に公布された民法改正をテーマとした「賃貸管理に係わる民法(債権法)改正のポイント」を会員限定で閲覧できるようにいたしました。

さらに、賃貸不動産管理に係る喫緊の課題に機動的に対応することを目的に設置した「相続支援ワーキング」「ビジネスモデルワーキング」では、管理物件のオーナーとの関係強化や新規顧客獲得のためのツールとして「オーナーカルテ」を発行し、全会員へ配布するとともに冊子の使い方や内容の解説を行った動画を上記WEB研修ページに掲載したほか、相続を含めた管理業務から広がるビジネスモデルを「見える化」するべく検討を行っております。

昨年度に会員数が6,000社を超えた状況の中で、今後も更なる強靭な組織の確立に向けた諸事業を実施し、全宅連、都道府県宅建協会、ハトマーク支援機構等と連携のうえ、積極的な事業展開を図るとともに、賃貸不動産管理業の適正化に向け、国土交通省等各種関係機関とも協議を重ねてまいります。

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、新年のご挨拶とさせていただきます。

# 意外と簡単！お客様にも好評！

## IT重説スタート

～すでに導入している2社に話を聞きました～

2017年10月、テレビ会議などのITを活用して重要事項説明を行うIT重説がスタートしました。パソコンやテレビなどの端末を通じて説明と質疑応答を行うもので、社会実験を経て本格的に解禁となりました。来店の手間や交通費がいらなくなるとお客様にも好評です。「IT」といっても、説明自体は対面で行う場合と何ら変わりありません。「やってみたら意外に簡単でした」とは、他社に先駆けてIT重説を導入している会社の担当者の言葉です。IT重説の概要と、すでに導入を開始している2社のケースを紹介します。

### すでに16件の導入実績～地域密着型不動産会社の導入事例①

「勇気を出してやってみたら簡単でした」。こう話すのは、株式会社ホワイトホームズ オーナーサービス課コンサル室・室長の渡辺広美さんです。同社は、社会実験の段階からIT重説に取り組んできました。しかし、2015年8月にIT重説をやろうと決めたものの、ようやく実行できたのは2016年12月のことでした。何がハードルだったのでしょうか。

「最初は、お客様のIT環境を調べることが大変でした。パソコンを持っているということだけでなく、カメラがついているのかどうか、などです。間に入る仲介会社さんも、『面倒くさそう』といった反応で、お客様にIT重説のことをなかなか伝えてもらえませんでした」（渡辺さん）。

そんな足踏み期間を経て、ようやく実行できた最初のお客様は、日頃から海外との交流でテレビ電話を使い慣れた方で、IT重説の提案を快諾してくれました。

最初の1件を無事に終えると、その後は順調に件数を重ね、2017年10月末までに16件のIT重説を実施しました。特に、スマートフォンのお客様にも問題なく対応できるとわかってからは、IT環境の確認も楽になり、一段とハードルが下がったそうです。

IT重説を始めるにあたり、同社が準備したのは、テレビ会議システムとヘッドセット、パソコンに据え付けるビデオカメラです。ヘッドセットとカメラは家電量販店で購入し、合わせて1万円ほど。テレビ会議システムは数万円の初期費用と、月々の利用料が1万円のプランに入っています。いずれにしても「IT投資」と気を張るほどの金額でもなく、意外に手軽に始められるものだと

株式会社ホワイトホームズ

本店:東京都大田区

従業員数:23名

管理物件取扱件数:1,117件



取引士証を提示している、渡辺広美さん

感じるのでないでしょうか。

「大手やIT化が進んだ会社ではなく、当社のような規模の会社でも始められることを伝えた」と、渡辺さんも言います。同社は、東京都大田区に2店舗を構える管理・賃貸・売買の会社です。ごく普通の規模の地域に根ざした不動産会社ですが、他社に先駆けてIT重説に取り組み、成果を出しています。

現在、同社では、地方や外国など遠隔地から物件探しをしている人など、重要事項説明のために来店することが難しいお客様に対して、IT重説を提案しています。以前は、どうしても来店できない場合は、入居時の鍵を渡す前に重説・契約を行っていましたが、引っ越し前の慌ただしいなかで実施するのは、決して望ましいことではありませんでした。IT重説は、そのような不都合を解消する手段となるので、渡辺さんは期待を寄せています。「今は、対面が難しい人にお勧めしていますが、今後は、すべての人に対面かIT重説かを選べるようにしたいです」(渡辺さん)。

## IT重説で守らなければいけないことと、事前の準備

ここで改めて、IT重説についておさらいしましょう。IT重説とは、従来、宅地建物取引士が対面で行ってきた重要事項説明を、テレビ会議などのITを活用して行うものです。実施する際には、映像や音声の環境などいくつか守らなければいけないことと、トラブル回避のためにやっておいたほうがいいことがあります(図表1・2)。

元々は、政府の「世界最先端IT国家創造宣言」に基づき、社会の様々な場面でのITの利活用を議論する一環で、不動産取引における重要事項説明も対象となりました。2015年8月から2017年1月にかけて実施した社会実験の結果、賃貸取引においてはトラブルもなく、IT化しても支障はないと認められたことから、2017年10月に本格運用が始まりました。

図表1 IT重説を実施するときに、必ず守らなければいけないこと

事前準備		双方向でやりとりできるIT環境の整備
事前準備		《国土交通省の定めによると…》 「図面等の書類及び説明の内容について十分に理解できる程度に映像を視認でき、かつ、双方が発する音声を十分に聞き取ることができるとともに、双方向でやりとりできる環境において実施」すること ※具体的な機器や仕様の定めはありません
重要事項説明書の事前送付		《国土交通省の定めによると…》 「記名押印された重要事項説明書及び添付書類を」「あらかじめ送付」しておく ※PDFファイルを電子メールに添付して送る等の電磁的方法による交付は認められません
説明時		重要事項説明書の準備とIT環境の確認
説明時		《国土交通省の定めによると…》 「重要事項説明書及び添付書類を確認しながら説明を受けることができる状態にあること、並びに映像及び音声の状況について、宅地建物取引士が重要事項説明を開始する前に確認」すること
宅地建物取引士証の確認		《国土交通省の定めによると…》 「宅地建物取引士証を提示し、お客様が「宅地建物取引士証を画面上で視認できることを確認」すること ※カメラに取引士証をかざし、お客様に、取引士証の顔写真と取引士の顔が同じこと、取引士の氏名、取引士証の登録番号を確認してもらいます

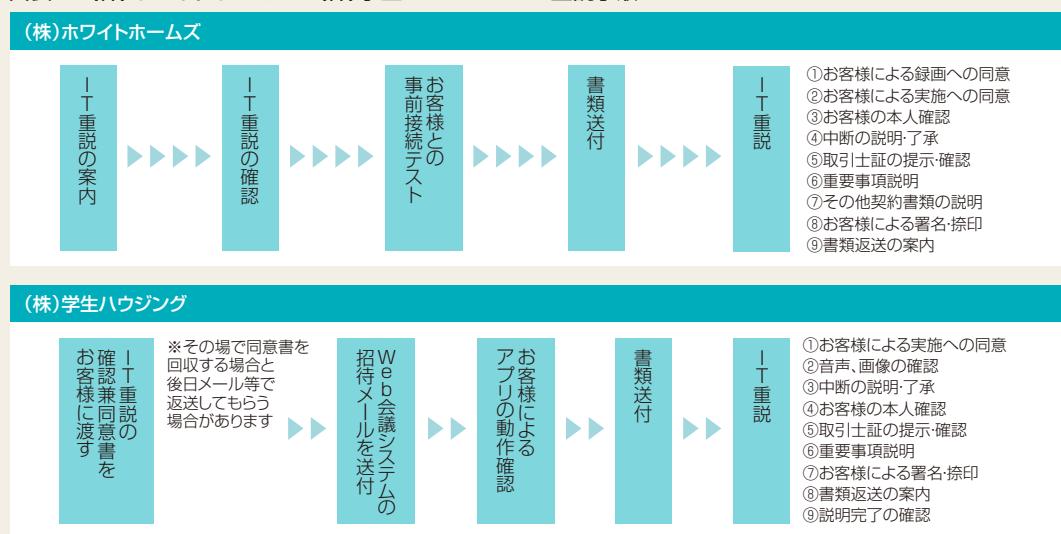
図表2 トラブル回避のために、やっておいたほうがいいこと

	IT重説実施に関する同意をもらう
	※書面がいいでしょう
事前	お客様のIT環境の確認
	※説明時に使うWeb会議システムに対応可能であることを確認しましょう
内覧	
	※IT、対面に関わらず契約締結までに部屋を見てもらいましょう
説明前	お客様の本人確認
	※免許証や学生証など写真付きの身分証と本人の顔が同じことを確認しましょう
説明中	録画・録音して記録に残す
	※説明には個人情報が含まれます。必ずお客様の許可をもらいましょう 録画・録音した記録は、個人情報保護法に則った適切な管理が必要です

社会実験の結果から、国土交通省はIT重説導入のメリットとして、①遠隔地の顧客の移動や費用等の負担軽減、②重説実施の日程調整の幅の拡大、③顧客がリラックスした環境下での重説実施、④来店困難な場合でも本人への説明が可能、の4点を挙げています。

(株)ホワイトホームズでは、以下のような流れでIT重説を行っています(図表3)。順調に進んでいますが、これまでに1件だけ実施が危ぶまれたケースがありました。お客様がスマートフォンを持っているというので、実施を決めたものの、実はシニア向けスマートフォンでした。これは、追加でアプリを入れるにはやや専門的な操作が必要です。お客様は地方にお住まいの年配の方で、電話で説明して操作をしてもらうのは難しい状況でした。入居までの日数もあまりなく、「どうしようかと困りました。最悪の場合は、私が出向くしかないと思いました」(渡辺さん)。結局、このときは、手元にあった空のタブレットに必要なアプリをインストールして書類と一緒に送り、無事に接続することで、実施できました。

図表3 (株)ホワイトホームズと(株)学生ハウジングのIT重説手順



## 同意書と進行表でスムーズに実施～学生向け賃貸仲介会社の導入事例②

一方、このようなIT環境のチェックと実施できない場合の対処を、書面による同意書で解決しているのが、株式会社学生ハウジングです。多数の大学や専門学校が集積する京都市に5店舗を構え、主に学生をターゲットに賃貸物件の管理・仲介を手がけています。2017年10月のIT重説解禁に備え、6月に社内にワーキングチームを立ち上げ、システムの導入と全社挙げての研修に努めてきました。

同社では、来店して物件を見学した後、その日のうちに契約をしない人には、必ずIT重説の説明を兼ねた同意書を渡します。そのなかに、カメラとマイクを備えたパソコンやスマートフォン、有線かWi-Fiの設備の有無を確認する項目と、IT重説ができなかった場合は再度来店をお願いする旨を記した項目を用意しています。説明を読んで、IT重説に不安があれば再来店すればよく、IT重説を検討する場合は、自分自身でIT環境を確認し、できるかできないかの判断をする形になっています。いずれもお客様に決断を委ねるため、(株)学生ハウジング側で実施できるかどうかと悩む必要はありません。

また、IT重説を実施する場合に、お客様に渡す進行表の内容も充実しています。事前にアプリをインストールし、動作確認を済ませておくことや、身分証明書や印鑑を手元に用意しておくこと、およびIT重説のなかでの本人確認と取引士証の確認の方法から、スマートフォンは着信があるとアプリが終了してしまうといった注意書きまで、詳細に手順が記載されています。社内で入念に研修やシミュレーションを繰り返すなかで気づいたことを盛り込み、書類の内容も充実していました。

10月の解禁を待ってスタートしたため、実施実績はまだ6件ですが(2017年11月現在)、今後、IT重説は増えていく見通しです。

「同意書や進行表はまだ完成版ではありません。運用しながら気づいたことを盛り込んで、より良いものにしていきます」。こう話すのは、導入を担当した大野雅裕さんです。丁寧な準備が奏功し、導入にあたってのハードルは特になかったそうです。

同社は、IT重説に先立ち、Web上で動画および360°のパノラマ画像で部屋の内部を見ることができるWeb内見や、ストリートビューの仕組みも整っていました。IT重説解禁により、物件探し・内見・重要事項説明までをWebで完結できるようになりました。

「当社の場合、全国から京都の学校に進学する学生さんがメインのお客様です。親子で何度も来るわけにもいかないので、元々IT重説の潜在的なニーズはかなりありました。ようやく法的な問題がクリアされたので、これから実績はどんどん増えていくでしょう」(専務取締役・石本浩治さん)。

株式会社学生ハウジング  
本店:京都府京都市  
従業員数:40名  
管理物件取扱件数:3,500件



専務取締役・石本浩治さん

## 業務効率の改善にも期待

(株)ホワイトホームズも(株)学生ハウジングも、Web会議システムは、不動産領域のクラウドサービスを展開する企業が取り扱う製品を採用しました。Web動画にはSkypeやLINE動画といった無料のサービスもありますが、通話の安定性を重視して、有料のシステムを選択。録音・録画機能もあり、ITと不動産の実務に精通した企業のサポートを受けられる点も決め手になりました。また、全宅管理が紹介している「オンライン内見」においても、LIVE機能を応用したIT重説サービスを提供していますので、活用が期待されるところです。

両社とも今のところ、IT重説の導入はメリットしかないといいます。国土交通省が効果として挙げている時間、コストの節約と日程調整のしやすさは、実際にお客様にも好評のようです。また、不動産会社にとっては、対面だと土曜・日曜に集中しがちだった重要事項説明を、平日の夕方などに実施できることも大きなメリットです。さらに、早期に契約が確定されるのでキャンセル防止になり、オーナーにもメリットがあるとのことです。

「土日は物件案内のゴールデンタイム。比較的手がすいている平日の夕方に重要事項説明を実施して、土日は営業に専念できるようになれば、業務効率も上がります」(渡辺さん)。

(株)学生ハウジングも今後、2月・3月の繁忙期に向けて、IT重説が業務効率改善につながる可能性は大いにあると考えています。「なるべくこちらから平日の夕方を提案するなど、うまく時間を使えるように工夫できれば、業務の分散・効率化の効果は大きいと思います」(大野さん)。

このようにメリットの多いIT重説ですが、いくつかの注意点もあります。すでに16件の実績がある(株)ホワイトホームズは、「接続テストは余裕をもってやっておくことが大事です。また、最初のIT重説は、日数に余裕があり、テレビ会議に慣れているお客様だと安心です。つながるだろうかとこちらも不安なので、慣れているお客様のほうがやりやすいのです」(渡辺さん)。手元に飲み物を用意すること、お客様に書類を送る前に必ずコピーを取ることも忘れてはいけないと言います。「どうしても対面より大きくはっきりした声で話すので、喉がカラカラになります」。

(株)学生ハウジングの大野さんは、「入念にリハーサルをして、対応マニュアルをしっかりと作っておくことですね。きちんとリハーサルをして、一度やってみれば、一気に心理的なハードルがなくなります」と言います。

両社とも、実際にIT重説を受けたお客様の感想は好意的だったそうです。逆に言えば、今までの対面の重要事項説明は、消費者保護の観点から必要とはいえ、お客様には時間や費用などの面で少なからず負担をかけていました。この不自由を解消する法と環境がようやく整った今、IT重説にチャレンジする価値は大いにあります。



IT重説中の、大野雅裕さん



取材・執筆:山田 雅子(やまだ・まさこ)



大学卒業後、大手不動産デベロッパー、大手人材サービス会社を経てフリーライターに転身。不動産専門誌や不動産関連書籍の執筆を手がけるほか、ITベンチャーを取材する機会も多く、企業紹介やプロジェクト紹介の記事を多数執筆している。

# 伸びる人材育成、増える経営戦略

進化する科学技術。IT重説・VR内見・自動運転・電子署名…。脅威も感じるが、業務改善にも活かせるチャンスとして考える

賃貸業界でもIoTの波が訪れています。2017年10月にはIT重説が解禁となり、スマートフォンの画面で重要事項説明ができるようになりました。バーチャルリアリティ(VR)で離れた場所からも部屋の中を見学できるようになり、家賃更新の実務もネットの画面でサインをしたらオーケーという仕組みもできます。こうしたIoTの世界との付き合い方を今回はご紹介します。

## 多くの店舗を持たない中小企業こそ、IT重説を

「重要事項説明は対面ですること」となっていましたが、これまでの社会実験での実績も踏まえ、賃貸では、ネット回線を通じて動画で説明をする、いわゆるIT重説が2017年10月から解禁されました。

この時、「ITとかネットとか、そういう難しいことは中小企業には難しい。けしからん」という声がありました。でも実は中小企業こそIT重説をすべきなのです。

例えば東京から地方に部屋探しに来たサラリーマン。せっかく部屋を決めたけれど、もう電車に乗る時間。「あとは郵送で書類のやりとりをしよう」と言われても、もう一度対面で重要事項説明をしないと業法違反でした。大手の不動産会社は、東京にも地方にも支店があり、そちらで対面でのやりとりが可能ですが、こうした多店舗がない会社こそ、IT重説は有効なのです。

## 前の入居者がまだ住んでいるので、部屋の中が見られません

ところで、最近は部屋探しが早期化していま

す。受験では推薦やAO入試で早く合格発表が行われ、転勤の内示なども昨今の保育園の確保が難しいなどの理由で早く動きます。

そうなると、3月末退去予定の物件を1月に紹介するなどということが一般的になってきます。もっと早いタイミングのケースもあります。こんな時困るのが「前の入居者がまだ住んでいるので中を見られません」というケースです。

こうした際、「このゴーグルをつけていただくと、まるでそこにいるかのように、部屋の中を見られますよ」と紹介できるのが、バーチャルリアリティです。既に分譲マンションや注文住宅などでは活用されています。

これもまた、「そんな技術開発ができる中小には難しすぎる」「やっぱり部屋の中は実物を見て決めるものだ」とどうしても抵抗感が起きます。このような場合、大手のハウスメーカーでは、バーチャルリアリティの普及前から、前入居者が住んでいても部屋の中を見せることが可能でした。ほぼ同仕様で近隣に物件を建てていますから、ほかの空室を案内して「これとほぼ同じですよ」と見せることができたからです。

しかし、こうした同じ仕様の物件ばかりを取り扱っていない中小企業は、あらかじめ原状回復後に撮影しておいて「部屋の中が見られない」物件のケースの対応を準備するべきなのかもしれません。



## PROFILE

## プリンシップ住まい総研 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。大学生の採用サイトであるリクルートナビを開発後、住宅情報タウンズ・住宅情報マンションズ編集長を歴任。現スモも含めた商品・事業開発責任者に従事。2008年より賃貸営業部長となり2011年12月同社を退職し、プリンシップ・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」。全国賃貸新聞連載中。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/>

## 電子署名による決済

契約書の決済も、電子署名による決済が可能となります。これも、これまで入居者が書面に記載。それを見ながら事務員がもう一度パソコンに入力。そしてその入力データとは別に決裁した書類を金庫に保管。なにかあつたら両者のすり合わせをしていました。

「うちみたいな小さい会社は」と戻込みされるケースもあるかと思いますが、むしろ小さい会社ほど重要です。限られた人員で様々な仕事をしているので、事務作業は増える一方。仕事の量は増えるのですから、どう減らすかは経営改革のポイントです。入力した後お客様に画面でサインしてもらえば、ぐっと経営効率は上がります。新規契約よりも、更新時などは、「どうぞ画面で」とできます。

## 自社開発はしなくてよい

IT重説も、VR内見も、デジタル決済も自社で

開発したら、とてつもないコストがかかります。それらは、専門会社が安いものを商品化しているので、買えばよいのです。

むしろ「僕にはわからない」という抵抗感が壁となってしまっています。

VRの装置で物件をたくさん見たお客様が、「ここここは自分で見に行きたい」と言えれば、近い将来は自動運転のクルマで見に行ってもらうようになるかもしれません。そして説明を聞く時間がなければ、遠方でもスマホ画面で説明ができますよと言ってあげる。そもそもこうした説明の時間はかなりかかります。土日の商談時間ではなく、平日の夕方に改めてとすれば、忙しい中小企業のほうが助かります。なんなら寿退社したベテラン社員に在宅でやってもらってもいいかもしれません。そして契約や更新は画面でやっていただく。現状の人手不足を鑑みると大きなチャンスです。

技術の進化を、私たちは「力タカラがなくて苦手だ」「よくわからない」と否定的になりがちです。しかも「私たちの仕事がコンピュータにとて代わられるのではないか」という脅威もあります。しかし、脅威はあるけれどチャンスと考えて、社会の変化を前向きに取り入れ、業務改善に役立てていきましょう。

## 【我々の業界に今起こっている変化】

## IT重説

【脅威】  
ネットだけで  
契約できるなら  
仲介がいらなくなる?

【機会】  
土日は内見  
遠隔地でも説明可能  
産休中でも可能

## VR内見

【脅威】  
苦手なわが社は不利  
見ないので決めて  
大丈夫なのか

【機会】  
前の住人がいても  
中を見ることができる  
雨の日も昼も夜も

## 電子決済

【脅威】  
苦手なわが社は不利  
ハッカーが怖い  
パソコンが壊れたら

【機会】  
業務効率改善  
火災や地震でも安全  
検索も簡単

# 法律相談

**Q.** 建物を賃借している借主が、建物に附属する駐車場に、あらかじめ契約書で定めている台数以上の車両を駐車させているなどの場合、建物の賃貸借契約を解除することはできるか。

**A.** 建物の借主が、建物の賃借とあわせて附属の駐車場を使用する場合、その駐車場の使用権限は、建物賃貸借契約の一部として設定されます。したがって、あらかじめ定めている駐車場の使用ルールに借主が違反した場合、それは建物賃貸借契約に違反することとなります。例えば、他の借主等が駐車できないという苦情等を貸主に寄せている場合、貸主がルールに従うよう何度も要請したにもかかわらず、借主が一切応じないといったケースのように、当事者間の信頼関係も破壊されていると評価できる状況にあれば、建物賃貸借契約を解除することが可能ということになります。

なお、建物賃貸借契約と駐車場契約とが別に取り交わされている場合には、基本的には駐車場契約のみの解除を検討することになります。しかし、例えば、建物の借主に限定して駐車場契約が結ばれているような取扱いであるとすれば、2つの契約は、契約書上は別個であっても実質的には連動しており、駐車場契約違反行為によって建物賃貸借契約書の効力に影響が生じる場合もあると考えることができるでしょう。この点を明らかにするには、仮に別個の契約とする場合であっても、建物賃貸借契約書の解除事由に「別途甲乙間で締結する駐車場契約に違反する場合」を規定するとともに、駐車場契約書には「本契約で乙(=借主)は、甲乙間で別途定める建物賃貸借契約が存続する限りにおいて駐車場を使用できるものとする」などと規定し、建物賃貸借と駐車場賃貸借の存続や終了は連動することを明確にしておくことが考えられます。

## ワンポイント上級アドバイス～賃貸借契約が終了したにもかかわらずそのまま駐車し続けている借主への対処法

駐車場契約を解除し、駐車場の明渡しを命じる債務名義を取得したうえで、強制執行をするというのが法律上の取扱いの基本です。しかし借主本人等と連絡がつくのであれば、明渡しが遅れればその分だけ明渡遅延損害金が拡大することを本人や連帯保証人に連絡して認識してもらい、すみやかに移動・処分することを要請することになるでしょう。

不法駐車(従前の契約関係などが一切ないにもかかわらず、無断で駐車場が使用されている場合)も、車両の所有者を特定したうえで同様の対応をしていきます。従前の契約者が明渡しをしないという場合には、当事者の債務不履行の問題であって原則として警察は介入しませんが、不法駐車であれば、最近は警察も積極的に対応することもあるようなので、警察に連絡して最低限所有者の把握につき協力を得ることも検討します。

なお、最終的な処理がなされるまでの間、駐車場の営業や他の権利者の利用に支障がないところに不法駐車車両を移動することは、車両の所有権の侵害とはならず、問題はないものと考えます。

回答者 佐藤貴美(さとう・たかよし)

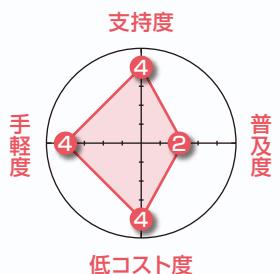
佐藤貴美法律事務所 全宅管理顧問弁護士。総理府、建設省(現国土交通省)での勤務を経て、平成11年に司法試験に合格。平成14年に弁護士登録。賃貸管理、マンション管理などを中心に活動している。主な著書は、「基礎からわかる賃貸住宅の管理」(住宅新報社)、「実践!賃貸不動産管理」(大成出版・共著)など。

## 取材リポート

## 第11回 室内物干し

# 入居者に支持される設備

今回は、安価で導入でき、入居者の満足度も高いといわれている、室内物干しをご紹介します。2014年に「ホスマイト」を発売した積水マテリアルソリューションズ(株)住宅資材営業部の秋月さんに、商品の特徴などを伺いました。



### ◆雨の日や、花粉の季節の「部屋干し」をカンタンに◆

積水化学グループの住宅商品「セキスイハイム」への商材を検討中に、PM2.5や花粉症に悩んでいる、主に単身者が「日当たりはいいのに、干せない！」という不満を持っていることがわかりました。すでに市場に出ていた「部屋干し器具を窓枠に設置する商品」に、“布団も干せる”付加価値を付けることを思いついたのが、開発のきっかけです。おかげさまで、この、布団も干せる点が人気です。

2段階の高さ調整が可能で、上にした場合が耐荷重12kg、下にした場合が18kgになります。竿はワンタッチで外せるので、カーテンを内側に入れて閉めた状態でも干すことができます。また、竿自体が回転するので、布団の掛け外しが楽にできます。使わないときは、窓枠にすっきり収納でき、窓の開閉の邪魔にならず、部屋の景観も損ないません。価格は28,000円(税抜)です。

主なニーズは、単身者用のワンルーム、交通量の多い道路沿いの部屋、花粉症の方などですね。さらに、防犯面では女性に人気ですし、腰の位置で干せるので、高齢者の方にも向いています。取付けも簡単で30分ほどでできます。



### ◆製造数は、年々増加◆

窓枠取付けタイプの室内物干しの製造数は年々増えており、2017年度は約4万本(2014年度は約2万本)です。「ホスマイト」導入の際、ご注意いただきたいのは、取付条件(表参照)がありますので、導入する物件の窓枠を事前にご確認ください。

導入物件は、新築とリフォームで半々ぐらいの割合でしょうか。家主様や管理会社様からは、「物件情報に付帯設備として『室内物干しあり』と書ける」ということで、とても好評です。また、入居希望者からは、内見時に窓枠にぴったり収まるデザインを見て、「これならいいよね」という感想をいただくことがあるそうです。

表 ホスマイト取付条件

窓枠部位	条件※全て満たすとOK
木製額縁	ある(見込み5cm以上)
サッシ高さ	195cm~210cm
サッシうちのり幅	145cm~210cm



「室内物干し セキスイ・ホスマイトの紹介動画」  
<https://www.youtube.com/watch?v=unvYuge9ty0>

窓枠に収まるので、景観を損なわない

空室対策の具体的な  
リフォーム事業の取り組みかた

# 賃貸不動産管理会社が リフォーム工事を 発注する際の、 業者との付き合いかた



## 業者選定方法と価格のバランスを考える

不動産取引では様々なリフォーム案件をオーナー(顧客)から依頼されることがあると思います。リフォーム工事を業者に発注する際には、どのような点に注意したらよいのでしょうか? 以下にまとめてみました。

まずは発注する前に、工事について業者に求めたい、以下の5項目の要望を整理しておくことが大事です。

その際にはオーナー(顧客)の意向とのすり合わせも必要です。

### 1.【予算(価格)】

予算の金額次第で、その工事に適した業者の会社規模や種類などが決まります。

### 2.【発注時期・完工時期】

あまり慌てて発注せずに余裕をもって工事を頼むことで業者選択の幅も増えます。

### 3.【施工地域】

施工地域が、発注したい業者から遠方の場合、追加料金の発生などが考えられます。

### 4.【工事内容】

工事内容によっても、その工事に適した業者の会社規模が決まります。

### 5.【支払い方法】

分割支払いや、支払い時期がどこまで可能なのかの確認が必要です。

「リフォーム案件があるから来てほしい」と曖昧に業者に伝える方もいますが、リフォーム会社も忙しいところに「ただ来てほしい」だけでは出向いてくれないところもたくさんあります。発注する側も上記の5項目を整理して発注することで、業者側からもしっかりしている不動産管理会社だという認識を得られます。普段は紹介しかやらないというリフォーム会社も、この不動産会社なら仕事をしたいということになります。そもそも5項目の条件に合わない会社は見積もりに参加しませんので、お互いに無駄な立会時間や確認作業がなくなります。



## PROFILE

一般社団法人 優良リフォーム支援協会(東京都江東区)

畠 祐樹 代表理事

一般社団法人 優良リフォーム支援協会とは、政府の2020年めど成長戦略『住宅市場の活性化』に合わせて発足した、安心なリフォームを促進する会員組織です。日本全国の住宅リフォーム事業を中心に、商材メーカー・商社・不動産会社などで構成。事業者に関する啓発活動や消費者への紛争解決等の取組みを毎月勉強会や新聞等を通じて行っております。

**1.【予算(価格)】**

予算を考えれば、当然、どなたでも安い会社に発注したいだろうと思います。もちろんオーナー(顧客)も価格は安いほうがいいと言う思います。ただ、リフォームする設備は20年、30年使うものです。リフォーム会社の規模でいっても、大手ハウスメーカーに頼むのか、それとも取っ手が外れたといった場合でもすぐに来てもらえるような地元の工事店を選ぶのかといった今後の利用方法を考えて、オーナー(顧客)と打ち合わせをするべきです。

オーナー(顧客)の中の優先順位もしっかりと確認をして予算を決めてください。会社規模・保証期間・アフター対応・実績・地元優先・デザイン・価格などから重視したい優先順位を考えましょう。それによって、オーナー(顧客)が安心や保証を過分に求めるのであれば「リフォーム工事の価格が上がります」と伝え、後で揉めないようすり合わせをしておく必要があります。

**2.【発注時期・完工時期】**

現在、どこの業者も職人不足で、せっかく見積もりに来てもらっても「2カ月後以降でないと工事ができません」といったこともあります。特に、年末年始やお盆、ゴールデンウィークといった大型連休の前後は工事が込み合いますので注意が必要です。

オーナー(顧客)にも伝えてもらいたいことは、価格ばかりに目がいきがちですが、リフォームは引き渡しが終わりではなく、始まりということです。ですから、業者には工事後のアフター対応についても契約書に必ず詳細を記載してもらうといったことが、後々オーナー(顧客)に喜んでもらえる秘訣です。

**3.【施工地域】**

施工会社が施工地域から遠方の場合は、当然来てもうための交通費等の費用がかかります。また、アフター対応の満足度も考えると、遠方では不安が残りますので注意が必要です。

**4.【工事内容】**

内装工事だけなのか、水回りや屋根工事も含むのかなどの工事の詳細をまとめておきましょう。工事内容によって、総合リフォーム会社に頼むのか、専門業者に頼むのかの判断が必要になります。工事内容に、より適した業者に発注することでも、費用は安く抑えることができます。

**5.【支払い方法】**

支払い方法について、特に初めての場合は「工事代金の半金を先にください」といったこともあります。また、「翌々月の支払いとなるとできません」といったこともあります。オーナー(顧客)から着手金をもらったほうがいいのか、業者に事前に確認することが必要です。

また、値段交渉の過程で「はじめに工事代金の70%をお支払いするのでもう少し安くなりませんか」というような交渉をすれば、リフォーム会社からも了解をもらえることが多いです。



## ● 改正民法 施行日は2020年4月1日

政府は12月15日、閣議を開き、敷金の定義などを創設した改正民法の施行日を2020年4月1日とする政令を決定した。

改正民法は主に債権法に関する分野を大幅に見直したもので、2017年5月に成立。3年以内に施行されることとなっていたが、施行日はこれまで決まっていなかった。債権法に関する分野の大幅改正は、明治時代に制定されて以降初めてとなる。 出典:住宅新報12月19日号

## ● 住宅賃借人保護を強化へ 家賃債務保証業者、登録始まる

改正住宅セーフティネット法に関する連携、10月25日に「家賃債務保証業者登録制度」(以下、登録制度)が開始され、1ヶ月余りが経過。全国で二百数十社が家賃債務保証業を営む(以下、保証業者)と見られる現状で、「大手を中心に30社弱が登録を申請している」(国土交通省)。国土交通省にはいまだ、保証業者から「書類の書き方や申請方法が分からない」などの問い合わせがあるといい、また一方で、「登録にメリットを感じられない」といった声が一部で上がり、今後の登録の進展が注目される。 出典:住宅新報12月5日号

## ● 買取再販優遇、敷地に適用 与党税制大綱 新築の固定資産税減額制度は延長

自民党と公明党による与党は12月14日に、2018年度の税制大綱を取りまとめた。住宅不動産関連では、買取再販での住宅取得と、耐震基準を満たしていない住宅を取得後に耐震改修を行った場合の双方の特例措置で、建物以外にも敷地への拡充が認められた。土地の固定資産税への負担調整措置と条例減額制度は3年間の延長。また都市のスponジ化対策に向けた特例措置も創設され、これに関して様々な税制改正が施されることとなる。 出典:住宅新報12月19日号

協会 **i n f o**  
インフォメーション

01

## 第2回 理事会が開催されました

去る平成29年12月5日(火)、東京都内の会場にて本会の第2回理事会を開催いたしました。

同理事会では、「平成29年度新規支部の設置に関する件」などの議案について審議が行われ、議案どおりに承認されましたことをご報告いたします。

また、理事会終了後、理事・監事研修会を開催し、平成29年8月より提携をいたしました「オンライン内見LIVE／VIDEO」及び「送金代行サービス(Bankur)」のサービス内容の説明を行いました。



理事会にて挨拶する佐々木会長

## 02

### 全宅管理 タウンミーティングについて

去る平成29年10月13日（金）、12月19日（火）に鹿児島県及び福島県において「全宅管理タウンミーティング」を開催いたしました。

賃貸借媒介・管理業務は、地域の商習慣などの違いにより様々な形態があり、特に地方圏は空き室の増加や人口減少によって厳しい環境の中で業務を実施しています。こうした状況を受け、会員の生の声を直接聞くことで現状を把握し、本会の事業の参考とすることが開催の目的です。

内容としては、第1部で本会の佐々木会長が「賃貸管理の重要性と中小業者の生き残り策」をテーマに講演し、第2部では本会の岡田専務理事の進行で参加者との意見交換を実施いたしました。

今後は、2月7日（水）に静岡県で開催され、平成30年度以降についてはアンケート結果等を踏まえて開催地等を決定する予定です。



鹿児島県でのタウンミーティングの様子

## 03

### 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、各都道府県協会協力のもと、支部を設置しております。

各支部において、会員等を対象として賃貸不動産管理に係る各種テーマによる研修会が下記のとおり行われました。

いずれの支部においても、実務に即した、業務の円滑化に繋がる内容での研修が行われ、盛会のうちに散会となりましたことをご報告いたします。

11月21日（火）開催の京都府支部研修会では、本会支部初の試みとして他県（今回は滋賀県）の会員に対しても開催案内をいたしましてご出席もいただきました。今後も都道府県の垣根を超えた取り組みに注力してまいります。



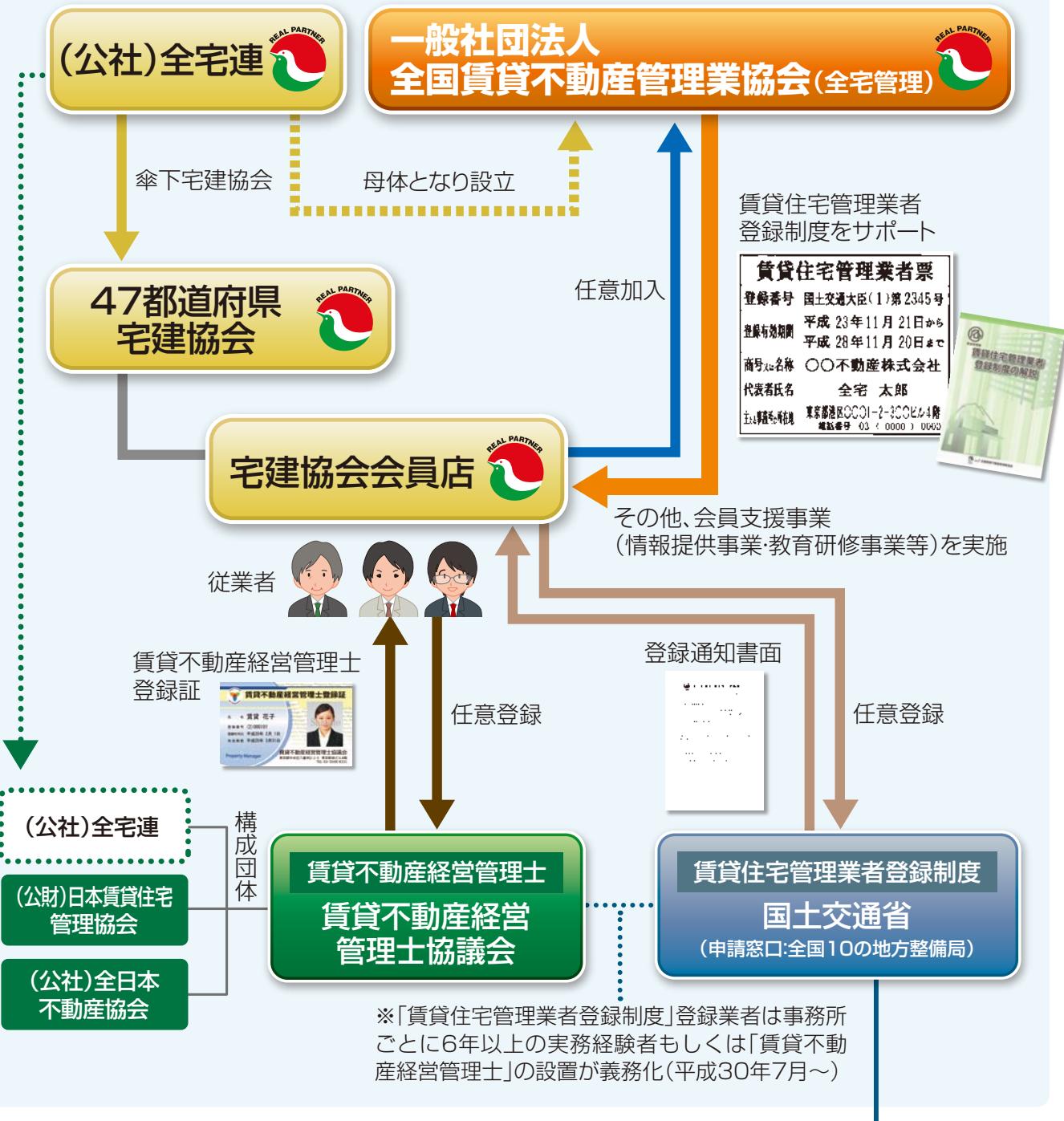
北海道支部グループディスカッションの様子



滋賀県所属会員も参加した  
京都府支部研修会の様子

各支部	日 程	主な研修内容
埼玉県	10月2日(月)	・明日から実践できる！賃貸管理戸数拡大ノウハウ大公開 船井総研のコンサルティング企業から学ぶ成長する極意 講師：(株)船井総合研究所 上席コンサルタント 松井哲也氏 ・家相を知る～幸せを呼び込む住まいとは？～ 講師：運命学研究家 宮沢みち氏
北海道	11月9日(木)	・管理業務に係るグループディスカッション 講師：(公社)北海道宅地建物取引業協会 顧問弁護士 房川樹芳氏・平尾功二氏
京都府	11月21日(火)	・賃貸管理と空室対策との結びつきと利益に繋げる極意 講師：全宅管理 専務理事 岡田日出則
宮城県	11月22日(水)	・全宅管理版、オーナーカルテの活用について(相続後に管理業務を他社に依頼させないための手法) DVD講師：税理士法人柴原事務所 代表社員 柴原一氏 ・全宅管理版、スマートフォンを活用した、物件紹介と管理業務(今後さらに進化するスマホ時代に対応する業務とは) 講師：(株)Tryell 代表取締役 野田伸一郎氏
香川県	11月30日(木)	・賃貸管理と空室対策との結びつきと利益に繋げる極意 講師：全宅管理 専務理事 岡田日出則
福岡県	12月11日(月)	・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！今さら人に聞けない管理業務のトラブル解決方法 講師：(公社)福岡県宅地建物取引業協会 顧問弁護士 関泰宏氏、(株)三好不動産 代表取締役副社長 三好孝一氏
愛知県	12月13日(水)	・知らなきゃ怖い最新賃貸事情！ 講師：章司法書士法人 太田垣章子氏 ・賃貸管理の成功事例と体験談 講師：(株)三好不動産 代表取締役副社長 三好孝一氏
新潟県	12月20日(水)	・賃貸管理と空室対策との結びつきと利益に繋げる極意 講師：全宅管理 専務理事 岡田日出則
神奈川県	12月22日(金)	・基礎から学ぼう！定期借家契約 講師：佐藤貴美法律事務所 弁護士 佐藤貴美氏

## 全宅管理 関係図



国土交通省地方整備局一覧 (賃貸住宅管理業者登録制度申請窓口)	所在地/TEL	管轄区域
北海道開発局	〒060-8511 札幌市北区北8条西2丁目 札幌第一合同庁舎8階 TEL:011-709-2311	北海道
東北地方整備局	〒980-8602 仙台市青葉区本町3-3-1 仙台合同庁舎B棟14階 TEL:022-225-2171	青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県
関東地方整備局	〒330-9724 さいたま市中央区新都心2番地1 さいたま新都心合同庁舎二号館6階 TEL:048-601-3151	茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、山梨県、長野県
北陸地方整備局	〒950-8801 新潟市中央区美咲町1-1-1 新潟美咲合同庁舎一号館 TEL:025-280-8880	新潟県、富山県、石川県
中部地方整備局	〒460-8514 名古屋市中区三の丸2-5-1 名古屋合同庁舎第二号館 TEL:052-953-8119	岐阜県、静岡県、愛知県、三重県
近畿地方整備局	〒540-8586 大阪市中央区大手前1-5-44 大阪合同庁舎第一号館 TEL:06-6942-1141	福井県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県
中国地方整備局	〒730-0013 広島市中区八丁堀2-15 TEL:082-221-9231	鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県
四国地方整備局	〒760-8554 高松市サンポート3-33 高松サンポート合同庁舎 TEL:087-851-8061	徳島県、香川県、愛媛県、高知県
九州地方整備局	〒812-0013 福岡市博多区博多駅東2-10-7 福岡第二合同庁舎別館 TEL:092-471-6331	福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県
沖縄総合事務局	〒900-0006 那覇市おもろまち2-1-1 那覇第二地方合同庁舎二号館 TEL:098-866-0031	沖縄県