

CONTENTS

- 賃貸管理PICK UP NEWS 02
- 《特集》
災害時・平時に、不動産管理会社ができること 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
- 《入居者に支持される設備》
第13回 ダストボックス 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
- 協会インフォメーション 14

全宅 管理

VOL.25 2018.Autumn

Vol.25 ▶ 特集

災害時・平時に、 不動産管理会社ができること

～「みなし仮設住宅制度」の活用と、普段から地域のためにできること～

1. 「終身住める賃貸」制度、規制緩和 省令改正で活用推進 国交省

国土交通省は9月10日、「高齢者の居住の安定確保に関する法律」に基づく「終身建物賃貸借制度」に関する省令改正を公布、施行した。

同制度は2001年に創設され、高齢者が死亡するまで住み続けられる賃貸住宅について、都道府県知事が認可するもの。賃借人にとっては住み慣れた家に終身居住できるほか、賃借権が相続されないため、貸主にとっては無用な借家契約の長期化を回避できるメリットなどがある。

しかし認可実績は2016年度末時点で9,733戸、193事業者と限られており、かつそのうち9,402戸、184事業者がサービス付き高齢者住宅(サ高住)と、一般の賃貸住宅での活用は進んでいない。その背景には、手続きの煩雑さやバリアフリー基準の高さなどの課題があった。

そこで今回の省令改正では、添付書類の削減による申請手続きの簡素化、既存の建物の活用についてはバリアフリー基準を緩和、更にセーフティネット住宅と同様に、シェアハウス型住宅も制度利用可能とした。同省ではこれらの改正で、一般賃貸住宅への制度活用の拡大と共に、セーフティネット住宅と併せた登録物件の増加も目指している。

2. 国土交通省 土地・建設産業局長に聞く 賃貸管理業の適正化「まず実態把握を」

7月31日に就任した国土交通省野村正史土地・建設産業局長が9月12日、国交省建設専門紙記者会の合同インタビューに応じ、賃貸管理業の適正化に向けて、来年度に事業者と個人投資家の実態調査を行い、最終的には法制化を視野に入れた検討になることを明かした。

就任に当たり、「建設や不動産という我が国の基幹産業」に携わるポストに対し、「身に余る重責で身の引き締まる思いだが、スピード感を持って職務に取り組みたい」と抱負を述べた。

一連のサブリース問題を受けた賃貸管理業の適正化については、「まず実態調査をきちんと行い、それを踏まえて次のルール強化を考えていく」とし、昔と異なる問題の現状を踏まえ、「個人投資家の不動産投資における様々な問題の意識などの実態を調べることも視野に入れないといけな。そのうえで対応の方策を考えていく。この点については、次年度の予算概算要求でも、個人投資家を明確なターゲットの1つとし、個人の不動産投資に関する調査を行うとしている」とした。

また、賃貸住宅管理業者登録制度の登録義務化や賃貸不動産経営管理士の国家資格化については、「サブリースに特化せず、賃貸住宅経営を継続的にやっていくための、基本的・普遍的なサービスである賃貸住宅管理の全体像を見極める必要がある。法制化については慎重に判断しなければならないので、現時点では予断は持っていないが、排除もしていない」とした。

出典： 1.住宅新報9月18日号より一部編集 2.住宅新報9月25日号より一部加筆・編集



災害時・平時に、 不動産管理会社ができること

～「みなし仮設住宅制度」の活用と、普段から地域のためにできること～

近年、頻繁に災害が発生しており、特に「平成30年7月豪雨」において多くの方々が被災されたのは記憶に新しいと思います。災害における被災者は生活再建のために歩み出さなければなりません。ここで最も重要なのが生活の拠点となる「住まい」です。不動産管理会社は、この住まいを提供する存在として重要な立ち位置にあります。

今回、「みなし仮設住宅制度」を中心に、災害時と平時に不動産管理会社ができることを紹介します。

大槻一敬（おおつき・かずたか）

一般社団法人日本不動産仲裁機構 理事／一般社団法人日本民泊適正推進機構 常務理事。
出版社における雑誌編集・ライターを経て不動産仲介業コンサルティング会社にて集客・広報ツールや営業マニュアル等の制作を行う。現在、主に不動産業関連媒体・コンテンツの制作、不動産系資格試験団体の企画・運営等を行う。「不動産会社のための災害対策」も紹介している情報サイト「不動産ビジネスジャーナル」を公開中(<https://fudosanjournal.jp/>)。

I 被災者に住宅を提供できる存在である不動産管理会社

1. 災害時の空き家活用スキーム

「民間賃貸住宅借上げ制度(みなし仮設住宅制度)」

(1) 民間賃貸住宅借上げ制度(みなし仮設住宅制度)とは

民間賃貸住宅借上げ制度(以下、みなし仮設住宅制度)とは、震災などで住居を失った被災者が、民間の賃貸住宅を仮の住まいとして入居した場合に、その賃貸住宅を国や自治体提供する「仮設住宅」(応急仮設住宅)に準じるものとみなす制度です。一般的に「仮設住宅」とは震災発生後に応急的に設置されるプレハブ住宅のことを指しますが、「みなし仮設住宅」とは民間の賃貸物件として貸し出されている住宅のことを指します。

(2) 東日本大震災以降、本格的に推進

東日本大震災時、プレハブ住宅の設置に加え、みなし仮設住宅制度が推進されました。既存の空室を活用するため、プレハブを設置するよりも費用が安く、また住み心地が良いというメリットがあったのです。この時は、みなし仮設住宅の入居者が約68,000戸と、プレハブ住宅の入居者の約53,000戸を上回っています。なお、この制度は熊本地震、平成30年7月豪雨でも推進されました。

2. みなし仮設住宅制度と被災者の関わり

(※制度内容の基本形はありますが、詳細は自治体によって定められます。ここでは、熊本地震のものを紹介します)

一定の要件を満たす被災者が入居できる、みなし仮設住宅の申込みには申込書、住民票、罹災(りさい)証明書等が必要です。そして、みなし仮設住宅制度活用を含む被災者の「生活再建」には、この「罹災証明書」が必須となります。非常に重要なものですので、これについては後述(Ⅲ1.(2))します。

図表1：みなし仮設住宅制度の要件①

入居者の要件	
①	平成28年熊本地震における災害時点(平成28年4月14日)において、熊本県(熊本市を除く)に住所を有する方
②	次の要件のいずれかを満たす方 (ア) 当該災害による住居の全壊又は大規模半壊により居住する住居がない方 (イ) 二次災害等により住宅が被害を受ける恐れがある、ライフライン(水道、電気、ガス、道路等)が途絶している、地すべり等により避難指示等を受けているなど、長期にわたり自らの住居に居住できないと市町村長が認める方 (ウ) 「半壊」であっても、住み続けることが危険な程度の傷みや、生活環境保全上の支障となっている損壊家屋等取り壊さざるを得ない家屋の解体・撤去に伴い、自らの住居に居住できない方
③	自らの資力をもってしては、住居を確保することができない方
④	災害救助法に基づく住宅の応急修理制度を利用していない方

自治体が負担する費用	
①	家賃
②	礼金(家賃の1カ月分を限度)
③	仲介手数料(家賃の0.54カ月分を限度)
④	退去修繕負担金(家賃の2カ月分を限度)
⑤	火災保険等損害保険料
⑥	入居時修繕負担金(1戸当たり57万6千円を限度)

入居者負担分	
①	光熱水費、管理費、共益費、駐車場費、自治会費など
②	入居者の故意又は過失による損壊に対する修繕費用について退去修繕負担金(家賃の2カ月分)を上回る場合の不足額

入居期間	
	2年間 ※ただし、契約期間内に退去する場合でも違約金は発生しない

3. みなし仮設住宅制度と不動産管理会社の関わり

(※制度内容の基本形はありますが、詳細は自治体によって定められます。ここでは、熊本地震のものを紹介します)

不動産管理会社は、被災者にみなし仮設住宅となる物件の情報を提供する存在となります。なお、仲介手数料等は自治体から支払われます。また、災害により損害を受けた賃貸住宅の補修にかかる費用を「補修の上、被災者を入居させる場合」を対象として支給される制度もあります。(1戸当たり57万6千円が限度)

図表2：みなし仮設住宅制度の要件②

借上げ住宅の条件	
①	貸主から同意を得ているもの(自己の所有している物件の借上げは不可)
②	管理会社等により賃貸可能と確認されたもの
③	家賃 1カ月当たり原則6万円以下(対象世帯が5名以上(乳幼児を除く)の場合は9万円以下) ただし、特別の事情がある場合においてはこの限りではない ※原則1世帯につき1住居としているが、被災者が世帯に見合った広さの物件を見つけられない場合には、1R、1K、1DK、1LDKの物件で、かつ、一定の基準を満たせば、世帯を分離して複数の住宅を申し込むことが可能

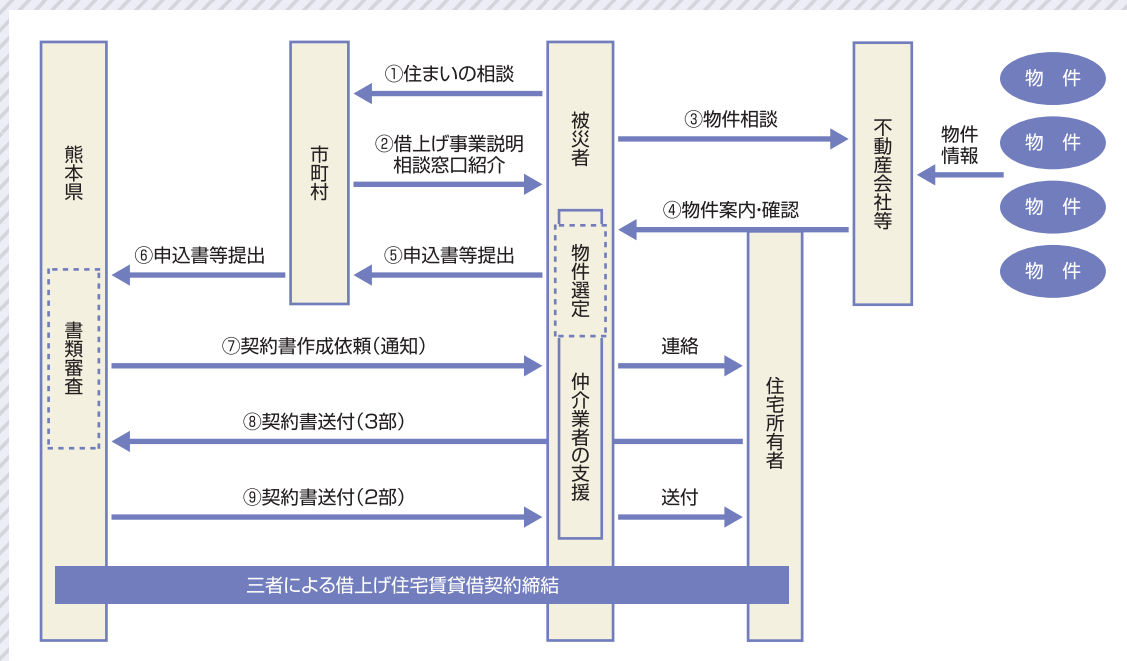
Ⅱ みなし仮設住宅制度の活用事例

1. 「熊本地震」の場合

民間の不動産団体が相談窓口を設け、被災者の住宅探しをサポートしました。なお、「自分が所有しているアパートの空き室をみなし仮設住宅として提供したい」という相談があった際は、任意の不動産管理会社へその旨を伝え、物件を被災者に紹介するサイト等に掲載するという手法がとられました(自治体は物件の仲介はしない)。

入居状況については、2018年7月31日現在、プレハブ型仮設住宅が2,931戸に対し、みなし仮設住宅は9,045戸(県外:101戸)となっています。申し込み期限は2017年3月31日となっていました。が、「入居物件が見つからない」等やむを得ない理由のある被災者に対しては、期限後であっても申込みが受け付けられています。

図表3：民間賃貸住宅借上げの流れ



〈「平成28年熊本地震によってお住まいに被害を受けられた皆さまへ」(熊本県)より作成〉

2. 「平成30年7月豪雨」の場合(岡山県)

被災者の物件探しに関しては、まず岡山県宅地建物取引業協会・岡山県不動産協会のホームページ『住まいる岡山』(URL: <https://www.ok-smile.jp/>)で被災者が「被災者支援住宅」を検索、または民間の不動産協会に連絡をするという流れがとられました。その後、被災時の市町村で申し込み、市町村を通じて県から入居決定通知がきたら被災者が不動産管理会社に連絡、入居・契約手続が進められました。入居状況については、2018年8月8日現在、プレハブ型仮設住宅が200戸に対し、みなし仮設住宅は2,401戸(県外なし)となっています。

Ⅲ 地域のために、平時から不動産管理会社ができること ー防災意識の高さを示すことは、他社との差別化につながるー

1. みなし仮設住宅制度・被災者の生活再建に対する知識をつける

(1) 自社が属している団体は、自治体とどのような防災協定を結んでいるのか

今後も、大災害が起きた際はみなし仮設住宅制度が活用されることでしょう。そのために、不動産管理会社は、この制度の理解を深めておく必要があります。通常、物件情報提供や相談窓口設置等の支援は、各自治体と民間の不動産団体が締結する防災協定を基に実施されます。自社が属している団体が、自治体とどのような協定を結んでいるのかを確認しましょう。

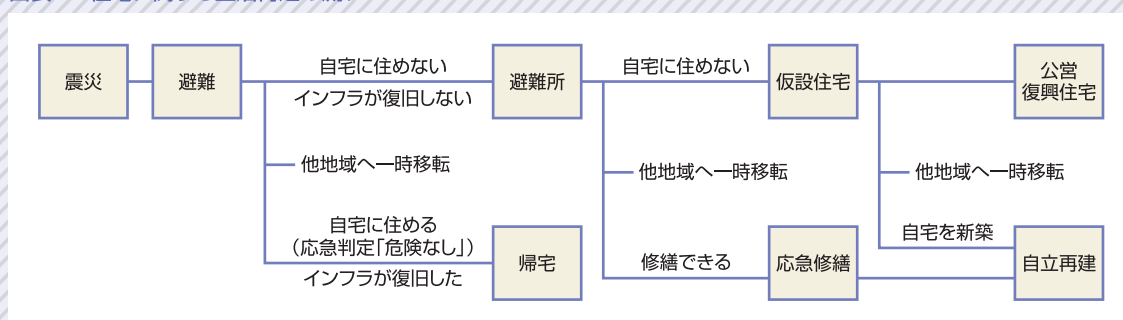
また内閣府によると、首都直下地震や南海トラフ巨大地震のような大災害が起きた際には、被災地内のみなし仮設住宅として活用できる空き家が不足すると推定されています。そこで想定される対応策の一つが、他の都道府県の空き家をみなし仮設住宅とする「広域避難」です。他の都道府県の災害時、物件情報を提供できるかどうかは各自治体間の「災害時応援協定」の内容によるので、こちらも確認をしておきましょう。

(2) 被災者の生活再建について知っておく

各自治体では、被災者が生活再建への取組を行うための様々な支援制度が用意されています。みなし仮設住宅制度や被災者生活再建支援金の給付など、支援制度によっては「罹災証明書」が必要になる場合があります。罹災証明書は各自治体において発行してもらいますが、多くの人はこのことを知りません。結果、災害時の初動が遅れ、生活再建のために動き出すのが遅くなってしまうのです。災害時にはみなし仮設住宅について、不動産管理会社に問い合わせる方もいるでしょう。この時、生活再建の流れについても案内できるようにしておくのがよいと考えられます。

〈情報提供: (株)イオタ、イオタ防災総合研究所: <http://www.iota-lab.com/>〉

図表4: 住宅に関する生活再建の流れ



〈出典: 『震災リゲインプレス』第17号: http://shinsairegain.jp/wp-content/uploads/2016/11/regainpress_017_20160620.pdf〉

2. 地域の「防災ステーション」になる

(1) 平時より防災についての情報を発信する

例えば、集客活動に使用するチラシの裏面に「災害時の身の守り方」「備蓄しておくべきもの」「地域の避難場所」などを記載します。また、店頭で防災情報を置いておくのもよいでしょう。防災に関するチラシは大切に保管してもらえる可能性が高いとともに、「防災について考えている不動産管理会社」として地域の「防災ステーション」になることで、自社の企業価値を高めるブランディングにつなげることができます。

(2) 契約の際に、みなし仮設住宅制度や生活再建の情報を伝える

賃貸契約の際、入居者は住まいへの関心が非常に高まっています。このタイミングで、みなし仮設住宅制度や生活再建等、災害時の住まいについてのパンフレットを手渡したり、情報を伝えます。災害時、自社がみなし仮設住宅の仲介業務をするのであれば「災害時に困った時はうちに来てください」と伝えておくのもよいでしょう。また、お客様や従業員の安全を配慮する面からも、「地震等が発生した時のその場での身の守り方」を指示できるようにしておくことも必要なのではないでしょうか。

(3) 従業者や、お客様の「民間一時滞在施設」になる

内閣府の推計によれば、東日本大震災では交通機関のマヒ等により帰宅困難者が首都圏で500万人超にのぼりました。現在、東京都では大地震や災害時は「72時間帰らない」一斉帰宅の抑制を企業に推奨し、従業者と家族の安否確認等の取り組みや従業者の3日分の備蓄を努力義務としています。これに準じて不動産管理会社も災害に備え、備蓄等の対策を進めるのがよいでしょう。また、物件探しに訪れたお客様の帰宅が困難になった場合、一時的に滞在してもらえよう備蓄等の対策を進めておくことが考えられます。東京都では従業者以外の方の帰宅困難者分の備蓄品購入費用の5/6が補助される制度がありますので、活用を検討するとよいでしょう。

3. 災害時に多い賃貸住宅関連紛争の解決を担うべく、平時からトラブル解決を業務にする－ADR(裁判外紛争解決手続)に取り組む－

(1) 災害時に発生する賃貸住宅に関するトラブル

東日本大震災の際は、「アパートの内部が破損したことによる生活上の負担は貸主の負担か、借主の負担か」「半壊の認定を受けたアパートの賃借人は家賃減額請求ができるか」「ブロック塀の倒壊によってバイクが損壊した」等のトラブルが発生しました。大地震という避けられない要因から発生したこれらのトラブル解決については、ADRによって紛争を解決する手段が多くとられました。

(2) ADR(裁判外紛争解決手続)とは

ADR(Alternative Dispute Resolution)とは「裁判外紛争解決手続」と訳され、裁判手続によらずに紛争を解決する手法をいいます。これは裁判と異なり、当事者間の話し合いによって紛争の解決を目指すものです。したがって、ADRは「賃貸人と賃借人」「隣人同士」などといった「これから付き合いが発生する」ケースの多い不動産に関するトラブル解決に適しているといえます。なお、ADRは裁判に比べて簡易・低廉・柔軟・迅速・非公開性というメリットもあります。

(3) 不動産管理会社は、ADRを担う調停人になることができます

通常、弁護士でない者がトラブルの解決を業務として行うことは禁止されています。しかし、例外として法務大臣認証ADR機関にはADRの実施が認められています(弁護士法72条ただし書)。そして、不動産管理会社も条件を満たせば法務大臣認証ADR機関である(一社)日本不動産仲裁機構のADRを実施する調停人になることができます。災害時のみならず、不動産・建築に関するトラブルは多く発生しています。このADRに平時から取り組んでおくことも、地域のために不動産管理会社ができることだと考えられます。

伸びる人材育成、増える経営戦略

自社物件の魅力をいかにつけていくか。
「空室対策」をキーとした新しい管理業へ

「うちの物件は古くてなかなか決まらなくてね」。全国の不動産管理会社からお聞きする言葉です。物件もオーナーも我々も年をとります。しかし、それに甘んじてはいけません。そこで今回は、自社の管理物件の競争力をどうやってつけていくかについて解説します。

経営戦略を「3C4P」で考える

自社の経営戦略を考える場合、マーケティングの本を広げると、最初に登場するのは、「3C4P」のフレームです。

3Cとは「自社」「競合」「顧客」の分析。4Pとは、その具体的な企業戦略の差別化となります。

Price(価格)は、仲介手数料や管理料の値引きですが、業界では横並びの意識が強く、価格破壊のような戦略は打ちにくいものです。Place(立地・流通・販路)、Promotion(販促・広告)についても、店舗の立地変更、多店舗展開やCM投下には多くの人材と投資が必要で、そう簡単ではありません。となると、Product(商品・サービス)で勝つことが重要です。例えば、「当社の管理

物件は、防犯サービスが付いています」「当社では24時間トラブル対応します」「当社では、節税や相続対策の勉強会を定期的に行っています」といった、提供する商品・サービスで差別化を図る必要があるのです。

物件の競争力を4Pで対策する

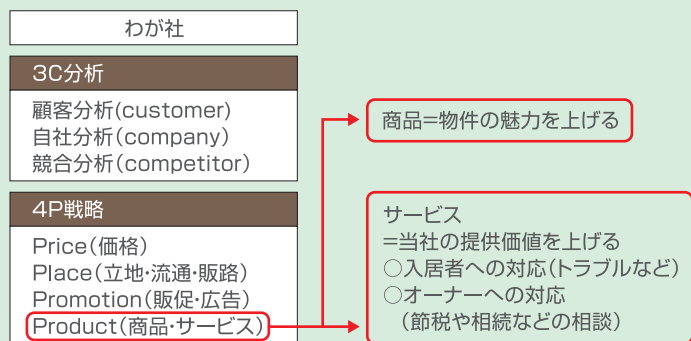
では、管理物件はどうでしょうか？

実は、私たちの管理物件もライバル物件と闘っています。近隣物件よりも「新しい」「古いけど安い」「高いけど広い」「不便だけど安全」など、様々なポイントで闘っているのです。このフレームで「物件の競争力を上げる」と考えてみましょう。

Price(価格)での魅力付け

入居希望者にとって、「家賃が安い」ということは、確かに物件の競争力を高めます。「敷金礼金をゼロにする」「フリーレントをつける」「初期費用ワンコイン」等も効果的な戦略です。しかし、この手法は同時に管理物件の顧客であるオーナーには「収入を減らす」という施策となります。つ

□会社の強みを活かすには「管理物件の魅力を上げる」こと





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。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。現スーモも含めた商品・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」。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/

まり、諸刃の剣の施策なのです。

を置いてモデルルーム化したりする手法です。

Place(立地・流通・販路)変更

不動産は、「不動」というだけあって、立地を変えられませんが、「物件の流通経路を変える」と考えると、高齢者・障がい者・母子家庭など、住宅確保困難者への提供とシフトすることもできます。民泊などの用途変更も含めて、ターゲット変更は有効な空室対策のひとつです。

また、「売る」という選択肢がありえます。「借り手が付かない」と嘆くばかりでなく、「では売るか」という選択肢は常に検討材料です。もちろん先祖代々の土地を簡単に手放す必要はありませんが、売ったらいくらであるのか、売りやすいマーケットなのかなど、常に提案できるようにしておいて、一棟売りの売買のノウハウを持つことが必要なのです。

Promotion(販促・広告)

物件のプロモーションで、ほかの物件に「勝つ」戦略は、まさに激戦となっています。例えば、写真の点数、パノラマ、動画など、写真で「魅力的だ」と訴求する力です。

昨今では、オーナーによるステージングが盛んに行われています。これは100円ショップなどで、簡単に小物を用意してちょっとおしゃれな空間を演出したり、家具

Product(商品・サービス)の強化

4P中で極めて重要なのが、物件そのものの魅力を上げることです。「うちの管理物件は古いから」とあきらめずに「古いけど〇〇」と入居者に説明できる付加価値をつけるべきです。そのためにはできれば低コストのほうがよいでしょう。先に挙げたステージングやモデルルーム化も有効ですし、アクセントクロスや棚をつけるなどもよいでしょう。

DIYや壁紙を選べるといったカスタマイズも始まっています。エアコンやネット無料などの設備強化、畳をフローリングにしたり、2DKを1LDKにしたりするといったリフォームもあります。後者になるほど投資は多くなりますが、物件の提供価値も上がります。

つまり最適な「空室対策」を複数提供することができ、かつ、その中で最適な費用対効果の施策を提示できる力こそが、今、重要なのです。

□管理物件の強みを活かすには「近隣の物件より管理物件の魅力を上げる」こと

物 件	
3C分析	
顧客分析(customer)	○お客様は選び放題
自社分析(company)	○当社の物件は毎年築古になる
競合分析(competitor)	○ライバル物件は毎年増える
4P戦略	
Price(価格)	○家賃を下げる → オーナーの収益が減る
Place(立地・流通・販路)	○場所は変えられない → ターゲットを変えるか、売るか
Promotion(販促・広告)	○写真やステージング → 魅力的な空間を演出する
Product(商品・サービス)	○ここが一番重要

法律相談 ㊦

迷惑行為

(精神疾患への対応)

Q. 入居者に精神疾患の方がいます。特に現段階では近隣から苦情等はきていませんが、大家さんの意向により退去を求めることは可能でしょうか。

A. 借主が精神疾患を患っているからといって、そのことのみをもって契約を解除することはできません。契約の解除は、借主に契約違反行為や善管注意義務違反があり、信頼関係が破壊されることが必要です。すなわち、具体的に近隣に迷惑を及ぼす行為などがあり、それによって物件や設備に損傷が生じたり、近隣住民から苦情がくるなどして、物件全体の賃貸経営に悪影響を及ぼすなどの事情があつてはじめて解除が検討されうることになります。

また、例えば契約時に借主に誓約書を出してもらうことにより、上記の段階に至らない場合でも合意解約のような形で契約の終了を考えることもあるかもしれません。しかし「障害者を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(以下「障害者差別解消法」という)では、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は禁止されています(同法8条1項)。この法律でいう「障害者」には「精神障害(発達障害を含む)・・・がある者であつて、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もの」が含まれ、一方、不動産業者は報酬の授受の有無を問わず、この法律上の「事業者」に該当します。そして国土交通省が公表しているガイドラインでは、障害者差別解消法で宅建業者が禁止される具体の行為例として、「障害者に対して、障害を理由とした誓約書の提出を求めること」を挙げています。したがって、上記のような誓約書をもとに合意解約を進めることはできず、あくまでも具体的な行為の有無や程度をしっかりと把握して対応を検討することが大切です。

ワンポイントアドバイス上級編～借主が精神疾患であるときのバックアップ体制

ひとくちに「精神疾患」といっても、その内容は様々であり、近隣との関係も良好に保ちながら、借主自身も安全安心に物件に居住できるようにするためには、その疾患に係る関係者の正確な理解が欠かせません。また、入居の段階や入居期間中においても、医師や福祉関係の専門家の助言などを得ながら適切な対応をすることが求められますし、さらには退去の際には、次の入居先の確保などの観点から行政の積極的な関与も必要となります。

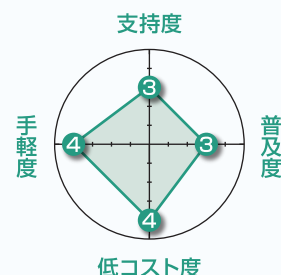
住宅セーフティネット法の改正(平成29年10月施行)により、精神疾患を含む「住宅確保要配慮者」に対し、地方公共団体、不動産関係団体および居住支援団体を構成員とする居住支援協議会や、居住支援法人などがバックアップする制度的枠組みも用意され、今後はこの枠組みなどを積極的に活用して対応する地域も増えていくことが期待されています。このような制度の存在と、それぞれの地域における取組状況も踏まえ、関係機関などの協力を求めながら、大家さんの理解も得つつ対応をしていくことが考えられるでしょう。

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

入居者に支持される設備

入居希望者の内見時の印象を大きく左右するゴミ置き場。今回は、物置業界で唯一、素材から一貫生産している(株)淀川製鋼所(ヨドコウ)が、2001年に発売した「小型ステーション用ダストピット」をご紹介します。年々出荷数が増えているという本商品の特征などを、同社開発本部マーケティンググループの岩城さんに伺いました。



Uタイプ(容量/45ℓゴミ袋9個相当)



Rタイプ(容量/45ℓゴミ袋18個相当)



Lタイプ(容量/45ℓゴミ袋9個相当)



スプリング採用の軽い上ぶたで開閉が簡単で安全。また、開口部が大きく開き、ゴミの投入もスムーズ。

◆安価なうえにサイズが豊富、耐久性も抜群◆

当社で製作している中小規模の賃貸住宅用「小型ステーション用ダストピット」は、全7種類あります。そのなかで、販売数量の約半数を占めているのが、ダストピットUタイプです(容量により3タイプあり)。

特徴としては、①耐久性に優れたガルバリウム鋼板を使用したシンプルなデザインかつ低価格(税抜き76,000~103,000円)、②前扉が開くのでゴミの出し入れが簡単、③底板が取り外し可能で掃除が容易、④パンチングパネルで通気性に優れている、⑤簡単な組立式で、自分で組立可能(所要時間30分~2時間)、⑥パチン錠付きで、南京錠(非付属品)との組合せにより高いセキュリティが確保できるという点です。

設置後は、①猫やカラス・不法投棄の被害がなくなった、②衛生面の心配が解消され景観も良くなった、③ゴミ出しによる住民トラブルが解消されたというオーナー様のご意見をよく伺います。

◆現地組立の依頼も可能◆

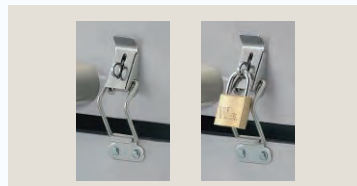
オーナー様や管理会社での組立も十分可能ですが、お時間のない方や組立に自信のない方については、工事業者による現地組立を依頼することもできます(参考組立費1~2万円)。

◆デザイン性の高いタイプも人気◆

その他、スチール製のRタイプやアルミ製のLタイプなど、デザイン性の高い製品も人気の傾向にあります。設置場所や物件に応じて様々なタイプを選べるよう、デザインやサイズを豊富に揃えている点も、ヨドコウダストピットの特徴です。



底板のコーナー4カ所の水抜き穴で排水性が高い。底板は簡単に外すことができる。



通常の南京錠(非付属品)でプライバシーを保護し、不法投棄も防止できる。

空室対策の具体的な
リフォーム事業の取り組みかた

不動産会社が リフォーム業をする うえでトラブルを防ぐポイント



多いクレームは 施工上のものと接客態度

リフォームに関するクレームは非常に多く、現在、国民生活センターや消費者センターには年間約3万件以上のクレームが寄せられています。

当協会の紛争解決センターにもよくクレームの電話が来ます。

例えば、賃貸の場合では「デザイナーズにしたら入居が決まると言われたのに、一向に決まらない」といった感情的なものから、売買仲介時に「後で聞いたら前回のユニットバスの工事費用が高すぎた」といった金銭的なものまであります。

多いクレームの1つが、施工上のものですが、ひとことで「施工上」といっても、クレームが発生するタイミングは様々で、施工時や完工時に起こるとは限りません。

例えば、工事をした3年後に上の部屋の天井から水漏れが発生して「あなたの所が工事をしたのだから、今回の水漏れの責任は貴社にあり、設備の工事の仕方が悪かったのでは」と言われることもあります。

また、施工上のクレームと同じくらいに多いの

が、実は対応方法や態度に関するものです。「電話の受け応えが悪かった」「リフォーム会社の車に煽られた」等、リフォームに関係のないクレームも多く、それら素行を含めてお客様との信頼関係が崩れると、大きな訴訟に発展することもあります。

トラブルの8割は 施工に絡む金銭問題

また、トラブルの8割は、施工に絡む金銭の問題になります。

発注側は、「当初の予定と違う内容のリフォーム工事になっている」「不十分だから値引きしてほしい」。施工側は、「無料工事を要求されて、それに対してのクレームを言われている」など、話を聞くと一方的に施工会社が悪いとも限らないケースも多々あります。

しかし、裁判になった場合、施工会社は業としてプロであるため、言った・言わないとなったときには契約書等の証拠が必要になります。

逆に言えば、記録・写真や契約書をきっちりと残していればクレームはなくなるのです。

クレームが多いトラブル

1	工事代金支払いトラブル(工事範囲の認識の相違→クレームによる値引きや未払い)
2	施工不良(リフォーム工事の完成度の認識の相違)→支払いトラブルに発展
3	工事中の近隣トラブル(マンション工事に多い)
4	リフォーム工事の工期のトラブル→予定どおりに工事を進めることができない→施工不良トラブルに発展

PROFILE

一般社団法人 優良リフォーム支援協会(東京都江東区)

畑 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年目処の成長戦略『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。日本全国の住宅リフォーム事業を中心に、建材メーカー・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。

トラブルを防ぐための 契約書のポイント

契約書の記載内容が、とても
重要です。

ところが、契約書自体をいまだに締結していない不動産管理会社も多く、それでは裁判になったとき、負けてしまいます。

「普段契約書を持ち歩いていないから…」「小さな工事は、見積書のみ…」という会社は危険です。最近は電子書面による契約も増えていますので、オーナー様に会った時にタブレットで簡単にサインをしてもらうということでもトラブルは防げます。

契約書の記載内容の主なポイントは、右記の7点です。

また、完成時のイメージが違ふ
という場合や追加工事が発生す
る場合もありますので、口頭記
録もしっかり残してください。例
えば、当社の場合は「打ち合わせ
シート」を2枚複写で作成して
お客様と共有しています。

また、不動産管理会社はお客様からお金をもらう以上、元請けになります。下請けが工事保険に入っているからといって元請けは加入せず、数年後水漏れが発生して責任の所在がわからないでもめるケースも多々あります。先のことも考えてリフォーム工事保険は忘れずに加入してください。

契約書の記載内容のポイント

- ①保証期間・保証内容の記載
- ②個人情報の同意
- ③紛争解決センター等の消費者窓口（第三者の相談窓口を明記）
- ④工事中の水道光熱費の支払い先の明確化
- ⑤クーリングオフの記載
- ⑥遅延時の違約金・延滞金額の保証内容
- ⑦隠れた瑕疵が発覚した際の対応方法

工事請負契約書 見本(表)

[illegible]

工事請負契約書 見本(裏)

[illegible]

01

第3回理事会が開催されました

去る平成30年7月30日(月)、東京都内にて本会の第3回理事会を開催いたしました。

同理事会では、「副会長(代表理事)の選任に関する件」「専務理事(業務執行理事)の選任に関する件」「特別選出委員の選任に関する件」「平成30・31年度の専門委員会構成に関する件」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。

※平成30・31年度の役員は以下のとおり。

役 職	氏 名	都道府県
会 長	佐々木正勝	宮 城
副 会 長	五十嵐 薫	栃 木
	追分 直樹	富 山
	伊藤 醇六	佐 賀
専務理事	岡田日出則	神 奈 川

役 職	氏 名	都道府県
特別選出委員	二村 伝治	愛 知
	千振 和雄	京 都
	三好 孝一	福 岡

【総務財務委員会】

役 職	氏 名	都道府県
委 員 長	菅尾 悟	三 重
副委員長	岡本 洋三	広 島
	三上 浩二	長 崎
委 員	川村 芳則	福 島
	東 俊之	岐 阜
	柴田 茂徳	兵 庫
	藤原 美知	島 根

また、理事会終了後に理事・監事研修会を開催し、本会の佐々木会長より各理事・監事に対し、各都道府県における本会の入会促進と事業周知についてご協力のお願いをするとともに、6月に開催された定時社員総会において発表されたスローガンの策定目的及び今後の方向性についてご説明いたしました。

【事業運営委員会】

役 職	氏 名	都道府県
委 員 長	小林喜久雄	岡 山
副委員長	梶原 義和	京 都
委 員	熊野 博幸	北 海 道
	飯田 成寿	埼 玉
	山下 健治	福 井
	佐伯 大地	愛 媛
	平本 貢	熊 本

【業務企画委員会】

役 職	氏 名	都道府県
委 員 長	横須賀忠行	茨 城
副委員長	市川 昇	長 野
委 員	岩崎 和夫	東 京
	光岡 新吾	愛 知
	三尾 順一	大 阪
	青山 博秋	福 岡
	宮城 康	沖 縄



理事会にて挨拶する佐々木会長

02

本会提携サービスについてのお知らせ

平成29年8月より(株)JP Linksの送金代行サービス「Bankur」を会員向けにご紹介しておりましたが、諸事情により、本年9月20日をもって業務委託契約が解除となりましたので、ご報告いたします。

03

11月より「Web研修ページ」の研修動画を約500タイトル追加予定！

本会では、会員の皆様が見たい時に見たい場所で研修動画を閲覧できるよう、「Web研修ページ」(<http://www.chinkan.jp/member-page/training/>)を本会ホームページに開設しております。

これまで、「オーナーカルテ活用術」「賃貸管理に係わる民法(債権法)改正のポイント」「賃貸物件写真撮影 基本のき」の3テーマの動画を公開しておりましたが、11月より研修動画を約500タイトル追加する予定で準備を進めております。

これまでの不動産関連のテーマのみならず、「経営」「事業承継」「人材育成」「労務」「税務」等、会員アンケートでも要望の多かったテーマの研修動画が閲覧できるようになります。

正式なサービス利用開始日が決定いたしましたら、本会メールマガジンやホームページ等でお知らせいたしますので、ぜひ「Web研修ページ」をご確認いただければと思います。

04

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。

全宅管理宮城県支部では、去る平成30年6月5日(火)に支部総会・研修会を開催しました。前段の総会では、「平成29年度事業報告・収支決算」の報告等を行い、後段の研修会では、「民法改正の概要と賃貸管理への影響」についての講演を佐藤貴美弁護士(本会顧問)が行い、盛況のうち散会となりました。

その他 支部研修活動報告

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行われました。
各地の研修内容は以下のとおりです。

各支部	日 程	主な内容
京都府	8月7日(火)	・ワークショップ(グループディスカッション) 講師:全宅管理 会長 佐々木正勝
大阪府	9月20日(木)	・東日本大震災から学ぶ震災対策と管理業者の役割 講師:全宅管理 会長 佐々木正勝 ・オンライン内見(IT重説)動画を活用した仲介・管理業務の効率化について 講師:(株)Tryell 代表取締役 野田伸一郎氏



宮城県支部研修会の様子



京都府支部グループディスカッションの様子



大阪府支部研修会の様子

私たちのスローガンを、 全国の会員店舗でPR!

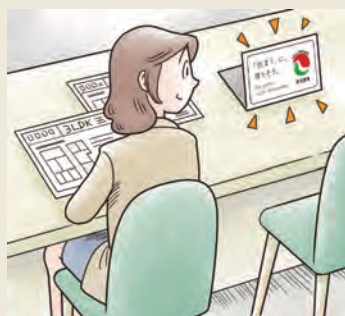
～『「住まう」に、寄りそう。』ステッカーの配布について～

全宅管理は、私たちのスローガン『「住まう」に、寄りそう。』を制定いたしました。このスローガンは、全宅管理を設立以来、私たちが目指してきたことを明文化することで、全宅管理会員が同じ想いで業務に携わり、高みを目指していくことを目的に制定いたしました。

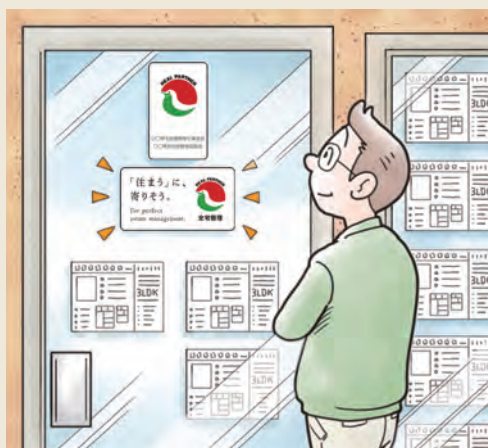
その目的の実現を図っていく第一歩として、会員の皆様にスローガンが入ったステッカーを配布いたします。

会員の皆様におかれましても、主旨をご理解の上、このステッカーが、プロフェッショナルがいる不動産管理会社の目印となるように、お客様の目につきやすい店頭などに貼っていただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

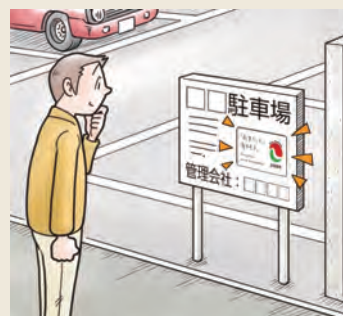
店内に



店頭に



管理看板に



「住まう」に、
寄りそう。

For perfect
estate management.



全宅管理