

CONTENTS

- VOL.7：特集
管理業者のための防災対策 02
- 賃貸営業のためのスキルアップミッション 08
- 法律相談
知っておきたい賃貸管理の法律知識Q&A 10
- 税務相談
知っておきたい賃貸管理の税務知識Q&A 11
- 今どきの空室対策 レポート編 12
- 全宅管理ウェブサイトの使い方 14
- 協会インフォメーション 22

全宅管理

一般社団法人全国賃貸不動産管理業協会

VOL.7 2013. Autumn

Vol.7 ▶ 特集

保存版

管理業者のための防災対策 全宅管理ウェブサイトの使い方

管理業者のための防災対策

2011年に発生した東日本大震災をきっかけに日本は地震の活動期に入ったといわれ、今後30年以内に南海トラフ巨大地震や首都圏直下型地震が高い確率で発生すると予想されています。

またこの夏は、集中豪雨やゲリラ豪雨の被害が各地で多発し、水の脅威を感じることも多々ありました。

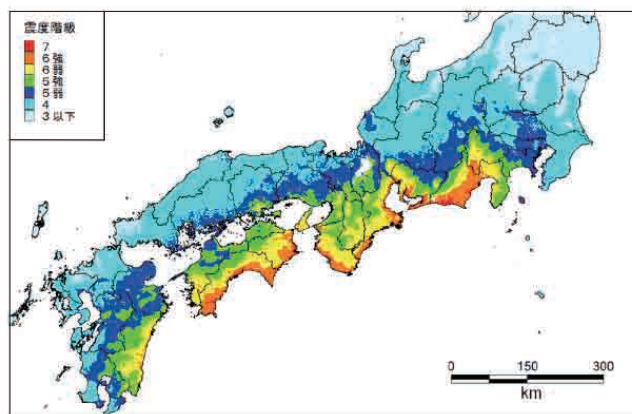
管理業者は、自社の店舗や社員だけでなく、オーナーさんや入居者の安心と安全に気を配る必要があります。ここで改めて、防災対策を見直してみましょう。

南海トラフ巨大地震の被害予想

今年5月に発表された、中央防災会議、防災対策推進検討会議、南海トラフ巨大地震対策検討ワーキンググループによる「南海トラフ巨大地震対策について（最終報告）」では、4つのケースでの震度分布の推計結果が公表され、広範囲にわたる強い揺れを予測しました。

また、同時に推計されている「断層すべり量」や「津波高の予測」でも、改めて南海トラフ巨大地震の予測規模の大きさが示されました。最大はマグニチュード9.1と予測され、最悪の場合の死者は32万人に上るとされています。

南海トラフ巨大地震の震度分布予想（基本ケース）



巨大地震発生の確率

南海トラフ巨大地震発生確率については、これまで、マグニチュード8～9クラスの規模の地震が30年以内に60～70%の確率で発生するとされていましたが、上記の最終報告で「現在の科学的知見からは確度の高い予測は難しい」という結果が示されました。

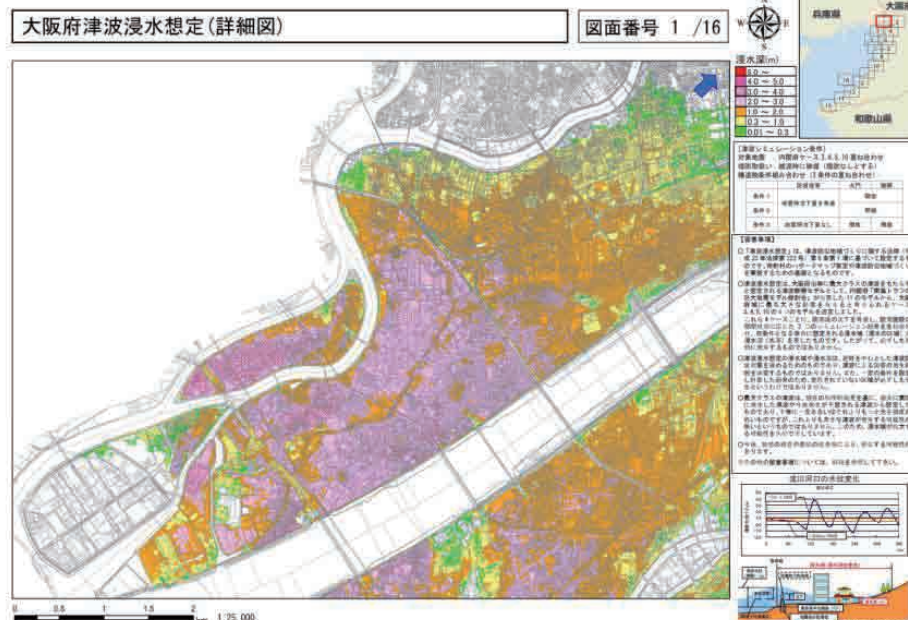
地震調査研究推進本部事務局（文部科学省研究開発局地震・防災研究課）では、ウェブサイトで地震動予測地図の特定の場所を拡大して見ることができる「地震ハザードステーションJ-SHIS」のサービスを展開しています。地域の確率論的地震地図や活断層など、さまざまな条件での地震予測ができます。

J-SHIS地震ハザードステーション



(<http://www.j-shis.bosai.go.jp/>)
30年以内に震度6弱以上の揺れに見舞われる確率の分布図

大阪府では南海トラフ巨大地震の震度想定や津波高想定を元に、さらに地域の詳細な浸水想定等を公表している。



ハザードマップ等で事業所や管理物件の被害リスクを知っておく

防災対策を進めるには、まず、地域がどんな被害リスクを負っているのかを知ることが肝心です。国や市町村が公表している震度予測、浸水想定、津波高予測などをチェックして、あなたの事業所や担当の管理物件がどんなリスクを負っているのか把握しましょう。

また、市町村が作成しているハザードマップで避難場所や避難経路を確認し、実際に事業所や物件から歩いて行ってみることも大切です。物件から避難場所への所要時間、その途中でどんなものがあるのか等、覚えておくと災害時に役立つことがあるかもしれません。

※全宅管理HPには国土交通省が公表するハザードマップポータルサイトへのリンクがありますのでご活用ください。

津波災害警戒区域等についての重要事項説明が追加

東日本大震災を受け、平成23年12月27日より「津波防災地域づくりに関する法律」が施行されました。これにより、宅地建物取引業法施行規制が改正され、取引対象となる物件が津波災害警戒区域にある場合は、その旨を取引の相手方に重要事項として説明することが必要となりました。

物件が津波災害警戒区域に指定されているか否かの確認は、各都道府県庁に問い合わせてください。また、都道府県が新たに区域指定をするときは、広報やウェブサイトにて公示されることとなっています。

また、土砂災害警戒区域内にある物件についても、これまでどおり、重要事項での説明が必要です。





事業所の防災対策

Point!

地域のハザードマップのチェックし、担当地域の避難場所と避難経路は必ず把握しておくこと。水や非常食、災害時必要なもの等の担当を決め、いつでも使えるよう準備しておきましょう。





管理物件の防災対策

● 管理物件に常備しておきたい防災用品 ●

過去の例から被災時の救援は2～3日後になることが多く、その間をしのぐための水や非常食、防災アイテムが必要となります。右は、各管理物件に備えておくと避難や救援活動に大変役立ちます。

被災時は徒歩での移動が原則になるので、防災用品はリュックサックなどに入れ、取り出しやすい場所に置きましょう。保存食や水は保存期間を目安に処分し、新しいものに交換してください。

必須！ 防災アイテム

- 軍手 ● ロープ ● ラジオ
- ヘルメット ● 携帯トイレ ● スニーカー
- シャベル ● ビニールシート ● スリッパ
- バール ● ポリタンク
- 大工道具 ● 懐中電灯

● 管理物件の消防用設備 ●

管理物件には消防法上の設置義務がある消防用設備を備え、適切に維持することが重要です。消防用設備等はいざというときにその機能を十分に発揮することが肝心です。

消防法では、マンション・アパート等の共同住宅を、消防用設備等の設置が義務化された防火対象物として指定しています。消防用設備等はいつでも確実に作動する必要があるので、半年に一度、点検をすることが義務化されています。また、3年毎に消防長または消防署長に報告が義務付けられ、怠ると30万円以下の罰金または拘留に処せられます。

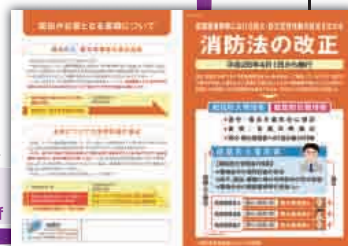
平成26年、消防法が改正されます

雑居ビル等で多くの死傷者を伴う火災が相次いでいることや東日本大震災の高層ビルにおける被害発生を受け、高層ビル等の防火・防災管理体制が強化されます。

統括防火管理者 | 統括防災管理者

- 選任・届出を消防法に規定
 - 業務・役割の明確化
 - 防災・防火管理者への「指示権」の付与
- 詳しくは、以下、総務省消防庁のPDFをご参照ください。

<http://www.fdma.go.jp/neuter/topics/kasaiyobo/shobohoukaisei-pamf20121221.pdf>



被災後、まずはオーナーさんと入居者の安否を確認

被災後に管理業者がまず初めにやるべきことは、オーナーさんと入居者の安否確認です。可能であれば管理物件各戸へ訪問し、入居者の安否と建物の状態を確認します。管理物件が危険な状態になっている場合は、入居者を地域の避難場所へ誘導しましょう。被災地では公共交通機関がストップし、道路は通行止めとなる箇所が多発します。事業所で使う自転車やバイクなどの移動手段を確保することも大切です。

管理業者には入居者と連絡が取れない家族や親族からの問い合わせがくるので、きちんと答えられるよう、敏速に情報を収集しておくことが求められます。災害時は停電や回線の混雑で通常の通信手段が使用できないことも考えられます。非常時の連絡方法をオーナーさんや入居者と決めておくことが重要です。また、日常の業務で使用している携帯電話にはさまざまな連絡が入るのでつながりにくくなります。従業員間の通話に限定した緊急通信用の別回線を用意することも視野に入れましょう。





賃貸アパート・マンションの耐震診断と耐震改修

Point!

賃貸住宅の倒壊で入居者が死亡した場合、オーナーや管理業者に損害賠償が命じられることもあります。M8クラスの地震が危ぶまれる今、旧耐震基準の賃貸住宅は、耐震診断を受けたほうが安心です。

このアパート、そろそろ耐震補強したほうがいいかしら？

確か1979年築の旧耐震基準でしたね。

調査によりますと、阪神・淡路大震災でも東日本大震災でも、やはり新耐震の建物より旧耐震建物のほうが被害が大きかったようです。

被害
旧耐震 > 新耐震

耐震診断をしてみてもいいかしら？

そうね。どのくらいかかるのかしら？

簡易診断か普通診断かで幅が出てきますが、木造住宅の場合は延床面積100㎡前後で1棟あたり12万円～20万円くらいようです。

そう。それで、改修にはどのくらいかかるの？

・簡易診断
・普通診断

専門機関の調査によりますと、木造住宅は100～150万円の範囲での改修が多いようです。

ふう。診断と改修を合わせると結構な額ね。やっぱりやめようかしら？

阪神・淡路大震災で賃貸マンションの1階が倒壊し賃借人が死亡した例では、建物所有者ほか7名に1億2,900万円の損害賠償が命じられました。安心のためにも、耐震診断と改修は必要かと思います。

損害賠償

それに、診断や改修の費用は国や地方公共団体の助成制度や融資制度があります。税制面での優遇措置もありますので、実費はもっと抑えることができますよ。

◎ 助成制度
◎ 融資制度

あらそう！？

耐震改修は空室対策にもつながりますので、ぜひ、前向きにご検討ください。

ありがとうございます

おじやあかじ



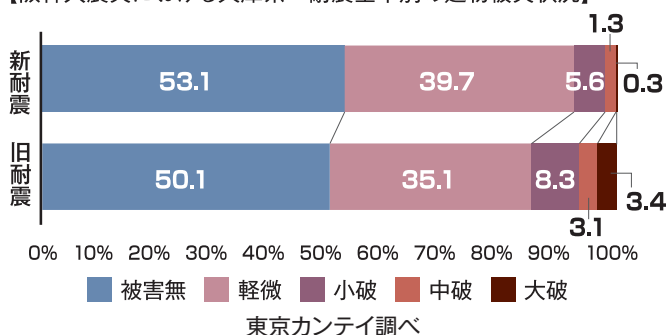
耐震基準と助成制度

● 旧耐震基準の建物は要注意 ●

1981年5月以前に着工された旧耐震基準による建物は、中地震を（M5～7）を基準に建築されており、大地震（M8～）を基準とする新耐震基準より安全性が低くなります。

実際に阪神大震災では、旧耐震基準の建物のほうが、大破、中破、小破、軽微を合わせた被害が多かったという結果が出ています（右図）。

【阪神大震災における兵庫県 耐震基準別の建物被災状況】



● 賃貸住宅耐震改修への補助事業 ●

住宅セーフティネット整備推進事業について

既存の民間賃貸住宅の質の向上と空き家の有効利用、災害時の公的利用、住宅確保要配慮者の居住の安定等を目的に、賃貸住宅の耐震改修、バリアフリー改修、省エネルギー改修工事費用の1/3（空き家戸数×100万円を限度）を補助する制度です。対象となる住宅の要件等は、ウェブサイトをご参照ください。

<対象住宅>

- ①民間賃貸住宅を活用した住宅セーフティネットの強化に取り組む地方公共団体との連携が図られる区域内で1戸以上の空き家（改修工事着工時点で入居者募集から3か月以上人が居住していないもの）であること（戸建て・共同住宅は問わない）
- ②改修工事後に賃貸住宅として管理すること
- ③原則として空き家の床面積が25㎡以上であること
- ④台所、水洗便所、収納設備、洗面設備及び浴室を有するものであること …等



<http://www.minkan-safety-net.jp/>

マンション倒壊で賃借人が死亡 所有者に1億2,900万円の損賠賠償 (神戸地裁・1999年9月20日判決)

阪神・淡路大震災で賃貸マンションの1階部分が倒壊し、1階部分の賃借人が死亡した事故について、マンションの設置の瑕疵を認め、所有者（賃貸人）に対して土地工作物責任が認定され、7名に対して合計1億2,900万円の損害賠償が命じられました。

このマンションは旧耐震基準時の1964年竣工。RC造りではなく補強コンクリート・ブロック造りで、壁厚、壁量の基準を満たしていないものを軽量形鋼で補強したものでした。これらが耐力不足となる欠陥として設置の瑕疵が認められました。

ただ、本件のように建物の設置の瑕疵と想定外の自然力の双方が損害発生の原因となる場合は、損害の公平な分担という損害賠償制度の趣旨から自然力の損害発生への寄与度を割合的に斟酌するのが相当であるとして、全損害額のうち5割の賠償が命じられました。

スキルアップ↑ミッション



MISSION:6

キメ物件がキラキラと輝く プランを立てて案内すべし

さて、前回までで案内する物件の絞り込みと下準備ができました。今回はいよいよ案内です。お客様と最寄り駅や現地待ち合わせという場合は事前準備ができますが、カウンターでお話をまとめて、「では行きましょう」となると、案内プランづくりにはあまり時間をかけられません。1件だけならともかく、複数の物件を見に行く場合は段取りに時間がかかり、慣れないうちは結構焦ってしまいます。

物件案内のプランづくりは、どのような物件をどんな順番でお客様に紹介し、鍵をどのように手配するかを組み合わせしていくこととなります。物件の紹介方法の横糸に、鍵の入手方法の縦糸を織り込んで、織物のごとく各自のセンスと技をキラリと光らせるのです。

キメ物件の紹介は初めに？最後に？

まずは、物件をどの順番で見ていくかという全体の流れを決めます。徒歩（＋公共交通機関）か車かによっても違いますが、段取りを優先して近いところから順番に行くか、遠いところから戻ってくるかを考えましょう。決めたい物件を何番目にするかが重要です。また、自社店舗が地元中心に営業しているか、ターミナルの店舗のように広域を扱っているかによっても紹介方法が違ってきます。地元中心でしたら物件をよく知っていて内見方法も把握しているので比較的プランニングは容易です。しかし、初めてのエリア・物件に行くことが多いターミナルなどの広域営業の店舗スタッフは、よりプランニングが大変になります。

お客様のニーズに合致している、物件力があ

る、バックがたくさんついているなど、決めたい物件（いわゆるキメ物件）はその都度異なり、営業マンによってもさまざまです。慣れないうちは、これらさまざまなことを念頭に頭の中だけでプラン立てすると混乱してしまうかもしれません。地図にプロットしながらじっくりプランニングしてみてもいいでしょうか。

お客様に決めていただくには、最後にキメ物件を持ってくるパターンが効果的かもしれません。ですが、お客様のスケジュールにより案内が途中で打ち切りになる可能性もあるので、じつは初めにキメ物件を紹介することもお勧めなのです。

スムーズに鍵を入手し、 無駄な動きを省く

案内では物件の鍵をどのように入手するかも重要です。かつては玄関ポストにゴムでぶら下げてあるという和やかな方法もありましたが、現在はセキュリティ上、だいぶ少なくなりました。一般的には、以下の3パターンになります。

●**現地対応**・・・鍵が現地に設置されていて、隠し場所やキーボックスの開錠方法などを教えてもらう。

●**鍵取り対応**・・・鍵が物件付近の不動産業者に預けてあって、事前にアポイントを取って借りに行く。

●**立会い対応**・・・管理会社の担当が現地待ち合わせで鍵を開けてくれる。



PROFILE

株式会社ジェイ・エス・プラス 永瀬 稔 (ながせ・みのる)

株式会社ジェイ・エス・プラス取締役。三井不動産販売(株)を経て、(株)ジェイ・エス・プラス設立に参画(その後、ピタットハウスネットワークにも加盟)。公認不動産コンサルティングマスター等取得資格多数。新築分譲や契約管理などの経験を生かしつつ、街の不動産屋として賃貸を中心に売買、リフォームなど幅広く手がける。不動産取引実務関連の書籍も多数執筆(共著)。

限られた時間内で何件かの案内をするためには、無駄な動きは許されません。行ってみたら鍵がない、開かないなど、冷や汗ものの事態はできるだけ避けたいですね。徒歩での案内の場合、物件付近か最寄駅からの導線上で鍵が借りることができれば、無駄な動きをしないで済みます。ただし、預かり業者さんの営業時間によって案内時間が制限されます。預かり業者さんが物件からかなり遠く、隣の駅や全然違う場所であったら、思い切って候補から外してしまってもよいかもしれません。

立会い対応は現地対応同様、現地へ直接行けばいいし、物件説明をしてもらえる場合もあるので便利ですが、時間調整が大変です。最初に回ればよいですが、途中に入れて大幅に時間がズレると、預かり業者さんが怒って帰ってしまうこともあるので要注意です。

なにはともあれ、営業としてはキメ物件への申込みを目指します。「なかなかいい物件ないですね〜」と言いつつ、最後に見せるキメ物件がキラキラ輝いて見えるようプランニングするのが王道でしょう。

そんなこんなで無事、案内も終了。次回はいよいよ、申込みを取るためのミッションです。



ある日の案内

お客様(20代独身男性)

希望: 駅徒歩10分以内、賃料8万円以内、2階以上、バストイレ別、洋室の広さ重視

1物件目

〇〇マンション
(賃料6.9万円、1K)

条件内で最安値、
床CFで水周り等グレード低め



2物件目

××マンション
(賃料7.5万円、1K)

キメ物件に近いグレードだが
洋室がやや狭くかつ幹線道路沿い



3物件目

マンション△△
(賃料8.3万円、1K)

予算より少しオーバーだが
広さとグレードは同程度



4物件目

□□マンション
(賃料7.8万円、1K)

キメ物件。分譲賃貸、住宅街立地で
洋室広めだが特徴弱い

memo

キメ物件にもう少し物件力があれば楽でしたが、なかったのでブレそうなところを潰していきました。プランどおり4件目でご成約いただきました。

法律相談

Q. 賃貸借契約書に、明渡しが契約終了日より遅れた場合に賃料の2倍相当額を支払うとの規定があった場合、明渡しが遅れている借主にその規定通り請求することはできるでしょうか。

A. 契約が終了したにもかかわらず明渡しをしない借主に対し、明渡しが完了するまでの間、一定の金銭を支払わなければならないとする条項（以下「明渡し遅延損害金条項」といいます）は、明渡し未了という借主の債務不履行によって貸主に生じる損害賠償の予定として法律上有効です。

ただし、現実には発生しうる損害や、当該条項の目的などに照らし、金額が不当に高額であれば、そのことをもって特約の効力が争われかねません。したがって、金額設定に留意する必要があります。

明渡し遅延損害金として賃料の2倍相当額という取り決めをすることについては、従前からその有効性が争われていましたが、最近、高裁レベルで、当該条項を有効とする判断が示されました。

裁判所は、上記のような条項には、

- ① 明渡しの遅延によって貸主に発生する損害を一定の限度で補てんする機能があるところ、借主の明渡しが遅延すれば、貸主には、他の者に賃貸して賃料収入を得ることができないことのほか、明渡しの実現を図るための法的手続きに要する費用なども発生すること
- ② 明渡し義務履行の促進の機能を有する違約金としての要素も含まれること

などを考慮すれば、賃料の2倍相当額という金額は、高額過ぎるとか、目的等に照らして均衡を失するということとはできず、消費者契約法10条により無効であるということとはできないとしたところ（東京高裁平成25年3月28日判決）。

したがって、設問の請求は、有効な契約条項に基づく請求ですので、請求方法に問題があるなどの特段の事情がない限り、可能ということになります。

ワンポイントアドバイス上級編

上記明渡し遅延損害金条項が適用されるのは、契約が終了したにもかかわらず借主が明渡しをしない場合です。したがって、直ちに請求をするのではなく、契約の終了・明渡しの催告の通知の際に当該請求を予告するとともに、契約の終了や明渡し義務の存在につき争いになる可能性がある場合には、契約終了原因ごとに次の要件が満たされているかをしっかりと確認しておくことが大切です。

【契約期間満了の場合】

- 普通借家であれば、借主が更新を希望していれば、借地借家法上の更新拒否の要件を充足していること

期間満了の1年前～6か月前までの更新拒否通知 + 正当事由の存在 + 期間満了時の異議

- 期間1年以上の定期借家であれば期間満了の1年前～6か月前までに契約終了通知がなされていること（期間1年未満であれば通知がなくても構いません）

【契約解除の場合】

借主の契約違反・債務不履行行為 + 信頼関係破壊 + 催告 + 解除通知の到達

（ただし高度な信頼関係破壊の場合には催告は不要な場合があります）。

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。

税務相談

Q. 物件が古くなり賃料は下がっているのに、税金が高くなるのはなぜですか？

A. 賃貸物件が古くなり、賃料を下げざるを得ない状況になると、不動産所得の計算上の収入金額が減るため、所得税は低くなると考えがちです。

借入金の返済が元利均等方式の場合、利息を含めた毎回の返済額が同額であるため、元本残高の多い物件購入初期は支払利息の額が多くなります。しかしながら賃貸物件が古くなった頃には、元本返済が進んで経費となる支払利息が当初より少なくなり、賃料値下げで収益が減っても借入金返済額のうち、経費になる利息部分が減少していれば、所得税は高くなります。

同じことが減価償却費についても言えます。減価償却が終了していれば当然経費の額は当初より少なくなっています。また建物簿価が残っていても、平成10年4月前取得建物の場合、償却方法に定率法を選択できたので、その場合、建物簿価は当初より大幅に減少しており、減価償却費が減って不動産所得を増加させる要因となります。

このような状態のキャッシュフローを見ると、賃貸経営当初より苦しくなっている方が大半です。賃料値下げによるキャッシュイン減少はもちろんですが、借入金の返済が元利均等方式の場合、毎月同じ返済額であるため、この部分につき当初と現在とでキャッシュフローに差は生じませんが、前述のとおり支払利息の額が減少しているため、結果、所得税の増加によるキャッシュアウトは増加しています。

また減価償却費は現金の支出を伴わない費用（非資金支出費用）であるため、所得圧縮による税額減少効果があるだけでなく、キャッシュアウトも伴いません。定額法選択で耐用年数期間中であればこの部分に当初と現在とで差は生じませんが、建物設備などを区分して早期償却するなど、経費化を急いだ場合には所得税額及びキャッシュフローへの影響は大きなものとなります。

【古い物件の所得税を下げるには？】

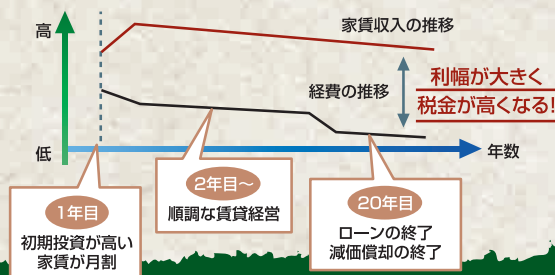
この場合の対策は、オーナーの不動産所得そのものを減少させることで所得税額の減少を図るのが一般的です。妻を青色事業専従者として給与を支払うことで経費を計上する方法や、物件を複数所有しているのであれば、建物の一部を妻や子に生前贈与し、収入を妻子に計上することにより所得を分散させる方法も有効です。あるいは賃貸経営を法人化し、建物を法人に移転し家賃収入が法人に入るようにした上で、法人からオーナー、妻や子に給与を支払う形態にすれば、所得税額が大幅に減少するケースもあります。

賃貸経営は、建築当初は比較的安定した経営ができるのですが終盤にさしかかると上記のような問題が生じます。オーナーの悩みに応えるのが「プロ」です。適用可能な方法を税理士等専門家と相談し、適切な解決策を見つけていきましょう。

回答者 菊地則夫(きくちのりお)

東京シティ税理士事務所 税理士。土地譲渡の税金、相続税、土地の有効活用、アパートマンションオーナーの税金問題等が得意分野。賃貸不動産経営管理士講師、(公財)不動産流通近代化センター専任講師を務めている。「アパート・マンション経営がぜんぶわかる本」(あさ出版)など、書籍等の編集・執筆も多数。

古くて家賃が下がっているのに税金が高くなるのはなぜ？



① 減価償却費が終了する時

軽量鉄骨27年、鉄筋コンクリート47年
H10.4.1前に建物取得した場合、
定率法選択建物は注意!

② 住宅ローンが終了する時

費用となる借入金利息がなくなる…

今

どきの

空室対策

若者を応援するクリエイティブゲストハウス

【後編】ゲストハウス管理運営の実務

取材先：株式会社 武蔵野コミュニケーションズ

着実に伸びる訪日外国人の数

外国人観光客の増加につとめる日本政府観光局が8月21日に発表した資料によると、7月の訪日外客数は、前年同月比18.4%増の100万3千人。これまでの7月では過去最高で、単月として過去最高であった2013年4月の92万3千人を8万人上回り、初めて100万人台を記録した（左表）。中でも、台湾と香港は単月の過去最高を記録。さらに、7月1日より短期ビザの免除措置が講じられたタイとマレーシアは、前年同月比伸率が好調に拡大したという（タイ84.7%増、マレーシア25.2%増）。

まだまだ完全に上向いた状況ではない日本経済ではあるが、外国人観光客の増加は外貨獲得だけでなく文化交流という点からも喜ばしい。

彼らの滞在先の選択肢の一つとなっているのがゲストハウスだ。また、短期語学留学やワーキングホリデーでの利用も多い。賃貸管理業界ではこれまで外国人というと、“トラブルが多い”というイメージが少なからずあったが、実際はどうなのだろうか？

英語、中国語、韓国語、日本語スタッフが観光、留学、ワーホリ等で来日する外国人に対応

2012年に東京都新宿区にゲストハウス部門の拠点を設けた武蔵野コミュニケーションズ(本社：東京都武蔵野市) の新宿ゲストハウスセンターには、日本語に加えて英語、中国語、韓国語のいずれかを話せる5名の女性外国語スタッフが在籍。お客様からの問い合わせ対応から、物件案内、入居審査、契約書の作成と締結、入居者やオーナーからの苦情や相談の対応、家賃催促、退去手続、家具・備品の設置等、運営のすべてを担当している。女性スタッフが多い理由は同社ゲストハウスに女性限定物件が多いため。今回は、英語を担当する松井桃子さん、中国語を担当する羅 丹(中国出身)さん、韓国語を担当する金 泰希さん(韓国出身)に、各言語圏のお客様の傾向や業務内容等についてお聞きした。

「英語圏のお客様はアメリカやカナダ、イギリスだけでなく、フランスやアフリカの方などもいらしてとてもバラエティ豊かです。来日目的は語学留学と観光です」(松井さん)

「中国語圏は最近、台湾からのお客様が一番多く、リピーターや紹介での問い合わせが非常に多いです。語学留学やワーキングホリデーですね。台湾のワーキングホリデーは1年あるのですが、1か月の契約をし、滞在を延長するという方が多くいらっしゃいます」(羅さん)

「韓国からのお客様もワーキングホリデーや語学留学で利用されます。日本語学校が多い新宿や高田馬場近辺の物件を希望する人が多いです」(金さん)

訪日外客数 Visitor Arrivals			
月 Month	平成24年 2012	平成25年 2013	伸 率 Change %
1 Jan.	681,786 (486,156)	668,610 (456,009)	-1.9 (-5.2)
2 Feb.	546,451 (364,800)	729,460 (559,949)	33.5 (53.5)
3 Mar.	676,662 (452,710)	857,024 (624,502)	26.7 (37.9)
4 Apr.	779,481 (582,655)	923,017 (719,277)	18.4 (23.4)
5 May	667,046 (473,792)	875,408 (676,551)	31.2 (42.8)
6 Jun.	682,932 (511,443)	*901,100	*31.9
7 Jul.	847,194 (666,603)	*1,003,100	*18.4

出典：日本政府観光局



入居者の交流イベント



黒澤代表取締役と入居者



男女入居可物件での交流会

これまで外国人留学生や旅行者が利用していたゲストハウスが、近年は国際色豊かなシェアハウスとして日本人入居者が増え始め、軒数も増加している。前号では、ゲストハウスの月額家賃をワンプライス化し、【クリエイトゲストハウス】の名称で東京都と埼玉県を中心に事業を展開する株式会社武蔵野コミュニケーションズ代表者に運営の全体像をお聞きした。引き続き今回は、同社の外国語スタッフに現場の業務をお聞きする。



写真左から、^ラ ^{タン} 羅 丹さん、^{キム} ^{テヒ} 金 泰希さん、松井桃子さん

トラブルや苦情は外国人より日本人のほうが多い

次に気になるトラブルについて聞いた。

「外国人入居者でのトラブルは“ゴミ出し”ですね。やはり、分別方法がお国と違うので戸惑うようです。韓国では毎日ゴミが出せるので、曜日でゴミの種類が変わる日本の出し方は覚えるのが難しい。入居者からの問い合わせもゴミのことが多いです」（金さん）

「その他の苦情はキッチンの使い方や音のマナーなど。とはいっても、外国人入居者より日本人のほうが圧倒的によくないです。家賃の未払いや退去時のトラブルも同様です」（松井さん）

しかし、家賃の滞納や退去時の部屋の傷みなどは、いずれ帰国する外国人となるとリスクが大きい。

「家賃滞納はほとんどありません。みなさん、“また日本にきたい”と思っているようで、お部屋もきれいにございます。退去時、荷物を少し置いていかれる方がたまにいますが……。外国人入居者には、自国のご両親の連絡先を聞いています。また、パスポートの緊急連絡先も控えさせていただきます」（羅さん）

ゲストハウス管理運営業の担い手

3名とも同社のゲストハウス管理業務は初めての本格的な仕事となる。

「英語が活かせるお仕事がしたいと考えていましたが、このようなお仕事があるとは思いませんでした。この会社に入っているいろいろな国の方と仕事をし、いろいろな国のお客様とお会いして話をできるのがとてもおもしろい。英語をしゃべる機会が増えたので、おかげさまで英語力もアップしました」（松井さん）

「私もこのような仕事は初めてですが、今はいろいろな物件を回ることがとても楽しいです。日本語も上達してきてよかった」（金さん）

「最近、以前入居された方からの問い合わせが増えたのがうれしいですね。入居者の方々と交流イベントなどもあり、友人が増えました」（羅さん）

国際色豊かな若いスタッフがやりがいを感じて働けるゲストハウスの管理運営業。若い世代が生き生きと働けるビジネスという意味からも、ゲストハウス管理運営業が担う社会的役割は大きい。

【クリエイトゲストハウス】業務のPOINT



ゴミの出し方などは各言語でつくられた書面を使って対面で説明する



物件案内時にお客様の人となりを確認し、契約の可否を判断



設備や備品の使い方やゴミ出しは、各国の習慣が違うので丁寧に説明する



メールは事務所で集中して処理をする。出先でのスマホ対応はしていない

COMPANY DATA

株式会社 武蔵野コミュニケーションズ

東京都武蔵野市吉祥寺東町1-18-18

(吉祥寺本店)

東京都新宿区歌舞伎町1-1-15 東信同和ビル9階

(新宿ゲストハウスセンター)

《事業内容》

- 不動産開発分譲事業
- 不動産売買及び賃貸仲介業
- 不動産有効活用事業
- 不動産コンサルティング業
- ゲストハウスの運営管理

全宅管理ウェブサイトの使い方

全宅管理では、このたびHPをリニューアルしました。そこで会員限定コンテンツなどを上手に使いこなしていただけるよう、HPの使い方を解説しました。業務にお役立ていただける情報満載ですので、是非ご活用ください！

- よくある質問を閲覧する……18ページ
本会に寄せられるよくある質問と回答を閲覧できます。

- IDとパスワードを照合する……15ページ
会員限定のコンテンツを利用するために使用します。



- 協会からのお知らせ
協会からの連絡事項などを掲載

- 不動産関連ニュース
法令改正などの不動産に関するニュースを掲載

- 書式をダウンロードする……16ページ
業務に役立つ様々な書式が入手できます。
- 法律相談を利用する……18ページ
法律相談の予約ができます。
- シンボルマークをダウンロードする…20ページ
全宅管理のシンボルマークが入手できます。
- 登録制度の情報を入手する……20ページ
賃貸住宅管理業者登録制度の条文や申請方法等が入手できます。
- 法令改正情報を閲覧する……21ページ
最新の法令改正や判例情報を入手できます。
- 会員研修動画を閲覧する……21ページ
これまでの会員研修会動画を閲覧できます。

- 書籍等を購入する……19ページ
業務に役立つ書籍やソフトをご購入できます。

- メールマガジンを登録する……17ページ
月1回配信しているメールマガジンの登録ができます。

IDとパスワードを照合する

会員限定のコンテンツを利用するためには、専用のIDとパスワードが必要になります。ここではIDとパスワードをお忘れになった場合の検索の手順をご案内いたします。



手順 1

全宅管理サイト右上の「会員登録」をクリックする。



手順 2

「ログイン」下のID・パスワードをお忘れの方はここをクリックする。



手順 3

上記項目をすべて入力し、「確認画面へ進む」をクリックする。



手順 4

内容に間違いがなければ、「上記の内容で送信する」をクリックする。ID・パスワードを貴社のFAXに通知いたします。



書式をダウンロードする

無料で使える賃貸管理業務書式を200種類以上ご用意しています。本会の充実した書式を是非ご活用ください。



手順 ①

「詳しくはこちらをクリックしてください」をクリックする。



手順 ②

書式ダウンロード内「詳しくはこちら」をクリックする。



手順 ③

ダウンロードしたい書式をクリックすると、詳細な書式名が表示される。



手順 ④

必要な書式をダウンロードする。ワード版・PDF版をご用意しています。

メールマガジンを登録する

会員限定でメールマガジンを配信しています。業務に役立つ情報満載ですので、是非ご登録ください。



手順 1

トップページ右端にある「メールマガジン登録」をクリックする。



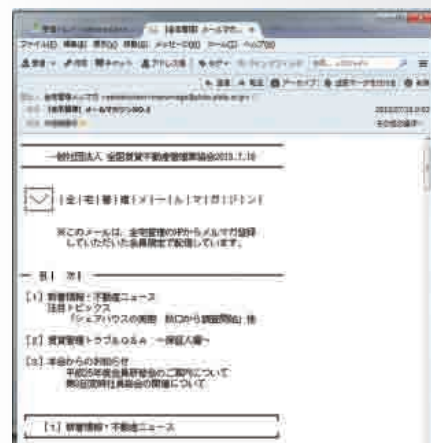
手順 2

「メールマガ登録はこちら」をクリックする。

手順 3

上記の項目に入力する。業務に役立つ情報満載のメールマガジンを配信いたします。

全宅管理メールマガジン (イメージ)



主なコンテンツ

① 新着情報・不動産ニュース

注目のトピックスのほか、法令改正、不動産市況、不動産業や賃貸管理業にかかわるニュースを中心に紹介しています。

② 賃貸管理トラブルQ&A

賃貸管理業にまつわるトラブルをQ&A方式にて紹介しています。

③ 本会からのお知らせ

会員研修会やセミナーのご案内、全宅管理が発行する書籍の紹介など、会員サポートやサービスについてお知らせしています。



法律相談を利用する

会員限定・無料で毎週1回実施している法律相談です。賃貸管理業務でお困りのことに、弁護士が丁寧に回答いたします（法律相談は完全予約制です）。また、よくある質問&回答をまとめたものを掲載しておりますので、業務における問題解決にもお役立てください。



手順 1

①「電話法律相談のご案内」をクリックした後、②「詳しくはこちらをクリックしてください」をクリックする。



手順 2

「電話法律相談予約表」をプリントアウトする。

一般社団法人全国賃貸不動産管理業協会 (FAX03-5821-7330) までご送付下さい。

平成 年 月 日

電話法律相談 予約表

下記のとおり、電話法律相談の予約をお願いします。

会員番号	
フリガナ	
番 号	
フリガナ	
相談者名	
連絡先 (携帯電話でも可)	TEL: - - FAX: - -
相談希望日 (月1回以上)	① 希望の法律相談日 ② その他 (月 日)
相談希望時間帯 (月1回以上)	① 13時～13時半 ② 13時半～14時 ③ 14時～14時半 ④ 14時半～15時 ⑤ 15時～15時半 ⑥ 15時半～16時 ⑦ どの時間帯でも可
相談内容 (概要)	
希望開始日時 (記入不要) (事務局記入用)	平成 年 月 日 時 分 (15分単位)

※ご注意・・・希望開始は15分以上前、希望時間帯は15分以上前以内、希望内容は1回につき1件までお願いいたします。

手順 3

こちらの予約表にご記入の上、全宅管理 (03-5821-7330) までFAXしてください。



よくある質問を閲覧する



手順 1

トップページ上部の「よくある質問」をクリックする。



書籍等を購入する

業務に役立つ書籍や支援ツール等を会員限定または会員価格でご提供しています。



手順 1

トップページ右にある「書籍等のご案内」をクリックする。



手順 2

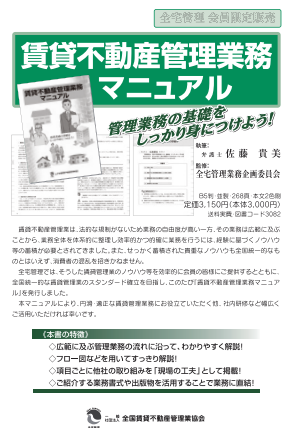
書籍等の下にある「会員ログインしてダウンロード」をクリックする。



手順 3

書籍等の一覧から必要な注文書をプリントアウトする。

■申込書	
<input type="checkbox"/> 1.賃貸不動産管理業務マニュアル(1部 3,150円)	部
<input type="checkbox"/> 2.賃貸管理業務フロー(デスクマット)(1セット 1,000円)	セット
<input type="checkbox"/> 3.貸主ご提案用レポート(1セット 1,000円)	セット
全宅管理ウェブサイトの会員登録が完了していることを確認の上、会員登録番号とパスワードを入力してください。	
会員登録番号	パスワード
お名前	TEL
ご住所	FAX
<p>【領分・発送費】</p> <p>4部以上は送料1,000円です。</p> <p>1.賃貸不動産管理業務マニュアル 4部以上は送料1,000円です。</p> <p>2.賃貸管理業務フロー(デスクマット) 1〜10部まで 800円(送料)</p> <p>3.貸主ご提案用レポート 1部 1,000円(送料)</p> <p>※送料は別途お見積りいたします。お見積り金額はご注文後、お見積り書にてお知らせいたします。</p> <p>※ご注文は、会員登録が完了した方のみです。</p> <p>※ご注文は、会員登録が完了した方のみです。</p> <p>※ご注文は、会員登録が完了した方のみです。</p>	
<p>【お問い合わせ】</p> <p>全宅管理ウェブサイトの会員登録が完了していることを確認の上、会員登録番号とパスワードを入力してください。</p> <p>TEL 03-3325-1888</p> <p>FAX 03-3325-1888</p>	<p>【お問い合わせ】</p> <p>全宅管理ウェブサイトの会員登録が完了していることを確認の上、会員登録番号とパスワードを入力してください。</p> <p>TEL 03-3325-1888</p> <p>FAX 03-3325-1888</p>



手順 4

注文書に必要な事項を記載し、FAXしてください。



シンボルマークをダウンロードする

「全宅管理」会員の証であるシンボルマークをダウンロードできます。
名刺や社用封筒等にご活用ください。



手順 1

トップページ右上の「会員登録ログイン」をクリックし、会員コンテンツを表示する。



手順 2

会員コンテンツ内、下段の全宅管理シンボルマーク「詳しくはこちら」をクリックし、シンボルマークデータ (PDF・JPEG) をダウンロードする。



賃貸住宅管理業者登録制度の情報を入手する

国土交通省の「賃貸住宅管理業者登録制度」の最新情報等を総合的に入手できます。



手順 1

①「賃貸住宅管理業者登録制度」をクリックした後、②「詳しくはこちら」をクリックする。



手順 2

登録制度の条文、申請方法等の情報を入手する。

法令改正情報を閲覧する

法令改正や判例情報を随時掲載しています。



手順 1

トップページ①「会員サービスのご案内」から、法改正情報の②「詳しくはこちら」をクリックする。



手順 2

「PDFをダウンロードする」をクリックして、必要な法令改正情報を入手する。

会員研修会動画を閲覧する

会員研修会の過去の動画を配信しています。



手順 1

「会員サービスのご案内」から会員研修会動画配信の「詳しくはこちら」をクリックする。



手順 2

見たい動画再生画面のスタートボタンをクリックする。
(途中で止めたいときはスタートと同じボタンをクリックすれば止まります。音量や画面サイズの調節もできます。)

01

全宅管理は賃貸管理業の標準（スタンダード）確立を目指します！ ～賃貸不動産管理業務ガイドラインを制定～

賃貸不動産管理業における業務内容は、地域によってあるいは企業によって、必ずしも統一的なものとなっていません。全宅管理では、賃貸管理業の適正化に向けた第一歩として、本年2月に「賃貸不動産管理業務マニュアル」を発刊しました。さらに、8月から12月まで全国11都市で実施している会員研修会では、同マニュアルをテキストとして、賃貸不動産管理業務の適正化に努めています。

適正化の次のステップとして、「全宅管理が賃貸不動産管理業の標準（スタンダード）を確立すること」、「全宅管理が、賃貸不動産管理業の標準化団体であること」を掲げ、同マニュアルをベースに『賃貸不動産管理業務ガイドライン』を制定し、公開していく予定です。全宅管理に所属する全ての会員が、業務ガイドラインに則り業務を行なうことで、必ずや賃貸不動産管理業務の標準化が促進され、貸主・借主にとっても透明性が高く、より適正な業務が遂行され、ひいては賃貸管理業の適正化に資すると考えています。

また、将来的に、賃貸不動産管理業の法制化が議論される時、賃貸不動産管理業界が万全な体制を整えていることこそが、関係省庁への強力な“武器”にもなるはずです。

具体的な業務ガイドラインの内容は、実務家や有識者の意見を踏まえて議論され、来夏には公表できるよう鋭意作業を進めてまいります。

《全宅管理 賃管業の指針策定へ》 中小業者向け法制化への対応も

全国宅地建物取引業協会連合会を母体とする全国賃貸不動産管理業協会(全宅管理、北里厚会長)は、賃貸管理業の業務標準化(スタンダード化)に向けた取り組みを強化する。年度末にもガイドラインを策定し、その後行政や業界他団体の意見を踏まえた上で、14年度中には標準化の内容を示したいとしている。

全宅管理では今年2月、実務に根差した業務マニュアルの「賃貸不動産管理業務マニュアル」を刊行した。賃貸管理業務の内容を実務に沿った形で解説する約270ページのテキストで、8月末から12月にかけて同テキストを用いての会員研修を全国11会場で行う。

このマニュアルを基に、今後立ち上げるワーキンググループで、まずはガイドライン策定に向けた取り組みを行う方針だ。ガイドラインは、同マニュアルを更に凝縮したもので、全宅管理が提唱する管理業務の標準化のたたき台とする。

日管協に迫っていく

賃貸管理業務を手掛ける業界団体としては、日本賃貸住宅管理協会(日管協)もあるが、個別の構成会員(会社)の規模を見ると、日管協の方が大きい。管理業務について独自の基準整備が進んでいる日管協に対し、中小業者で構成される全宅管理は、その整備の遅れが否めない状況だった。小さな会社が 賃貸管理業のプロとして活躍するためにも、全宅管理独自の標準化を作ることで、「少しでも日管協に追いつきたい」(市川宜克専務理事)といった考えもある。

さらに、今回の標準化に対する取り組みは、賃貸管理業の法制化に向けた前段階としての意味合いもあるととらえている。(住宅新報2013年9月3日号)より

02

第3回定時社員総会を開催しました

去る6月28日(金)、東京において、本会の第3回定時社員総会を開催し、予定されていた全ての議案は原案どおり可決・決定しました。

挨拶に立った北里厚会長は「空室率が高まる等、厳しい賃貸管理市場の下、本会会員が勝ち残れるよう、メリットとなる事業を展開していきたい」との抱負を述べました。

03

会員研修会のご案内

本会では毎年、全宅管理会員限定の研修会を企画・運営しております。7月末より申込み受付を開始し、既に700名を超えるお申込みを頂きました。下記に本年度の残りの日程をご案内致しますのでご確認ください。

研修会では、①空室対策について②賃料滞納への対応について③入居者間トラブルについての3点を主要テーマとして講演致します。賃貸不動産管理業務を行う上で避けては通れないこれらの問題に対して具体的な対応策が満載となっておりますので、ふるってお申込みください。

■平成25年度 会員研修会日程■

日 程	開催地	会 場	申込締切
10月30日(水)	大 阪	チサンホテル新大阪	10月21日(月)
10月31日(木)	京 都	メルパルク京都	10月21日(月)
11月8日(金)	神奈川	不動産会館	10月29日(火)
11月22日(金)	兵 庫	不動産会館	11月12日(火)
11月29日(金)	愛 知	AP名古屋	11月19日(火)
12月6日(金)	鹿児島	不動産会館	11月26日(火)

(8/30北海道、9/12福岡、9/20宮城、10/2東京、10/10岡山はすでに終了いたしました)

※研修会のお申込みはすでにFAXにてご案内しております申込書にてお願い致します。

申込書をなくされた方は、全宅管理HP「協会からのお知らせ」にも同じものがございますので、そちらをご確認ください。

04

新規サポート事業のご案内

～業務に役立つツールを会員価格でご提供します～



①「不動産インデックス情報提供サービス」を安価でご提供します！

(株)リアルプロ・ホールディングス(リアルプロ社)と提携し、リアルプロ社が提供する「リアプロ不動産インデックス」を会員優待価格でご提供します。オーナー様への管理業務のご提案等にお役立てください！

※詳しくは、同封したご案内チラシまたは全宅管理HPをご覧ください。



②「間取りソフト」「流通図面作成ソフト」を特別価格で提供します！

(株)ピーシーコネクトと提携し、「間取り作成ソフト」および「販売・流通図面作成ソフト」を会員特別価格にてご提供します。全宅管理会員様への特別キャンペーンです。この機会にぜひ、ご購入ください。

※詳しくは、同封したご案内チラシまたは全宅管理HPをご覧ください。

書籍等のご案内

一般社団法人全国賃貸不動産管理業協会では、会員様のために下記頒布物をご用意しております。

ご購入は、全宅管理ウェブサイト「書籍等のご案内」から申込書をダウンロードし、FAXにてお申し込みください。



賃貸不動産管理業務マニュアル
賃貸不動産管理業務のノウハウ等を効率的に提供する目的で本会が作成致しました。この1冊で賃貸管理業務に必要な知識が網羅できる充実した内容となっております。

●会員価格:3,150円(税込)



入居のしおり

賃貸住宅で生活する上でのルールや暮らしの心構えをまとめた小冊子です。入居前や更新時に入居者にお渡しいただく等ご活用ください。

●会員価格:50円(税込)
(最低注文部数 100部から)



原状回復基礎知識

貸主様、借主様の双方の視点から原状回復に係わる費用負担例をわかりやすく説明しております。
A4判4ページ。

●会員価格:1セット(100部)
1,100円(税込)



貸主様ご提案用リーフレット

貸主から不動産の管理業務を受託するための貸主提案用リーフレットです。
A3判二つ折・カラー。

●会員限定:1セット(5枚入り)
1,000円(税込)



賃貸住宅事業収支計算ソフト

オーナー様に対して賃貸住宅の事業収支計算書を作成するためのソフトです。

●会員限定:79,800円(税込)



賃貸管理業務支援ソフト

管理業務の基本である「月次報告書」「家賃収納台帳」「履歴データ」を作成するためのソフトです。

●会員限定:29,800円(税込)