

全	宅	管	理	vol.5	2015 spring
才	一	ナ	ー	通	信

■ 入居者からのクレーム対策

設備の故障、近隣からの騒音問題など入居者からの苦情に悩まされていませんか？ 対処の仕方によっては、問題が大きくなってしまったり、退去してしまったりすることもあるため、適切な対策をご紹介します。



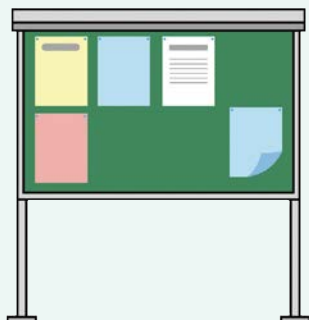
【発生させない! 最小限に抑える! クレーム予防策】

① 苦情の対応先を決めておく(不動産会社や管理会社へ管理を委託している場合、通常は受託会社が対応)。

② 契約時、敷金の返金や原状回復などクレーム率の高い事項を契約担当者に丁寧に説明してもらい、入居中のルールや契約内容の理解の徹底をはかる。



③ ゴミ置き場の使い方や騒音などの入居中のマナーにおいて、苦情に発展しそうな事項を共用部分に掲示する。



④ 定期的に物件を巡回する。巡回する際は、外観、エントランス、メールボックス、共用階段、駐車場、駐輪場、ゴミ置き場などの項目を記載したチェック表を用意する。



⑤ ④のチェック表を掲示板などにはり、きちんと管理していると入居者に印象づける。

⑥ 修理業者など、苦情内容に応じた連絡先一覧を準備しておき、できるだけ迅速に手配できるようにする。

⑦ (物件の近隣に住んでいる場合は) 入居者への挨拶を忘れずに、普段から良好な人間関係を築いておく。

【クレームが発生してしまったら】

苦情発生



原因と費用負担の確定

現地の確認や立ち合いをして原因を特定する。設備の不具合などの場合は、契約時の取り決め内容により、貸主か借主のどちらの負担となるか判断する。近隣トラブルやマナー違反の場合は、現地調査や周辺居住者への聞き取り調査をする。



対処

修理などで自ら対応できない場合は、すぐに業者へ連絡する。近隣トラブルの場合は、注意を促す書面の掲示や全戸へ書面を配布し、分譲賃貸であれば管理組合に相談する。対応に時間がかかる場合は、入居者に状況をこまめに連絡する。



処理内容の記録

再発を防ぐため、受付日、内容、対処法、処理日時、費用などを詳細に記録しておく。再三の注意にもかかわらず、ルール違反を繰り返す場合は、契約解除を視野に入れる。

クレーム記録(記入例)	
クレーム受付日時	年 月 日 時 分
クレーム連絡者、電話番号	
入居者	
物件名、部屋番号	
クレーム内容、状況	
連絡業者名・電話番号	
かかった費用	円
結 果	
経過報告	年 月 日 時 分
終了報告	年 月 日 時 分

■ 賃貸経営における税制改正のポイント(平成27年度税制改正大綱より)

税理士法人 東京シティ税理士事務所 税理士 辛島 正史

1 登録免許税・不動産取得税の軽減措置が延長へ

住宅用家屋の所有権保存や移転登記に対する登録免許税は、特例によりこれまで税率が軽減されていましたが、平成27年4月以降も税率は現行のまま2年間延長されます。

また、不動産取得税の軽減措置も、平成27年4月以降も現行のまま3年間延長されます。

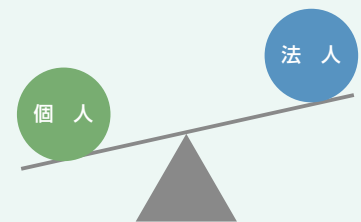
	現行制度(平成27年3月31日まで)	平成27年4月1日以降
登録免許税の軽減措置	①土地の売買による所有権移転登記に係る税率を15/1000にする特例	現行のまま 2年間延長
	②住宅用家屋の所有権保存登記に係る税率を1.5/1000にする特例	
	③住宅用家屋の所有権移転登記に係る税率を3/1000にする特例	
	④住宅取得資金の貸付等に係る抵当権の設定登記に係る税率を1/1000にする特例	
不動産取得税の軽減措置	①住宅および土地の取得に係る標準税率を3%にする特例	現行のまま 3年間延長
	②宅地評価土地の取得に係る不動産取得税の課税標準を価格の1/2とする特例	

2 法人税率は引き下げ、会社経営が有利に

法人税の税率が、平成27年4月1日以降に開始する事業年度から以下の表のとおり引き下げられます。これにより、賃料収入などの規模によっては個人より会社を活用した賃貸経営が有利になる場合もあります。

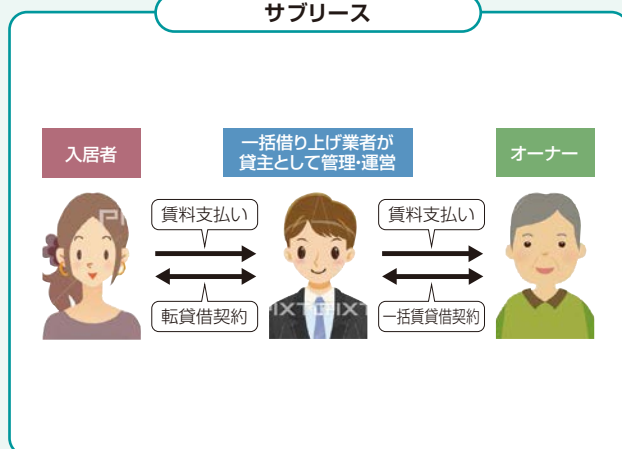
	現行制度	平成27年4月1日以後に開始する事業年度
法人税率の引き下げ	①法人税の税率:25.5%	①法人税の税率: 23.9%
	②中小法人の800万円以下の所得に対する軽減税率:15% (平成27年3月31日まで)	②中小法人の800万円以下の所得に対する軽減税率:15% (平成29年3月31日まで延長)

法人税は減税の方向に

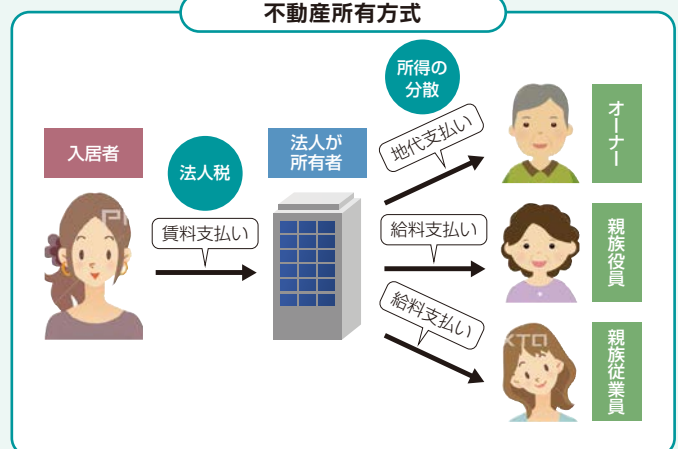


その形態としては、個人所有の賃貸物件をいったん会社が借り上げ、その会社が入居者に賃貸する方法(サブリース)や、賃貸物件そのものを会社が所有して入居者に賃貸する方法(不動産所有方式)などがあります。会社で受け取る賃料収入を親族である役員や従業員に給与として支給し、所得を分散することで節税のメリットが生じます。

サブリース



不動産所有方式



不動産のご相談は
当社まで