

賃貸経営で収益を増やすための

# 賃貸管理 ニュース

5月

- 発行日; 2020.5.1 第5巻8号
- 発行所; ピタットハウス平塚店  
神奈川県平塚市紅谷町12-22 TEL. 0463-23-8187
- 発行人; 相原 美紀 <http://www.ph-hiratsuka.com/>

## 記事1 気になる業界ニュースから

### 新型コロナで発生する 家賃滞納について考える

## 記事2 トラブル・クレーム対応シリーズ

### 【トラブル・クレーム】 過剰反応や被害妄想への 対応方法

## 記事3 賃貸トラブルの現場レポート

### 新型コロナウィルス 対応への提言

#### 5月の花 ライラック

モクセイ科 花言葉 「思い出」「友情」「謙虚」

ライラックの花は特に欧米人に好まれ、ヨーロッパでは街路樹として盛んに植えられています。カタチはハート型をしていて、フランスでは白いライラックは青春のシンボルとして親しまれています。清涼地を好むので日本では主に北海道で見ることができます。英名の「Lilac (ライラック)」は、サンスクリット語で暗青色を意味する「ニラ (nila)」がその語源であるともいわれます。フランスでは「Lilas (リラ)」と呼ばれることから日本でも「リラ」の別名があります。ライラックの花びらは、通常4つに割れています。ごくまれに、花びらが5つに割れている場合があります。ヨーロッパでは、5つに割れたライラックは「ハッピーライラック」と呼ばれています。ハッピーライラックを見つけたら、そのことを誰にも話さずにハッピーライラックを飲み込むと、恋人との永遠の愛が約束されるという言い伝えがあります。

# 仕事を失った入居者を救う救済制度とは

## ～コロナで発生する家賃滞納について考える～

新型コロナウイルスは不動産賃貸業にも影響を及ぼしています。LIFULL（ライフル・東京都千代田区）が実施した「コロナに対する不動産会社の意識調査」では、賃貸仲介、管理ともに約70%が、現時点で“企業活動に影響が出ている”と回答しています。具体的には、仲介・管理共に「来店者の減少」が最も多く、次いで「内見者の減少」「問合せの減少」「売上の減少」「マスクなどが確保できない」と回答していて、新型コロナウイルスの影響が既に出ていることが分かりました。

今後については、仲介、管理とも約90%の不動産会社が“影響が心配”と回答、お客様と対面するので「社員への感染」については50%超が心配していると回答しています。新規顧客の減少は事業継続に関わる不安要素ではありますが、大家さんにとってもっと深刻な問題となるのが家賃滞納です。ある大家さんから、「リーマンショックのようにならないと良いけど…」と心配の声を聞きましたが、まさにその通りです。2008年9月に起きたリーマンショックに端を発した不況を覚えている大家さんも多いのではないのでしょうか。

この年は、リーマンショックの影響で派遣契約の打ち切りが多数発生し、派遣会社からの解雇・雇い止めで仕事を失った非正規雇用者が多数発生しました。いわゆる「派遣切り」という言葉が広まりました。家賃が払えず住む場所を失った人のため、日比谷公園に「年越し派遣村」が誕生し、炊き出しに並ぶ人たちの様子がマスコミで多く報道されました。実際に家賃を滞納する人が増え、督促のために電話を掛けると「職を失って収入がなくなったので待って欲しい」と言われるなど、管理会社として辛かったことを憶えています。

国もその状況に対応するため、2009年10月に厚生労働省が「住宅手当緊急特別措置事業」を開始、全国の市区町村を窓口にして、住む場所を失った人や失う恐れのある人に最長6か月間の住宅手当を支給開始しました。当時の管理会社には、住宅手当を受給するため、代理納付の書類に印鑑を求める入居者さんが直接お見えになっていました。郵送では遅くなるので、一刻も早く手続きしたかったのでしょう。各自治体から振り込まれる住宅手当の金額が家賃の満

額に足りない場合は、その差額が入居者さんから振込まれるため、管理会社は両方を合算して大家さんにお支払いしていました。この制度を利用している入居者さんが複数いらっしゃると、自治体の入金が誰の分なのか分かりにくいので、多くの管理会社が悩んだことと思います。

当時は、失職して家賃が払えない状況でこの制度を知らない方には、物件所在地の自治体の福祉担当部署に相談するように勧めていました。申請から支給開始まで時間がかかるので、入居者さんの貯金が尽きる前に支給が始まるためには、早め早めに動かなければなりませんでした。

では、新型コロナウイルスで同じような状況に陥りそうな今、同様の国の制度は無いのでしょうか？実は、あるのです！それは、厚生労働省の実施している「住居確保給付金」です。この制度は、職を失って生活保護受給者になってしまう人を減らし、自立を支援するためのものであり、一時的に家賃が支払えなくなった人に、家賃相当額を一定期間助成するものです。リーマンショックの教訓から出来た住宅支援給付制度を引き継ぐもので、平成27年4月に施行された生活困窮者自立支援法に基づく制度の一つです。申請するためには、年齢、世帯収入、貯蓄額、本人が主たる生計維持者であること、ハローワークで求職活動を行うなど、満たすべき要件がいくつかあります。支給期間は原則3か月間ですが、就職活動を誠実にやっている場合は3か月ずつ最長9か月まで延長可能です。

これから先、入居者さんで職を失うような方が出てしまった場合、その方の貯金が尽きてしまう前にこういう制度を利用できれば、就職活動のための時間と心の余裕が生まれ、滞納が発生したり、退去に繋がらなくて済むかもしれません。実際に前述の制度を利用した入居者さんの多くは、生活保護受給者になることもなく、悪質な滞納者になることもなく、新たな就職先を見つけたり、安い物件に引っ越したり、実家に帰るなどされていました。賃貸経営は入居者さんの家賃がきちんと支払われることで成り立っています。入居者さんが緊急事態に陥ってしまった時に暮らしを立て直すアドバイスができるよう、しっかりと体制を整えておきたいと思っています。

賃貸住宅のトラブルで最も多い「騒音」についてレポートいたします。特に今回は対応が難しい「メンタル系の騒音」について書かせていただきます。多世帯が一つ屋根の下で暮らす集合住宅で発生する騒音トラブルにも、いくつかのタイプがあります。まずは「騒音の種類」を5つに分けてみました。

## 1. 飲み会系騒音

部屋に友達を呼んで騒ぐ学生等に多い。单身向けで4月頃に多発する傾向あり。

## 2. 設備系騒音

玄関ドア・建具・換気扇・給水管等の設備の不具合で大きな音が発生することがある。原因が分かれば、その設備を修復することで解決できる。

## 3. 配慮不足系騒音

特に鉄骨やRC造に入居したばかりの方が、自分の出す音が迷惑を掛けていると気が付かないことで起こる。

## 4. 通常使用系騒音

元々が居室内の壁や床が薄くて、普通の使い方をしても音が響いてしまうことがある。床や壁が薄いことは「建物の限界なので我慢してほしい」という結論なのだが、その結論を理解していただくまでの行動が管理会社に要求される。

## 5. メンタル系騒音

小さな音に過剰反応する、被害妄想的な主張をする入居者による騒音トラブル。

上記の1から4までは、入居者に問題があるか、居室内の設備に問題がある騒音です。これらには共通して、文書配布や訪問などを繰り返しながら、「注意を促す」「必要なら修理する」「認識していただく」という管理会社の行動が解決につながります。その行動を当事者にアピールした結果として「共同住宅の限界」を理解していただく手順になります。

これに対して「メンタル系騒音」では通常の対応では解決不可能なケースが多くあります。一番多いのは「過剰反応」によるトラブ

ルです。過剰反応する方は、「少しでも音がするのは許せない」という極端な感情を突きつけてきますので、「これは生活音ですのでご理解下さい」と理解させる必要があります。多くのケースで騒音測定器にも反応しないような音を問題にしてきますので、管理担当として、「自分は生活音だと判断した」＝「管理会社はそう思った」＝「大家さんもそう思った」という理詰めで説得を続けます。ただし、対応の初期においては、それが過剰反応であるか、苦情に値する騒音かは不明ですので、実際に悩んでいる入居者が主張する「音」について、しっかり確認した上で回答しないと、大きな不満となり解決が遅れることになってしまいます。結論を伝える前には丁寧な現地確認が必要となります。

過剰反応以外で多いのが、「被害妄想」や「幻聴」のケースです。隣人の方の生活音を、「隣の入居者が壁を叩いている」と決めつけて敵対した行動をとったり、誰もいない部屋なのに声がすると相談してきたりと、様々なパターンがあります。病的な入居者さんの場合には、「そんなことは無いですよ」で簡単に納得してもらえないことは少なく、症状が悪化する前に身内の方へ相談することが理想です。相談できる身内がない場合は、他の入居者に迷惑を掛ける前に、保健所や地域包括支援センター等の行政の窓口へ相談をする決断も必要になります。

過剰反応する苦情元を放置しておく他に入居者さんに迷惑が及び、危険な状態となる場合もあり得ます。結果として、何の問題も無い入居者さんを追い出すようになりますので、入居者さん同士を直接に対決させないように心がけます。なお、問題行動をする入居者さんを退去させる必要がある場合は、弁護士さん等へご相談下さい。

私たちが、「共同住宅ですからお互い様」と“決めセリフ”を言えるのは、「対応を重ねた末に入居者さんに理解していただいた」ときの結果です。そのためには、トラブル対応のための「行動量」が必要不可欠です。

# 賃貸トラブルの現場レポート ～防止・解決するために～

## Vol.24 大家さんへ、新型コロナウイルス対応の提言

全国の大家さんの賃貸トラブル相談を受けている司法書士として、新型コロナと賃貸経営について書かせていただきます。

新型コロナウイルスが大変なことになっていますね。何とか終息まで持ってあげたいのですが、もしかしたら年単位で日本経済に打撃を残す可能性も否定できません。そうなると会社の倒産、リストラが増え、賃借人が家賃を払えなくなるということが増えることも予想されます。「うちは家賃保証会社がついているから大丈夫」と安心してはいけません。家賃保証会社だって大打撃を受けるでしょう。「うちは安心」と思わず、自身の財産は自分で守るという覚悟が必要なのだと思います。

まず何かからすればいいのでしょうか。それは現状を知ることです。大家さんが所有されている収益物件を再度確認していきましょう。どんな人が住んでいて、どのようなお仕事をされていて、家賃保証会社はどこなのか。できるだけ細かく知ることができれば、対策を練ることもできます。

たとえば派遣勤務の入居者の方は、真っ先に収入が途絶えてしまう可能性がありますね。その人が住んでくれている物件は、生活保護受給の範囲内の家賃でしょうか？

万一にも職を失ったとき、その物件が生活保護受給の範囲内であれば、手続きをして家賃補助をもらうことはできます。しかしながら基準より高い物件なら、残念ながら生活保護補助は利用できません。コロナウイルスで経済が停滞している中、再就職がスムーズにいかない可能性も高いのです。それならば早い段階で、実家に戻る、安い物件に転居してもらう等の判断を促すこともいいかもしれません。

ファミリー世帯の場合は、共働きならまだしも、働き手がひとりの場合、大黒柱の雇用が傾けばなかなか持ちこたえることができません。まずは入居者情報を改めて確認していきましょう。お子さんの年齢からも働ける世代なのか、それともいちばん教育費がかかる世代かも分かります。そうな

ればおのずと貯金がある状況か、それともいちばん苦しい世代か、あるいは連帯保証人からサポートしてもらえるかどうか、前出のチェックポイントとともにその辺りも含めて把握していきましょう。

そしていちばん重要なことは、家賃保証会社としてどこがサポートしてくれているかです。ご自身の物件で関与してくれている保証会社が何社あるのか。その経営母体はどこなのか。保証会社も滞納が増えてくると経営を圧迫しかねません。早い段階からリストを作っておきましょう。



入居者さんとのコミュニケーションは常に大事ですが、このような事態のときは、それがさらに有効に働きます。管理会社にすべてお任せでも問題はないですが、賃貸併用住宅の家主さんや近くにお住まいの家主さんなら、積極的に入居者さんとコミュニケーションを取っていきましょう。相手方と会話していけば、どのような状況なのかという情報が得られやすくなります。管理会社の担当スタッフさんと連携をとって入居者の情報を共有していきましょう。

これは考えたくもないことですが、ここから滞納や夜逃げ、はたまた事故等が増えてしまう可能性もあります。「備えあれば患いなし」です。取り越し苦労で終われば、ただの笑い話になるだけです。それよりもいざと言う時に、どれだけの確に迅速に動けるかが重要になってきます。日本だけでなく世界をも巻き込んでいるコロナウイルスに対する対策は、感染だけを気にするのではなく、入居者の生活状況に対しても目を配る必要があることを知っていただければと思います。

章（あや）司法書士事務所 代表 太田垣章子