

この取り組みだけで
決まるかも!?

空室対策としてやって当たり前! 募集状況・物件状況チェックリスト

【募集状況】

- 家賃が相場に合っているか
- 共益費の設定は適切か
- 仲介会社は1社だけでなく、複数社に募集物件の情報を公開しているか
- 不動産ポータルサイト (SUUMO・LIFULL HOME'S・at home など) に募集物件が掲載されているか
- 募集広告 (ネット・チラシ) の内容には誤りがないか、設備はすべて掲載されているか、魅力が伝わるか
- 競合と比較した場合、改善すべき条件はないか

【仲介会社との協力】

- インターネットからの問い合わせ、内見の反響などを聞いているか
- 空室対策の相談をしているか、提案をしてもらっているか
- 値下げなど契約交渉の条件を決めているか (家賃は 2,000円まで値下げ可、など)
- いつでも電話連絡が付きやすく、すぐに判断・返答できる体制か
- 物件の内見用にキーボックスを使っているか

【共用部】

- エントランス・共用部はきれいか
- ポストに郵便物がたまっていないか
- ゴミ置き場に汚れや分別不備の未回収ゴミがないか
- 未回収の粗大ゴミはないか
- 駐輪場は整理整頓されているか、放置自転車はないか
- 共用部の照明切れはないか

【空き部屋の室内】

- ホコリがなく清潔感を保っているか、虫の死骸などないか
- いやな匂いがないか、空気の入替えをしているか
- 照明器具が設置され、点灯するか
- スリッパは準備されているか

【設備】

- エアコンは備えているか
- 借りるのをためらう、使い古した設備はないか
- 和式トイレ、電気コンロ、バランス釜など昭和の設備がないか
- トイレ・浴室の黄ばみなど、敬遠する汚れはないか

感。築年数を経た物件でも、清掃・整理整頓が行き届いていれば、かえって良い印象を持たれることも多い。特に集合ポストやゴミ置き場、駐輪場など共用部は常にきれいな状態になっていることを心がけたい。部屋の状態も定期的に確認しよう。空室が長引く間にホコリが溜まったり、臭いがこもることがある。空気を入れ替えて清掃し、排水トラップの濁きにも気を付けたい。

また、老朽化した設備を「まだ使えるから」と、そのままにしておかないだろうか。設備は時代とともに変わるのでアップデートしておきたい。エアコンは省エネ効果が高いもの、インターホンはTVモニター付き、インターネット設備も最新設備に交換すると喜ばれる。さらにキッチンや浴室など水まわり設備は、クリーニングでも取れない汚れが目立つと敬遠されやすい。客観的な視点で、家族・友人に見てもらおうのもおすすめだ。

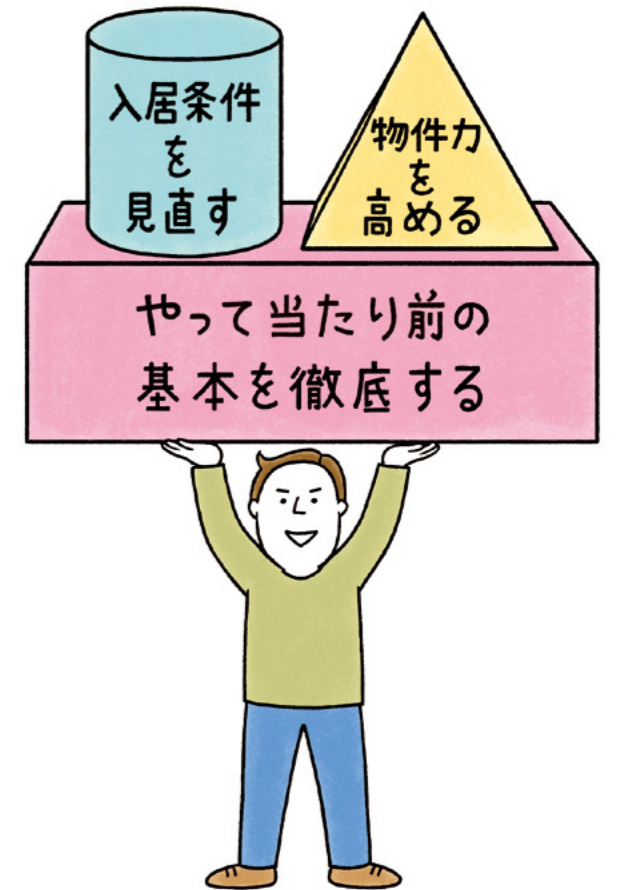
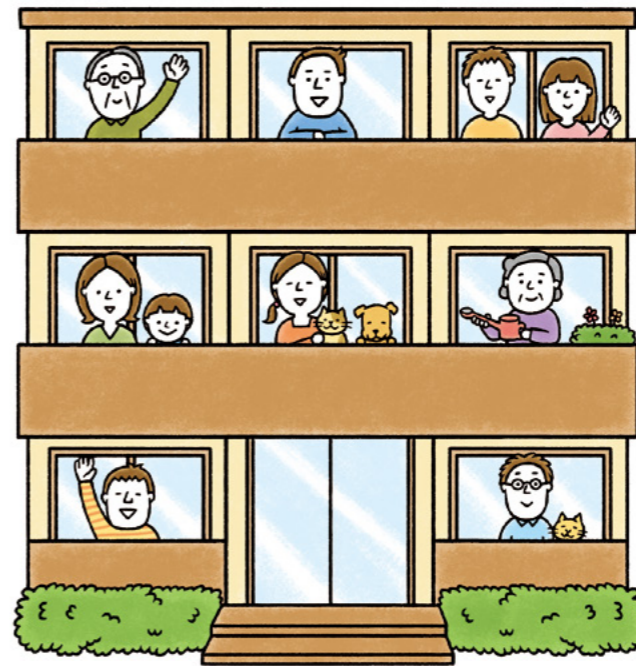
これらの基本の徹底をしたうえで、仲介会社に募集広告の反響や内見者が契約に至らなかった理由を必ず確認しよう。自分の物件のウィークポイントがわかり、対策に役立てることができる。

この春、絶対に埋める! 空室対策

繁忙期終盤のこの時期、空室を抱えて不安なオーナーも少なくないだろう。

「なんとしても埋める!」という強い決意で空室対策に臨みたい。
まずは基本を徹底した上で募集条件を見直し、物件力を高めよう。

「当たり前」の徹底+
攻めの戦略で
入居者をゲット!



賃貸仲介の繁忙期は、満室経営を維持する勝負どき。繁忙期を過ぎると人の移動が落ち着いて長期空室になる恐れもある。退去が出たり、空室に悩む物件は短期決戦の覚悟で、早急に募集条件の見直しや競争力アップに取り組む必要があるだろう。その前にやってきたのが基本の徹底だ。まずは当たり前の対策がしっかりとできているか、左ページのチェックリストを参考に確認してほしい。

そもそも自分の物件が募集中だと仲介会社に認知してもらわなければ、部屋探し中の人に案内してもらえない。1社だけでなく複数社、最寄り駅はもちろん、ターミナル駅の仲介会社にも足を運んで物件をアピールしておこう。また、大手不動産ポータルサイトに物件情報がきちんと掲載されていることも大事。最新情報に更新されているか、写真で物件の魅力や特長が伝わるかなどもチェックしたい。

物件の管理状況にも目を向けよう。足を運んでくれた内見者に「ここに住みたい」と好印象を与えるために、何よりも大切なのは清潔

「やるべきこと」が
できているかをまず確認

入居条件を見直す

費用をかけずに 対策

募集条件を緩和して
入居者への門戸を広げよう

少子高齢化に伴う人口減少で賃貸市場が縮小する中、安定的に入居者を確保するにはオーナーの意識改革も必要だ。募集条件を緩和して門戸を広げてはいいかがだろうか。「高齢者歓迎」「ペット相談可」「ルームシェア可」など、不動産ポータルサイトの検索条件で絞り込むと、対象物件数が圧倒的に少ないことがわかる。これらの入居希望者を受け入れれば、費用をかけたがり、家賃を下げなくても空室が埋まりやすくなる。

高齢者は年金などで収入が安定している人が多く、長期間住んでもらえる傾向。孤独死を心配するオーナーもいるが、実際は病院で

亡くなる人が大半だ。それほど不安に思うことはない。

犬や猫などの飼育件数は年々増えており、「今後ペットを飼育したい」という潜在的なニーズも少なくない。また近年では結婚前でも同棲したいカップルや、家賃負担軽減のため友人同士でのルームシェアを希望する人も増えている。受け入れOKにするのも賢い手だ。さらに空室をSOHO(小規模オフィス)、ネイルサロン、学習塾など、事業用として貸し出す方法もある。

保証人を立てにくい人は、保証人不要の家賃保証会社の利用で受け入れよう。募集の間口が広がり、滞納リスクも回避できる。

入居者の負担が重い初期費用の軽減も検討したい。敷金・礼金ゼロ物件は最近増えてきたが、「フリーレント」や「分割払いOK」といったキャンペーンを打って入居のハードルを一段と低くすれば、空室解消の即効性が高まる。

以上、費用をかけずに行える有効な空室対策を紹介してきたが、それぞれに特有の注意点もある。あらかじめ起こりがちなトラブルやリスクを知って、ダメージを回避できる対策をしておこう。

ルームシェア、2人入居可

ルームシェア可
3.5%

友人同士やカップルで同居したい人は多いのに、意外に少ないのが「ルームシェア可」の物件だ。受け入れることで入居者募集の間口が広がり、競争力の低い物件でも埋まりやすくなる。広めの単身者向け物件やファミリー物件は空室期間が長びくと収入ロスも大きくなるので、積極的に採用するメリットは大きい。

注意点 同居人の1人が退去した場合、残った人が家賃の全額を払えなくなる恐れもあるので、家賃保証会社の利用と併せて導入しよう。



高齢者入居可

高齢者
歓迎
0.5%

少子高齢化が進む今後は、高齢者は貴重な入居者ターゲット。受け入れには他にないメリットもある。たとえば高齢者にとって階段のない1階は生活するのに便利で安全なので、1階の不利が有利に転じる。また、高齢者は年金支給などで収入が安定しているため家賃滞納が少なく、長期住んでもらえる可能性も高い。

注意点 自宅での死亡事故が若者に比べて多いのは事実。孤独死対応保険や民間の見守りサービス、家賃債務保証などでリスクを軽減したい。



事業用の利用可

事務所
利用可
2.7%

働き方が多様化した現在、事業利用もOKにすれば空室解消の新たな選択肢となる。弁護士・税理士などの事務所、フリーランス向けのオフィス(SOHO)、ネイルサロン、学習塾、料理教室など、個人事業主のビジネスの場として探している人は意外と多い。苦戦する3点ユニットの1Kや築古の1階も活路が見い出せる。

注意点 入居者以外の人出入りが発生することもあるので、防犯対策に気をつけたい。「事業用賃貸借契約書」を交わすこともお忘れなく。



ペット飼育可

ペット
相談可
24.0%

コロナ禍で自宅にいる時間が増え、ペットを飼う人が増加。一方で「ペット可」の賃貸物件はまだ少なく、圧倒的に不足している。さらに複数頭が飼育できる物件はとて希少。駅から多少遠くても、築古物件であっても、家賃を下げずに空室が埋まる可能性は高い。さらに入居後は転居せず、長く住み続けてくれる傾向がある。

注意点 既存の入居者に事前告知が必要。募集時は頭数、サイズ、種類、予防接種の有無を確認。「ペット飼育誓約書」を取り交わそう。



礼金・敷金ゼロ、フリーレント、初期費用の分割払い

フリー
レント
9.1%

礼金・敷金ゼロ、フリーレント、分割払いといった初期費用の負担を軽減する施策は即効性が高い。初期家賃の何カ月分かを無料にするのが「フリーレント」。仮に家賃を10%下げると10カ月で1カ月分のマイナスになるが、フリーレント1カ月で10カ月超の入居を見込めるなら、家賃の値下げよりも収入は多くなる。

注意点 フリーレントでは契約書に「契約期間中に解約するとフリーレント期間分の家賃を請求する」といった短期解約条項を盛り込んでおきたい。



保証人不要(保証会社の利用など)

保証人
不要
58.2%

支払い能力があっても、親が高齢だったり、兄弟がおらず、連帯保証人を立てられない入居者も多い。連帯保証人を不要にして保証会社を利用してもらえば、こうした人も入居対象者にできる。連帯保証人の手続きがなく契約もスムーズ。しかも滞納トラブルがあった場合、保証会社が家賃を立て替え払ってくれるのでリスクを軽減できる。

注意点 入居者には家賃に加えて保証会社利用のための費用がかかる。また、家賃保証の内容や保証会社の信用力をしっかり見極めて選ぶことが大事。



※円グラフは、不動産ポータルサイト「SUUMO」で東京23区内の物件(全1,216,317件)を対象に、こだわり条件で各項目(高齢者歓迎、ペット相談可、保証人不要、ルームシェア可、事務所利用可、フリーレント)を検索したときの割合。2023年2月13日時点。

物件力を高める

費用をかけて対策

人気設備を導入して物件の競争力をアップ!

多少の費用はかかるものの、空室対策として取り組みやすく、効果が高いのが人気設備の導入だ。最近のトレンドを知り、入居者ターゲットに合ったアイテムを取り入れて競争力を高めよう。

「無料インターネット」と「宅配ボックス」は近年ニーズが急増している設備の筆頭だ。在宅ワークや動画視聴をする入居者にはネット環境が不可欠で、今では速さが求められるように。再配達の手間がなく、非対面で荷物が受け取れる宅配ボックスも人気で、この2つは新築ですでに標準装備になりつつある。一方、築古物件ではまだ導入が進んでいないので、

今が差別化を図るチャンス。多くの入居者に渴望されているので、待たなして取り入れたい。

入居者のセキュリティへの意識も高まっている。TVモニターホンや防犯カメラ、後付けできるエントランスオートロックなどを設置して防犯対策をアピールしよう。

共働き世帯や一人暮らしの女性など、洗濯物を外干ししない人も増えている。そうした生活で室内用物干しは必須アイテム。低コストで設置でき、内見時の印象アップにもつながるので、迷わず導入したい。浴室乾燥機も換気扇の交換で設置可能なタイプがある。

物件に人気の設備を取り入れたら、募集図面や不動産ポータルサイト上での広告に情報を追加掲載することも忘れずに。設備条件で物件が選ばれやすくなる。

ポータルサイト上での物件写真の見栄えも空室解消の鍵を握る大事なポイントだ。小物や家具を飾りつける「ステージング」で暮らしのイメージを演出した部屋の写真をサイトに掲載すれば、ネットで物件検索をする人の目を惹きつけることができる。反響数が高まり、内見予約につながりやすいのでぜひ上手に活用してほしい。

家具や小物で演出して、内見者の心を射止める!

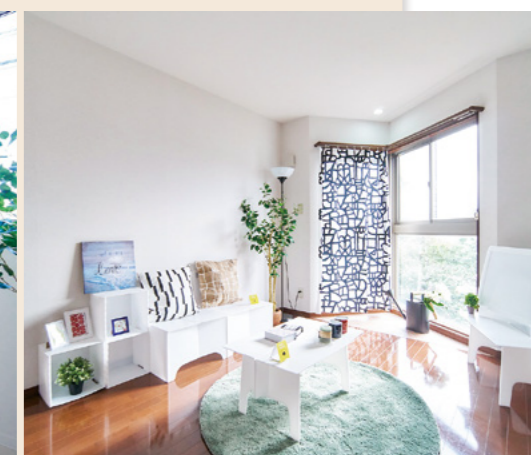
ホームステージング

インターネットでの部屋探しが主流になった現在、入居希望者はポータルサイトで条件に見合った物件を絞り込み、実際に内見するのは平均2~3件に過ぎない。ポータルサイト上で選ばれ、内見から成約につながる物件づくりが大切だ。

そのために実施したいのがホームステージング。空室に家具や照明、小物などを置いて内見者に素敵な暮らしのイメージを与え、「ここに住みたい」と思わせる手法だ。イケアやニトリ、ネットショップを利用すれば手頃な価格でおしゃれな家具や小物が手に入り、低コストで見た目が劇的に変えられる。

ポイントは単身者かファミリーか、男性か女性かなど、入居者ターゲットを定めてコーディネートすること。ステージングした部屋は写真を撮って募集広告に掲載することもお忘れなく。

●大家さんフェスタで特設コーナーを設置詳しくは20ページ



手軽に導入できるアイテム登場!

プラスチックダンボール製の簡易家具で賃貸住宅の空間演出ができるツール「モデル〜ム」。簡単に組み立てられ、繰り返し使用できる。シングルセット38,940円〜(税込み、送料別)。問い合わせ TEL.095-893-5037 株式会社ハウジングロビー

仲介会社の協力も大切 オーナー自らアクションを

オーナーができる対策を様々な紹介してきたが、空室を埋めるには仲介会社の協力が不可欠だ。ポータルサイトへの掲載に力を入れている会社で、募集状況の報告や空室対策に効果的な提案を行ってくれるところを選びたい。

オーナー側からコンタクトを取って仲介会社と良好な関係を築くことも大切。最終的な空室対策として契約を決めてくれた仲介会社にAD(広告料)の名目でインセンティブを払うことも検討しよう。いずれにしても知識を得るだけで終わらず、オーナー自ら行動に移すことが空室解消の鍵を握る。さっそく実践してほしい。

まとめ

- 当たり前の対策ができているかを確認し、まず基本を徹底しよう。
- 募集条件を緩和して、新たな入居者層を受け入れよう。
- 人気設備を導入して差別化を図り、物件の競争力を高めよう。
- オーナー自ら積極的に行動し、仲介会社と良い関係を築こう。

賃貸住宅にあったら嬉しい! 設備・仕様

賃貸住宅の入居者、住まいを探している入居希望者6人に「入居の決め手」「あって良かった設備」「今後欲しい設備」などを聞いてみた。リアルな声を空室対策の参考にどうぞ。

休日はネット配信で映画鑑賞。無料インターネットが導入されて嬉しい



Sさん・30代女性
1人暮らし
1K

6年前に2.5帖のウォークインクローゼットが魅力の新築物件に入居しました。浴室乾燥機・追い焚き機能付き風呂は大活躍しています。

休日はネット配信で映画を見るので、ネット環境は不可欠。次の更新で気分転換に引っ越しも検討しましたが、最近、無料インターネットと宅配ボックスが設置されたので更新予定です。

24時間ゴミ出し・宅配ボックスは平日不在がちな暮らしに便利



Iさん・20代女性
2人暮らし
1LDK

仕事で帰りが遅いので24時間ゴミ出し・宅配ボックスは必須条件でした。防犯面からオートロック付きのマンションを探し、今の物件に決定。お風呂にゆっくり浸かりたいので、追い焚きは嬉しい設備です。Wi-Fiルーターなどを入れる配線ボックスが意外と便利。今は荷物が増え、収納が足りないと感じています。

鍵をなくさないよう、玄関にはスマートロックが欲しいです



Mさん・20代男性
実家暮らしで
住まい探し中

一人暮らしの住まいを探しています。玄関をスマホで開錠できるスマートロック、自炊をしたいので2口コンロのキッチン、ネットの動画配信サービスを契約しているので、無料Wi-Fiの環境も欲しいですね。お風呂はシャワーブースだけでもOK、ベランダには椅子を置いて休日にのんびりできる物件があるといいな。

オートロック必須でマンションを探し、好立地に建つ今の物件に入居しました。家ではTVでスポーツ動画配信をよく見ているので、光回線インターネットですが、時間帯によっては通信が遅くなるので新しい設備を希望。また料理を作るので、次は3口コンロ、広い作業スペースがあるカウンターキッチンが欲しいです。

家でのスポーツ動画観戦に最新のインターネット環境を切望



Yさん・30代男性
夫婦2人暮らし
2DK

築年よりも広さや明るさを優先。リフォームできれいな物件は快適です



Mさん・20代女性
1人暮らし
2K

趣味の荷物が多く、希望の家賃帯で広さ優先、2部屋が借りられる物件にしました。築40年超のRC造ですが、室内はリフォームされてきれい、トイレと温水洗浄便座は新品で、クローザー付き引き戸も良かったです。浴室乾燥機は部屋干しができ、浴室が清潔に保てて便利。南向きで明るいベランダがお気に入りです。

非対面で受け取れる宅配ボックスは子どもが留守番でも安心です



Mさん・40代女性
家族3人暮らし
戸建て賃貸

戸建て賃貸が借りる決め手で、まもなく10年が経ちます。3口コンロのキッチンは料理がしやすく、追い焚き機能付き風呂は便利。子どもの留守番時に荷物が届いてもいいよう、宅配ボックス・TVモニター付きインターホンは必須です。昨年、給湯器を故障前に交換してもらい安心。更新料が無いのもずっと住み続ける理由です。

アフターコロナの
トレンド

事前準備と
成功のポイント

最新事例

リノベーションは空室対策の有効な手段。ポイントを押さえて上手に行えば、築古物件でも人気物件に変身する。そこで今回はリノベーション(以下略リノベ)に関するノウハウや参考事例を大公開! コロナ禍を経て変化した入居者ニーズや最新トレンドを把握して費用対効果の高いリノベプランを立てよう。

いま、進化するリノベーション

Before



上/汚れも目立つ室内。4カ月間空室が続いていた 右/テレワークはもちろん、入居者のニーズに合わせて活用できるデスクを造作



CASE
1

家賃 60,000円▶75,000円

リノベ総費用 485万円(うち100万円を補助金でカバー)

補助金100万円を活用し、間取りもデザインも一新!

20 年以上住んでいた入居者が退去し、汚れがひどかった築古マンションの3DK。原状回復でも相当な費用がかかるため、国土交通省による「子育て支援型共同住宅推進事業」を活用。補助金100万円を得て間取りを2LDKに変更し、カウンターキッチンに。LDKは無垢床を採用し、居室2室はフロアタイルにしてコストダウン。さらにデスクを造り付けてテレワークにも対応。エレベーターのない4階というハンデも、家賃アップで入居が決まった。

築年数 ● 35年 構造 ● RC(鉄筋コンクリート)造
間取り ● 3DK→2LDK 専有面積 ● 60.00m²
施工会社 ● グッドルーム(株)



取材・監修
グッドルーム株式会社
武田 航希 さん

グッドルーム株式会社 投資企画部マネージャー
2018年にグッドルーム株式会社に入社。
課題を抱える不動産に関する利活用提案をメインで担当している。

テレワークの普及で 間取りのニーズが変化

2020年からのコロナ禍でテレワークやオンライン学習が一気に普及し、在宅時間が増えたことで、賃貸市場においても入居者ニーズが大きく変化した。コロナ禍の最中には、高い家賃を払って通勤に便利な都心に住む価値が薄れ、同じ賃料で広い居住空間が得られる郊外へ移り住む動きも活発になった。現在は都心への流入が戻っているものの、ファミリー層は依然として郊外志向が続いている。コロナ禍で生まれたこうした変化は、賃貸住宅のリノベにどのような影響を及ぼしたのだろうか。グッドルーム(株)の武田航希さんによると、コロナ禍以降、熱望されるようになったのが、快適にテレワークができるワークスペースや高速インターネット設備を備えた住まい。特に間取りのニーズが大きく変わったという。

「コロナ禍以前は部屋数よりも広々と開放的な暮らしを求めるニーズが高く、例えば単身者向けの築古の1DKは間仕切りを取り払ってワンルームにするようなリノベが主流でした。ところが、コロナ禍

で『働くスペースと寝るスペースを分けたい』と望むご入居者が増え、ワンルームでも何らかの仕組みでスペースを切り分けられる部屋の人気が高まっています。ファミリー向けの物件は、LDKの一角を仕切って、おこもり感のあるワークスペースを設けたプランの反響が高いですね」(武田さん)

新型コロナウイルスは5月から5類感染症に移行したが、すでにテレワークを恒常化している企業も多い。アフターコロナ時代を迎えても、コロナ禍で生まれた生活スタイルのかなりの部分が社会に定着するだろう。今後も「自宅で仕事できる環境を整えたい」、「家で過ごす時間を快適で豊かなものにした」といった入居者ニーズは増えていくと思われるので、こうしたトレンドも捉えていきたい。

ただし、入居者の誰もがテレワークをするわけではない。

「例えばワークスペースを設けるなら、『収納としても利用できる柔軟なスペースにする』、『リビングの一角を可動式のパーティションで仕切る』といった、住み手のライフスタイルによって使い分けられる汎用性も考慮したプランがおすすめです」と武田さんは語る。

家賃 139,000円 ▶ 182,000円

リノベ総費用 527万2,000円

CASE
3

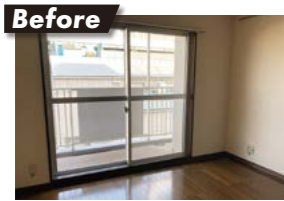
築古でも付加価値を付けて家賃大幅アップに成功

和 室とLDKをつなげて、収納豊富な16畳超のLDKに変更。キッチン是对面式に変え、内装は無垢床+白を基調にすっきりと統一。1階の元集会所は共有のテレワークスペースにリノベして付加価値を高めた。施工中に成約し、家賃アップと早期入居を実現。



左/キッチンは対面式 右/居室に加えて1階は集会所の機能を保ちつつ、ワークスペースも新たに設置となった

コンフォート津田沼式番館 605号室を再生



築年数 ● 築25年
構造 ● SRC
(鉄骨鉄筋コンクリート)造
間取り変更 ● 3LDK → 2SLDK
専有面積 ● 65.05㎡
施工会社 ● グッドルーム (株)

CASE
4

古びた和室の2DKを 広々としたワンルームに

和 室2部屋+DKを広々としたワンルームに変更。老朽化していた設備を交換し、キッチンには多目的に使えるカウンターを設置。さらにウォークインクローゼットも設けて、入居者からのニーズが高い収納力もアップ。施工中に周辺相場を上回る家賃で成約した。



収納の多い引き出しタイプのキッチンに交換

家賃 自己利用のため、0円(周辺相場は75,000円) ▶ 93,000円

リノベ総費用 524万円



築年数 ● 築34年
構造 ● 軽量鉄骨造
間取り変更 ● 2DK → 1R
専有面積 ● 47.05㎡
施工会社 ● グッドルーム (株)

CASE
2

築古の元社員寮を全室ワンルームに大胆リノベ 居室と共用部の工夫で周辺との差別化を実現



築年数 ● 築23年
構造・階建て ● SRC(鉄骨鉄筋コンクリート)造・5階建て
総戸数・間取り ● 50戸・1R 専有面積 ● 18.00㎡
施工会社 ● グッドルーム (株)

入 居率が低下していた築24年の元社員寮を1棟まるごとリノベ。周辺との差別化を考えて全室ワンルームの賃貸に変更し、独立洗面台とトイレを新設して3点ユニットバスを分離。キッチン横には勉強机にも調理台にもなるデスクを設置し、最新ニーズに対応。1階には入居者無料のコワーキングスペースを設け、個別ブースも用意。相場より高い家賃で満室に。



左/入居者次第でマルチに活用できるキッチン横のスペース 右/共用部の充実で居室の狭さをカバー

ナの時代もテレワークは定着しそうなことから、集中して仕事ができるよう、遮音性の向上も今後の課題となる。また、夏や冬の在宅時間の増加は冷暖房費のアップに直結する。昨今の光熱費高騰も考えると、断熱性能を高める、省エネ性の高いエアコンに換えるといった配慮もしたい。この他、高速インターネット、宅配ボックス、TVモニター付きインターホンなどの設置が望まれる。

「条件的に埋まりにくい空室がある場合は、思い切ってその部屋を共有のシェアラウンジやワークスペースにリノベするという手もあります。個々の居室が狭くても拡張空間として使っていただけますし、他にない付加価値となって差別化が図れます」と武田さん。

ただし、コストの掛けすぎにならないよう、家賃とのバランスを考えて、適切な場所に適正な費用をかけることが重要。プラス要素を加えるより、まずはマイナス要素を削ることが大切だ。

築古でも大丈夫。可変性のある間取り、ニーズの高い設備の導入、遮音性の向上など、コロナ禍を経て生まれた新たなニーズを踏まえたりノベをしよう。

「現在の入居者が住まい選びで重視するのは建物の新しさではありません。それよりも家賃や部屋の広さ、住環境、設備に重きを置いているようです」と武田さん。

「築年数」については、部屋探しの中で当初の想定より10・2年古くても妥協できるという調査データもある。若者の間では、昭和レトロがブームになっており、築古ならではの古さを逆に味わいととらえる入居者も増えている。

築古の個性や魅力をうまく活かしつつ、今どきの暮らしに合ったリノベーションで付加価値を付けることが、空室を生まないための重要なポイントになる。

「可能であれば浴室、トイレ、キッチンなどの水まわり設備は最新のものに交換した方がいいでしょう。特に3点ユニットは入居付けに苦労する可能性が高いため、分離工事を行い、独立洗面台を設置することをおすすめします。スペース的に難しい場合は、3点ユニットをトイレとシャワーブースに換えるのも効果的です」(武田さん)

前述したように、アフターコロ

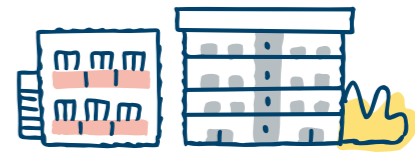
築古の魅力を活かしつつ
今のニーズを捉えたりノベを



効果をぐっと高める カギは準備にあり！ 成功するためのポイント

リノベーションを成功させるためには、どんな準備が必要？
予算はいくらかける？どんな施工会社に依頼すればいい？
リノベを計画する前に
オーナーがやっておきたいことや
知っておきたい知識をまとめてお届けする。

【監修】グッドルーム(株) 武田 航希 さん



POINT1 準備



見積もり前に竣工図を用意
周辺の市場動向もチェック

リノベーション(以下、リノベ)を計画するときに、まずオーナー自身でやっておきたいのが、建物の現在の状態、工事のスケジュール、どの部分をどう工事したいのか、を明確にすること。そして、建築当初の竣工図など配管・電気配線等がわかる図面や間取り図、過去に改修したことがある場合は、それらの履歴や資料も用意しておくことがポイントだ。また、築古の場合は工事途中で思わぬ不具合や劣化が発見され、予定外の補修費用がかかることも。特に建物の外壁や屋根、廊下などの外側の箇所は管理状態の差が出やすい。事前に目視と管理記録でチェックしよう。大幅に工事総額がアップしてしまう事態を回避するには、事前に住宅診断を受けておくことより安心だ。

もうひとつ、オーナーが事前に知っておきたいのが周辺の市場動向。集客力を高める効果的なりノベを行うには、まずは「自分の物

件が地域の賃貸市場でどんなポジションにあるか」を客観的に把握することが大切になる。ポータルサイトを見て周辺エリアの家賃相場や競合物件の情報を集めて、目指す賃料を決めておきたい。地元の子会社や仲介会社に市場動向を直接聞いてみるのもいいだろう。

事前準備のポイント

- 建物の現在の状態を把握
- 資料を用意(竣工図、図面、間取り図、修繕履歴など)
- 工事のスケジュール、
- 工事したい部分を明確にする
- 住宅診断を受けると安心
- できれば周辺市場もチェック

POINT2 費用



投資回収期間を指標に
費用対効果の高いリノベを

賃貸住宅におけるリノベは、少額であっても収益が上がらなければムダな投資になる。節約したい気持ちにはわかるが、大切なのは目の先のコストを抑えることよりも、投資して得られる効果の高さ、つまり「費用対効果」である。リノベ費用を回収した上でプラスの収

益が得られるか、をしつかりと見極めよう。

判断指標のひとつとなるのが、リノベ費用が家賃収入によって回収し終わるまでの「投資回収期間」。ただし、「何年での回収が理想」という答えがあるわけではない。リノベ後の家賃3年分を目安に計画するケースが多いが、オーナーの経営計画に合わせて判断したい。「10年後も引き続き高い競争力を持つ物件にしたいから、回収期間は5年かかってほしい」という考え方もある。また、銀行などから借り入れをする場合は、事業計画等の中に収支計画を盛り込む必要が出てくる。

投資回収計画を立てるポイントは、収入と支出を正確に把握・反映すること。そうすることでよりリアルなものになる。

リノベには家賃アップだけではなく、家賃の低下を遅らせる、あるいは空室期間を短縮させるといった効果も期待できる。例えば10年のスパンで見ると、賃料の下げ幅、空室期間、数回の退去に伴う原状回復費用などを想定した上で収支を算出するなど、長期的な視野で収益を比較して判断することも重要だ。

費用のポイント

- 「投資回収期間」を設定し、今後の運用計画を明確にする
- リノベをして利益を出せるか収支をシミュレーション
- 長期的な視点で収益を比較する

POINT3 会社



施工会社選びは規模によらず
賃貸実績が豊富なことが重要

リノベをすると決めたら、次に施工会社を選ぶ必要がある。大まかには「リノベ専門会社」、「住宅メーカー・大手建築会社」、「管理会社」、「住宅設備会社・部材メーカー」に分かれ、それぞれに特長がある(下図参照)。

大手になるほど、建築士やインテリアコーディネーターを内部に抱え、入居者ニーズを踏まえたデザイン提案力が高い傾向にあるが、その分、コストも割高になりがちだ。最近は小規模でも技術力があり、低コストで集客力の高いデザインを提供するリノベ会社も増えている。なお、会社の経営状態が気になる場合、国のリフォーム

リノベーション会社の種類と特長

リノベ専門会社	住宅メーカー 大手建築会社
住宅メーカーや不動産会社系列の大手企業から、中小企業まで多彩。設備会社や建材店からリノベ専門に特化した会社や、賃貸に特化した会社も。設計から施工まで同じ会社に任せられる安心感がある。	自社で建築した賃貸住宅のリノベに、自社の営繕部門や関連会社が対応する。デザインの提案力がある会社が多い。また、アフターサービスや保証が整っている安心感もある。
管理会社	住宅設備会社 部材メーカー
比較的リーズナブルな価格でできる小規模なリノベから依頼できることが多い。管理会社は入居者の声を日頃から聞いているため、それをリノベ提案に活かすことで、より入居者ニーズに合わせた施工が可能となる。	水まわり設備、サッシや床壁材のメーカーが提携しているリノベショップ。自社メーカーの設備に関わるリノベを得意とする。設備交換や床材の張替えなど、部分的な依頼に向いている。

今使える補助金制度を紹介!

省エネリノベは今がチャンス! 補助金制度「住宅省エネ2023キャンペーン」を実施中。*

- 子どもエコすまい支援事業**
子育て世帯、若者夫婦世帯を対象にZEHレベル基準を満たす新築住宅や省エネ改修等に補助金を交付。賃貸住宅も改修補助の対象。
- 先進的窓リノベ事業**
既存住宅の断熱性能を早期に高めるための事業。断熱窓への改修で5万円~最大200万円/戸の補助金が交付される。
- 給湯省エネ事業**
高効率給湯器の設置に対して定額を補助。ハイブリッド給湯器、ヒートポンプ給湯器は5万円/台、家庭用燃料電池は15万円/台。

*「住宅省エネ2023キャンペーン」は、補助金申請額が上限金額に達した時点で受付終了。

まずは
状況把握から!

賃貸管理の中身を知ろう

建物管理

ハード面・メンテナンス

- 共用部分の清掃、手入れ
- 建物の目視点検
- 屋外施設の監視、整理
- 共用設備の保守点検の手続き・補助
- 敷地内の除草、外構の手入れ
- 大規模修繕の計画、準備



入居者管理

ソフト面・マネジメント

- 入居者募集や入居手続き
- 賃貸借契約関連
- 賃料の収納
- クレーム・トラブル対応
- 退去時手続き
- 空室管理



賃貸管理の全体像を知り 管理形態の修正も検討

「賃貸住宅を持ったなら、最初に必要な業務が必要か、理解していないオーナーが意外に多い」と廣田さんは指摘する。そこで、まずは賃貸管理とは何かについて、きちんと把握しておこう。

賃貸管理の仕事は、上図のようにソフト面の「入居者管理」とハード面の「建物管理」に大きく分けられる。どちらも必要な業務は多岐にわたる。

賃貸住宅の経営では、ソフト面の入居者管理が欠かせない。ここがしっかりしないと家賃がきちんと入らなったり、入居者が退去してしまったり、といった好ましくない事態を招く。そういう意味では、賃貸経営＝入居者管理と言っても過言ではないくらいだ。

これらの業務を管理会社にほぼ任せることを「委託管理」という。「自主管理」は、家賃収納やトラブル対応など、入居者管理の基幹となる業務をオーナーが自らこなし、入居者募集は仲介会社へ、建物管理は設備会社などに個別に発注する。「サブリース」は、物件を借り上げた会社が、これらの業

特集 より良い経営を目指す!

賃貸管理のアップデート

よくある
困りごとCASEの
対応方法もわかる

収益性の低さやトラブルに悩む賃貸オーナーは多い。実は、原因の多くは管理の質にある。そこで今回は、よくある困りごとへの対応策と、賃貸経営をレベルアップするコツを大家さんであり、管理のプロでもあるお2人に伺った。

監修



株式会社みまもルーム
代表取締役
渡辺 よしゆきさん

大家業の経験を活かし、大家目線の管理会社として2014年に設立。著書・講演など幅広く活動。



合同会社アップ
代表社員
廣田 裕司さん

大家としての経験、不動産会社としての経験を活かし、大家さんの賃貸経営をサポートしている。

管理は賃貸経営の根幹 入居者満足度を左右するカギ

賃貸オーナーの中には、良好な居住サービスを提供するビジネスという意識が低く、管理への「関心がない」「あるいは、「内容を理解していない」という人も少なくない。そもそも、賃貸経営の収益の源泉は、入居者が支払う家賃だ。安定収入を得るには、入居者の満足度を高め、長く住み続けたいと感じてもらえる生活環境と建物空間を整えなければならぬ。そのカギを握るのが管理の質である。管理の重要性は、所有する対象が区分所有や一棟物件でも同じ。管理形態が自主管理・委託管理・サブリースでも変わらない。賃貸経営をする以上は、管理・運営に対するオーナーの責任は付いて回ることを再認識しておこう。

社固有財産の分別管理、定期報告などが管理会社に求められるようになった。サブリース契約の場合は、誇大広告の禁止、リスク事項の明確化など、適正化が図られている。管理会社を選ぶ際の判断基準にもなる。

二つ目はコロナ禍による影響。「在宅勤務の普及で、室内での電話のやり取り、リモート会議などがもたらされる、音のクレームがすぐ増えました」(渡辺さん)

「掃除機や洗濯機の音も、本来は昼間なら問題ないはずですが、上下階や隣でリモートワークをしている入居者からのクレームになっています」(廣田さん)

巣ごもり需要の定着による家庭ゴミの急増や、入居者の失業などによる家賃滞納の拡大といった話も聞く。賃貸管理と密接に関わる事象だけに、対応を間違えると深刻なトラブルになりかねない。いかに適切に対応しているか、賃貸管理の重要性が増しているといえるだろう。

次ページから、管理にまつわる典型的な困りごとや悩み事例をピックアップし、対処法や注意点を賃貸管理をより良く改善する方法を紹介しよう。

注意! コロナ禍を経て トラブルが増加傾向!?

賃貸管理に関わる新たな動きについてもチェックしておこう。最近のトピックスとしては二つある。一つ目は、2021年6月に賃貸住宅管理業法が創設され、管理戸数が一定規模以上の管理会社に国土交通大臣の登録が義務付けられたこと。さらに、管理受託契約を結ぶ際に、オーナーに対して事前の重要事項説明や書面による契約、家賃や敷金を預ける口座と会

務をすべて担う形だ。賃貸管理の中身を理解した上で、どの管理形態が自分に向いているかを改めて考えてみよう。

状況の変化に合わせて見直して、軌道修正することも大切だ。「業務の内容を把握して全体を見渡せれば『自分でできる部分』と『できない部分』を理解でき、必要に応じて外部への委託もしやすくなります」(渡辺さん)

昨今は、賃貸管理をサポートする様々なサービスが登場している。自主管理なら、一部を外注する部分委託サービスの活用や、築古物件対応のサブリースなどに切り替える手も検討してみよう。

賃貸管理に関する新たな動きについてもチェックしておこう。最近のトピックスとしては二つある。一つ目は、2021年6月に賃貸住宅管理業法が創設され、管理戸数が一定規模以上の管理会社に国土交通大臣の登録が義務付けられたこと。さらに、管理受託契約を結ぶ際に、オーナーに対して事前の重要事項説明や書面による契約、家賃や敷金を預ける口座と会

入居者同士で騒音トラブルが起きて、一方が退去してしまいました

悩み

「上階の人が夜中に掃除機をかける音がうるさい」とクレームが入り、まもなく退去してしまいました。発生源と思われる人に直接注意をするべきだった？

対応策

注意喚起の文書を全員に投函
共同生活の自覚を促す

前述した通り、コロナ禍で騒音トラブルは増加。クレームの連絡も頻発している。放置したり対応を間違えたりすると、トラブル発生源の当事者は残り、困っている入居者が退去することが多く、入居者の質の低下にもつながってしまう。

「音の響き方、感じ方は個人差がありますが、コロナ前より騒音に対して敏感になり、受忍限度が下がっている印象です。クレームになる時点で相当ストレスがたまっているため、早めの対応が大切です」(廣田さん)

「解決を急ぐあまり、発生源の疑いのある人に直接注意することは禁物。当事者が『誰がクレームを付けたんだ?』と感情的になり、事態が深刻になるおそれがあります。『最近、音のクレームが増えてい



ます。皆さん、共同住宅なのでお互いに気を付けてください』という内容の柔らかい文書を全戸にポストインして、注意喚起しましょう」(渡辺さん)

この他、敷地周辺の違法駐車や近隣からのクレームなどには、地域の警察派出所とも協力してスムーズな解決を目指そう。

お役立ち管理サービス

入居者トラブル解決サービス

警察官OBの相談員が、騒音・迷惑行為・継続的な嫌がらせ・ストーカーなどの入居中のトラブルに対処するサービスも登場。必要に応じた防犯指導や、引っ越し代などの生活再建費用の一部補助もある。

よくある管理の困りごと、
対応策とアップデートの仕方をズバリ回答!

賃貸オーナーなら、経営している間に一度は遭遇する管理をめぐる困りごと。いざというとき慌てないために、経験豊富な渡辺さんと廣田さんに、改善策や注意点を聞いた。

CASE 1 滞納

入居者が家賃を2カ月も滞納、どう対応すべき?

悩み

入居者の家賃滞納が2カ月目に入りました。明け渡しの手続きには、3カ月は待たなければならないと聞いたことがありますが、どうすべきか迷っています。

対応策

督促手続きを即開始
1カ月目から訴訟準備に

家賃の収納管理の方式によって、滞納への対処法は変わる。

自主管理の場合、入居者はオーナーの銀行口座に直接振り込む(または手渡し)ので、オーナー自身が入金状況を確認、督促や明け渡し訴訟の手続きを行わなければならない。

委託管理で管理会社の口座へ振り込む集金代行なら、管理会社が入金を確認し、未入金ならすぐに督促の連絡を行うだろう。

1回目の滞納は、振り込み忘れの事も多く、電話やメールで連絡すると振り込まれることも。そのため1~2カ月は督促の手続きにとどめ、3カ月経っても支払われなかった場合に、簡易裁判所などに建物明け渡し訴訟を起こすことが一般的だ。

裁判所も、おおむね3カ月以上の長期滞納で、入居者が督促を無視して支払いの意思がなく、信頼関係が壊れたと認められる場合に、初めて強制退去を命じる要件を満たすと判断する事が多い。

「ただ、明け渡し訴訟から結審するまでに3カ月程度はかかります。つまり、3カ月待ってから訴訟を起こすと、判決が出るまで半年以上も家賃が入りません。滞納の1カ月目から動き始めた方がいいでしょう」(廣田さん)

督促1回目の入居者側の応答次第で判断するとよいだろう。

一方、家賃債務保証会社を利用すれば、滞納が起きてもオーナーには家賃が振り込まれ、督促



から明け渡しまで代行してくれる。

「保証会社を使っても、集金管理は自分で行うオーナーもいます。未入金があった場合は自分で確認して、保証会社に事故報告をしないと動いてくれません。ですから集金代行を含めた契約がおすすめです」(渡辺さん)

家賃保証の保証料は入居者が負担するケースが多いので、積極的に活用しよう。

お役立ち管理サービス

家賃債務保証

滞納時もオーナーへの家賃支払いを一定期間(2年間が多い)保証してくれる仕組み。自主管理オーナーが加入できるタイプもある。明け渡し手続き費用や孤独死の補償、外国人入居者への対応など様々なサービスがある。

CASE 3 設備故障

エアコン故障の対応が遅れ、入居者から家賃の減額を要求されました

悩み

夏場に室内のエアコンが故障して、復旧まで1週間以上かかりました。「契約通りの居住機能が満たされてない。この期間の家賃を下げろ」と求められました…。

対応策

事前対策やスピード対応が大事
設備会社との連携も重要

2020年4月の民法改正で、設備などが故障して使えなくなった場合、割合に応じて「家賃は減額される」こととなった。

「対応はとにかくスピード第一。信頼できる設備会社を確保し、繁忙期でもすぐに修理・交換ができる体制づくりを」(渡辺さん)

「設備の寿命を想定して、故障する前に交換する事前対策も有効です」(廣田さん)



お役立ち管理サービス

設備トラブル解決サービス

設備不具合や水漏れなどのトラブルに、24時間対応で駆け付けてくれるサービスが便利。入居者がトラブル動画を投稿でき、オーナーが迅速に把握できるチャット機能付きアプリや、設備故障の費用保証サービスも登場。

何かと反応の遅い管理会社に不満。空室対策の提案もありません

悩み

担当者へ問い合わせしても、反応が遅くて困っています。入居者が決まらなくても「家賃値下げ」を求めるだけで、有効な空室対策の提案がありません。

対応策

管理会社の実力格差が拡大
不満の原因はオーナー側にも

専用アプリやSNSの活用でIT化を進め、オーナーや入居者とのコミュニケーションを密にして、効果的な改善提案をしてくれる管理会社が増えている。

その反面、「空室の問い合わせ状況を聞いても返答に何日もかかる」「情報共有ができていない」など、何かにつけレスポンスが遅い管理会社は未だに珍しくない。空室期間が長引いても「家賃を値下げしないと決まらない。市況が悪い」というばかりで、リノベーションなど有効な対策が出されないという声もよく聞く。

一方、オーナー側に原因がある可能性も。

「管理会社に任せているのだからと、委託費に含まれていない過大な要求するオーナーもいます。とにかく空室を埋めると高圧的に迫る態度なども好ましくありません」(廣田さん)

「オーナーと管理会社の共通の利益になる空室対策の提案をしても、『出費』に拒絶反応を示して耳を貸さないオーナーがいます。これでは改善できません。真剣に提案を聞き、前向きに検討してみましょう」(渡辺さん)

オーナー自身の振る舞いや管理会社との関係を見直しつつ、オーナーの期待に応えてくれないなら、管理会社の変更も視野に入れよう。

管理業務の中身と質で判断
最善の管理会社をパートナーに

「管理会社に対する委託手数料は、家賃収入の2~8%で、平均5%程度とされています。管理替えを検討するなら、単に手数料の割合の高さを見るのではなく、管理業務の中身と質で判断することが大切です」(渡辺さん)

管理会社の変更にはおおむね3カ月以上を見ておくことと安心。管理委託契約の約款には「3カ月前に解約の申し入れをする」旨の規定がある上に、管理会社への解約申し入れや、入居者への振込先変更通知、新旧管理会社の業務引継ぎなど、手続き完了までには一定の期間が必要になってくる。

スムーズに移行できるよう、変更先の管理会社と連携して進めよう。

管理会社を選ぶ時のポイント

- 賃貸住宅管理業者として国土交通大臣の登録を受けているか
- 管理実績(入居率の高さ、滞納率の低さ)
- 空室対策、退去予防の提案は豊富か
- 業務内容と委託料が見合っているか

定期的な見直しと改善で
自分流の管理術を目指す

よくある管理の困りごとにとどのように対処すればよいか解説してきたが、知識を得るだけでなく、実際に行動することが大切だ。

例えば管理会社に不満があるなら、管理替えを検討してみよう。「オーナーの困りごとに対してすぐに連絡が来なかったり、有効な提案を出せない管理会社は、業務を委託する最低限の基準に達していません。ビジネスパートナーとしての資格がないと判断してもいいでしょう」(渡辺さん)

自主管理が大変だと感じているオーナーは、賃貸管理をサポートしてくれる便利なサービスを調べてみよう。

「管理の一部だけ外部サービスを利用したり、物件やターゲットによって、自主管理と委託管理を使い分けるオーナーもいます。経営者であるという意識を持って、ベストな管理を目指しましょう」(廣田さん)

定期的に賃貸管理の内容を見直し、新しい管理方法も取り入れながら、自分なりの「管理のアップデート」をしていこう。

共用スペースの私物が目立ち、ゴミ集積所に粗大ゴミが放置されています

悩み

建物の入り口に紙屑や落ち葉が散乱、廊下には私物の放置が目立ってきました。ゴミ集積所に粗大ゴミも。どうしたら入居者にルールを守ってもらえますか？

対応策

管理会社との清掃契約をチェック
残置物の安易な処分は注意

清掃業務は、快適で清潔な居住空間を維持するだけでなく、入居率にもかわるポイント。

大別すると、週に数回行う拭き・掃き掃除などの「日常清掃(巡回清掃)」と、機械清掃など3カ月~半年に1回実施する「定期清掃」がある。

委託管理の場合、日常清掃は管理委託費に含まれるが、定期清掃はオプションとして別料金が一般的。建物の規模や仕様に依って依頼する。日常清掃に不満がある場合は、管理委託契約書を見て、作業対象や頻度が規定通りかどうかをチェック。規定通りなら頻度を増やすなど見直し、反しているなら業務改善を求め、改善が見られない場合は、管理会社以外の清掃サービスの利用も検討しよう。「難しいのがゴミかどうか判別しにくい残置物。



放置自転車も同様です。勝手に捨てると法的に問題となるため、まずは全員に注意喚起します。ゴミ出しルールを改めて周知し、避難経路になる共用部にモノを置くと、消防法上も問題がある点を強調しましょう。撤去の時期を知らせ、それでも反応がなければ、処分してもいいでしょう」(渡辺さん)

お役立ち
管理サービス

+α清掃サービス

質の高い清掃を行う専門会社に直接依頼する方法も良い。また、入居者に日常清掃を代行してもらい、その分の家賃を下げる契約も有効で、両者をつなぐサービスも。入居者なら住む場所をきれいに保ってくれるだろう。

入居募集をしていますが、長期間成約しません

悩み

入居者の募集をしていますが、半年たっても成約が決まりません。仲介会社の変更や、家賃を下げたほうがいいでしょうか。他に何か有効な対策はありますか？

対応策

オーナーから仲介会社へ営業
自分で募集するサイト活用も

家賃値下げは最終手段。その前にできる空室対策は少ない。例えば、ネットの部屋探しサイトに掲載されているかなどを確認しよう。オーナー自ら仲介会社に営業したり、入居希望者を直接募集できるサイトを活用する方法もある。

「仲介会社から家賃交渉の連絡が来ても、保留にしようとするオーナーがいます。連絡が付く体制と即判断できる心構えも大切です」(廣田さん)

お役立ち
管理サービス

直接募集サイト・サービス

オーナーと入居者をダイレクトにつなげて、物件の特徴を自分の言葉でアピールできる直接募集サイトもある。また、オーナー自身が大手不動産ポータルサイトに掲載でき、募集効果もわかる客付けサービスなど、新たな仕組みも登場。



今後の賃貸経営への影響は？

最高裁で初判断！「追い出し条項は違法」判決のポイント

令和4年12月12日、最高裁判所は、ある保証会社で使用していた保証契約書の条項が消費者契約法10条に反するとして、「賃貸住宅の追い出し条項は違法」という判決を下しました。大家さんへの影響など、気になるポイントを解説します。

文／九帆堂法律事務所 弁護士
久保原 和也(写真)
伊藤 和貴

久保原弁護士プロフィール

2007年、京都大学大学院法学研究科修了。同年、司法試験合格。2008年、九帆堂法律事務所設立。最高裁で勝訴した更新料裁判の大家さん側弁護団の首都圏担当。更新料裁判では、首都圏で唯一の弁護団所属弁護士として様々な情報を発信。



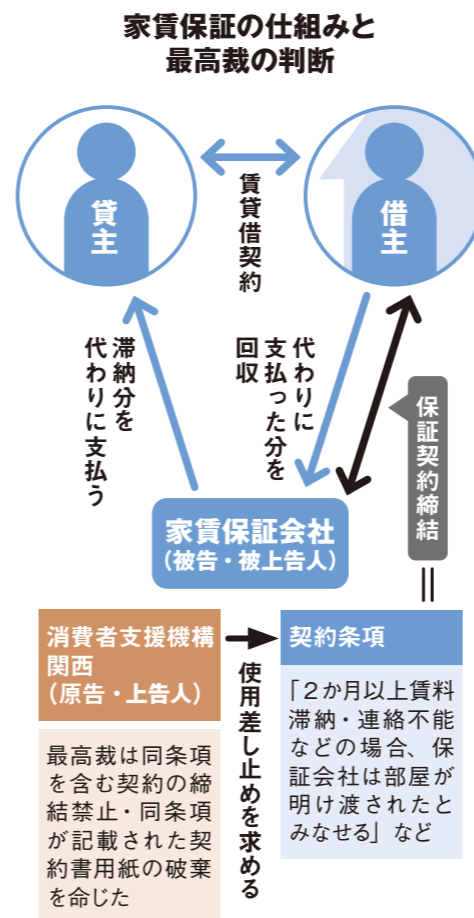
裁判の経緯

今回の裁判は、適格消費者団体が提起した差止請求訴訟という特殊な事件です。訴訟は原則、利害関係人しか原告・被告になれません。しかし、消費者と事業者では情報の質・量・交渉力の格差があること、訴訟コストは少額被害の回復に見合わないこと、個別トラブルが回復しても同種のトラブルが根絶するとは限らないこと等から、適格消費者団体制度が整備されました。適格消費者団体は、利害関係がなくとも、問題のある事業者に対して自ら原告として、差止訴訟を提起できます。

最高裁判決の概要

消費者契約法10条は、①任意規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し、②信義則に反して消費者の利益を一方的に害する場合、そのような特約は無効と定めています。最高裁は、次の2つの条項は消費者契約法10条違反の各要件を満たすと見て、これらの使用差止めを命じました。

条項1…「保証会社は、賃借人が賃料・変動費等を、合計で賃料3カ月分以上滞納したときは、無



「催告で賃貸借契約を解除できる。」最高裁は条項1を、賃貸借契約の当事者でもない保証会社の一存で、何らの限定もなく賃貸借契約を無催告で解除できるものであるため、消費者契約法10条違反の各要件を満たすと認定しました。この点は、賃貸借契約の当事者である賃借人については無催告解除が認められる場合があるとは異なるので注意が必要です。

第2審判決との違い

意思が客観的に看守できる事情が存するとき」という要件は不明確で、賃借人は的確に判断できない、④「賃借人が明示的に異議を唱えない限り」という要件が定められているが、賃借人が異議を述べない機会が確保されているわけではないという各理由から、消費者契約法10条違反の各要件を満たすと認定しました。

条項2…「保証会社は、①賃借人が2カ月以上賃料を滞納し、②保証会社が合理的な手段を尽くしても連絡が取れず、③電気・ガス・水道・郵便物等から部屋を相当期間利用していないと認められ、④部屋を再び占有使用しない賃借人の意思が客観的に看守できる事情が存するときは、賃借人が明示的に異議を唱えない限り、部屋の明渡しがあったとみなせる。」

最高裁は条項2を、①保証会社

は、賃貸借契約が終了していない場合、賃借人は使用収益権が残っているのに保証会社の一存で使用収益権が制限される、②①の状態が法的手続によらずに実現されたのと同様の状態に置かれるという著しく不当な状況となる、③「部屋を再び占有使用しない賃借人の

また、条項2は「各要件を満たすことで、賃借人が部屋の使用を終了してその占有権が消滅しているものと認められる場合に、賃借人が明示的に異議を述べない限り、保証会社が部屋の明渡しがあったものとみなせる。賃貸借契約が継続している場合、これを終了させ

判決の理解に欠かせない「自力救済禁止の原則」

判決を理解するために、「自力救済禁止の原則」を確認します。賃料滞納の発生時、オーナーは一定の要件下で、賃貸借契約を解除して退去を求めることができま

この判決は賃貸経営に影響をもたらす？

最高裁が限定解釈を否定した背景には、自力救済の違法性を再確認し、自力救済を抑制したいという狙いが読み取れます。

保証会社が広く登場する前から、賃料滞納に苦しむオーナーが早期の対応を様々に模索してきましたが、自力救済禁止の原則に抵触するとして特約による対応は困難でした。その後、保証会社利用が定着し、賃料滞納者に対する特約での対応の試みは、保証会社による対策に場面を移しました。

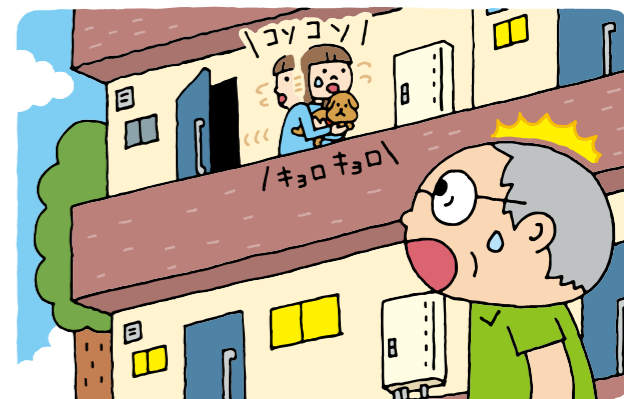
本判決は、直接的には訴えられた保証会社の条項にのみ効力が生じ、賃借人と賃借人との間の賃貸借契約に関して判断したものではありません。しかし、そうした背景からは、賃借人側(賃借人・オーナー)の、特約の工夫による賃料滞納対策は、自力救済禁止の原則の前に一歩進めなかつたということになります。もともと、後退したわけでもありませんので、多くのオーナーには、直接的な影響はなく、従前通りと考えていただければと思います。



管理会社選びの注意点、トラブルへの対処法を解説!

賃貸管理で起こりうる トラブル

久保原弁護士による法律相談 Q&A。
今回のテーマは、「賃貸管理で起こりうるトラブル」です。
騒音やペット無断飼育など、近年増加傾向にあるトラブルが発生した場合、
どのように対処すれば良いのかを解説します。



文/九帆堂法律事務所
弁護士
久保原 和也(写真)
伊藤 和貴

(久保原弁護士プロフィール)
京都大学大学院法学研究科修了。
2008年、九帆堂法律事務所設立。
最高裁で勝訴した更新料裁判では、
首都圏で唯一の弁護士所属弁護士
として様々な情報を発信。

(伊藤弁護士プロフィール)
東京大学法科大学院修了。
2018年、九帆堂法律事務所入所。
大家さんの代理人として多数の賃貸借案件を扱う。



Q3 入居者から、「上階の住人の足音が響いてうるさいから強く注意してほしい」と言われています。

A3 事実確認、発信源の特定、対応方法の検討は慎重に行ってください。

入居者が受忍限度を超える騒音を発している場合、直ちに騒音を止めるよう求め、程度によっては契約解除、建物明渡請求等を検討することがあります。

方の話を鵜呑みにすると、客観的な状況を掴み損ねるおそれがあります。また、マンションにおける音の伝わり方は単純ではなく、音のする方とは全く違う部屋が発信源という場合もあります。そのため、不用意に犯人と決めつけて厳しく注意をしようとする、余計なトラブルを招くことにもなり得ます。まずは情報を収集し、トラブルを収めるためにどのような方法が合理的か、冷静な検討が必要です。

Q4 現行賃料は高すぎるから減額を請求すると言っている。入居者が一部賃料しか支払わなくなりました。

A4 それは賃料滞納です。賃料減額請求をされても、賃料の全額を請求することができます。

借地借家法上、不動産価格の変動、近隣相場との釣り合い等を理由に入居者から賃料減額請求をされたとしても、協議が調わない場合には、減額を正当とする裁判が確定するまでは、オーナーは賃料全額を請求することができます。ただし、その後に賃料を減額すべきだったという裁判が確定した

場合には、正当な金額を超えて受け取っていた賃料に、年10%の利息を付して返還しなければなりません。そのため、利息のリスクがあります。また、オーナーは賃料全額の請求が可能で、入居者が賃料の一部しか支払わない場合には賃料滞納となり、滞納が重なれば契約解除も可能となります。一方、増額請求したのに元の賃料のまま支払われた場合、裁判での確定まで賃料滞納となりません。

Q1 管理会社と契約しようと思うのですが、注意すべき点を教えてください。

A1 管理会社の業務に不満を持ったときにスムーズに解約できるのかチェックしましょう。

管理会社・オーナー間のトラブルのご相談が増えています。契約締結時に約束した管理業務を行わない、業務の質が低いなどの他、悪質なケースでは、入居者へ不当な圧力・暴言、賃料を持ち逃げされたというご相談もあります。もっとも、管理会社の良し悪しを事前に見極めることは実際には

難しいと思います。担当者が変わって管理の質が急に落ちること

も少なくありません。対策としては、業務内容を事前によく協議するとともに、不満が生じたら契約を円滑に終了できるか契約書を確認することが有用です。オーナーはいつでも解約できるとする管理会社も増えています。他方で、高額な違約金の支払いなしに解約できない契約を求める管理会社には一般的に要注意です。

Q2 ペット不可物件で入居者が犬を飼っていたため、明け渡しを求めようと思っております。

A2 契約書の禁止条項に該当しても、必ず解除可能とは限りません。事案に応じ検討しましょう。

賃貸借契約を解除するためには、単に契約違反というだけでなく信頼関係の破壊という要件を満たす必要があります。しかし、ペットが家族の一員という認識も社会に広がりがつつある現在、ペットの無断飼育が信頼関係の破壊に該当するとは言い切れません。飼育の態様によっては実害が生じていない

こともありえます。裁判では、ペットの種類、頭数、飼育の実態、契約違反の悪質性、物件や隣人へ具体的にどのような損害が発生しているか等の具体的な事情を考慮して、契約の解除が相当な事案かどうか判断されます。

飼育の黙示承諾とならないよう、無断飼育に気付いたら遅滞なく注意すべきですが、これに対する入居者の応答も見て、どう対応すべきか検討することになります。

Q5 管理会社が賃料等を自己の資金繰りのために利用することはあるのでしょうか。

A5 管理会社の財産と、オーナーから預かっている財産を分別管理する法的義務があります。

契約締結の際、管理会社が初期費用を自身の口座に入金させ仲介手数料を差し引いてオーナーに送金することがあります。また集金代行業務では、賃料の送金先を管理会社の口座として管理会社が滞納状況を把握し、必要な督促を行って、毎月賃料をまとめてオーナーに送金することが通常です。

ただ、悪質な管理会社が賃料・敷金等を多額に流用しそのまま倒産するという事件も一部で発生していました。

そのため法律で、管理会社はオーナーの財産と自己の財産を別の口座に入れる等の方法で分別管理しなければならないという規制が整備されています。分別管理を本当に実施しているか、具体的な分別管理の方法等について管理会社に確認しておくことが良いでしょう。

Q6 入居者から、オーナーが電気料金を中抜きしているとのクレームを受けています。

A6 相当金額を超えて請求している場合には、返還義務を負うこととなります。

電気契約には、入居者が個別に電力会社と契約する個別契約と、オーナーが一括で電力会社と契約し、各入居者に別途請求する一括契約があります。一括契約は、電力会社に支払う電気料金が安くなるメリットがありますが、オーナーが入居者への請求金額を自分で計算するため、過剰請求を疑われ

トラブルとなるケースがあります。オーナーが相当金額を超えて受け取っていた場合、過剰請求金額の返還義務を負います。裁判例上、電力会社に支払っている電気料金全額を、各入居者の電気使用量の割合で按分する等の方法により相当金額が算定されます。上下水道・ガス料金等の他の公共料金も同様の問題があります。高額の過剰請求に発展するケースもあるので、過剰請求には注意しましょう。

オーナーズ倶楽部

OWNER'S CLUB

読者の皆さまのお便りでつくるページです。
入居者さんとの出来事や、事業者さんとのやりとりなどオーナーさんの日常をお伝えします。

●所有している鉄筋コンクリート造の物件で屋上の改修を検討中です。費用は相続対策のためローンにしたいと考えています。オーナーズ・スタイルのフェスタやセミナーで、良い会社との出会いがあればうれしいです。
(東京都 Nさん)

●共用部の照明は早めに交換し、ゴミ置き場や駐輪場などはキレイに保つように心がけています。築10年になります。ありがたいことに満室経営ができています。
(大阪府 Kさん)

●築12年目で大規模修繕を行いました。費用の面では、自分で勉強したことを活かして会社と費用交渉をしました。
(東京都 Aさん)

●空室が4カ月続いています。今までは早期に入居者が決まっていたのですが、今回は非常に苦戦しています。空室対策を実施して、一日でも早く入居者を決めたいです。
(福岡県 Hさん)

●賃貸アパートを1棟所有しています。空室は現在ありませんが、近くに似た物件がほとんど建ち始めたので心配です。空室対策を早めに考えようと思います。
(愛知県 Uさん)

★今号の特集では、賃貸管理のアップデートの方法を解説しています。質の良い管理をすることで他の物件と差を付けられ、空室解消にもつながります！物件の管理状況を改めてチェックしてみたいか、がでしょうか。
(編集部)

●賃貸アパートの植栽を剪定する際、隣家に手土産を渡すようにしています。私の不在時にはアパート前の放置ゴミを片付けていただく事もあります。良好な関係を続けていきたいです。
(埼玉県 Sさん)

●毎年ミニトマトを育てています。賃貸マンションに住む入居者さんにおすそ分けすると、お子さんたちもとても喜んでくれます！
(京都府 Hさん)

●昨年は雑草の処理が大変だったので、今年は雑草を生えにくくする薬を事前に撒いておきました。どこまで効果が出るか楽しみです。少しでも草刈りが楽になるといいなと思います。
(東京都 Sさん)

●生ゴミの収集日になると、カラスや猫によってゴミが荒らされてしまい、周囲に散乱して困っていました。そこで防護用のネットを購入し、入居者さんにも協力してもらい設置したところ、被害がなくなりました！
(大阪府 Kさん)

●以前の「置き配」の記事が参考になりました。所有物件に宅配ボックスを設置していますが、すべて荷物で埋まっていたり、配達員さんが空いているはずのボックスを確保していたりと困っていました。しかしオートロックマンションでも「置き配」ができること知り、さっそく検討したいと思います。
(東京都 Sさん)

●今まで住居用だった戸建てを初めて店舗として貸しました。しかし店舗だと火災保険が高くなり、自分が免税事業者でも、賃借人が課税事業者だとインボイス登録が必要になることもあるようです。今後店舗として貸す際はよく検討しようと思います。
(大阪府 Nさん)

●8階建てのマンションを所有しています。現在満室で、入居者は全室学生です。掃除や維持管理は管理会社に依頼せずすべて自分で行っていきます。現在81歳になりますが、確定申告もしています。やれられるものですね。
(京都府 Oさん)

●築25年の物件を所有しており、オートロックをすべて新しいものに交換予定です。入居者の方に住み心地の良い環境を提供したいという思いと、相続人に少しでも価値のある物件を残したいという思いで実施することに。資金計画も同時に行っています。
(奈良県 Mさん)

●最近、ファミリーの入居者が少なくなつたと感じます。家賃を上げたいのですが、上げると成約しにくく、空室期間も長くなり困っています。
(静岡県 Kさん)

●築50年の4畳半・風呂なしの賃貸アパートを所有しています。先日、高齢の女性が入居されましたが、これまで何軒も入居を断られたそうで、とても喜んでいただけました。うちのようなアパートも必要かもしれませんね。
(東京都 Sさん)

●外壁塗装と共用部の改装をしました。家賃を値上げしたにもかかわらず満室になったので、リフォーム効果を実感しています。
(滋賀県 Hさん)

●1年以上入居が決まらない部屋がありました。家賃を3000円値引きしたところ、すぐに入居者が決まりました。空室のままより毎月の収入が入る方が良いので、ひと安心です。
(東京都 Sさん)

投稿募集中

賃貸経営にまつわる日常の出来事やお悩み、疑問などがありましたらお聞かせください。また、本誌への感想、要望もお待ちしております。同封のアンケート用紙にご記入のうえ、郵送またはFAXにてお送りください。採用された方には粗品を差し上げます(2024年1月頃発送予定です)。

●7月末に1階の部屋の退去があります。1階の入居希望者は見つかりづらく、募集方法に頭を悩ませています。
(東京都 Sさん)

●築年数が古くなると修繕箇所が多くなります。水漏れなど緊急を要す対応は、日頃から信用できる所を見つけておきたいと思っています。
(大阪府 Iさん)

●所有物件の敷地内の雑草をとっていたら、近隣住民の方から「いつもきれいで散歩が気持ちいいです」と言われれました。入居者だけでなく町の方々にも良い印象を持っていただけで嬉しいです。
(東京都 Kさん)

●修繕を行う際は、できるだけ現地に確認に行くようにしています。工事の状況を見て情報や知識も得られ、賃貸経営に役立つと思います。
(愛知県 Oさん)

●以前の「空室対策」の記事は、賃貸経営を考え直すきっかけになりました。時代のニーズや所有物件の立地の特性を考えて、空室対策を常に行っていく必要がありますね。
(静岡県 Kさん)

●コロナ禍が落ち着いた影響で、今年の3月から6月末までに9部屋が退去し、空室に。なんとか満室になるよう頑張ります！
(愛知県 Kさん)

編集後記

今号は賃貸管理をより良くするための方法や、お困りごとの対応策を特集でご紹介。ぜひ参考してみてください。また10月21日は秋の大家さんフェスタを開催！賃貸経営や相続対策の最新情報が入ります。ご来場を心よりお待ちしております！



●所有しているサブリースの賃貸マンションはペット可の物件で、最近WiFiと宅配ボックスを設置しました。満室経営ができており、空きを待っている人もいます。聞きませぬ。本当にありがたいです。
(大阪府 Tさん)

●リフォームをして、入居者が住みたいと思う部屋にすることを心がけています。流行を意識してリフォームすると、若い入居者の反応もいいですね！
(静岡県 Tさん)

●自主管理のオーナーを応援する記事が多くてうれしいです。秋に開催する「大家さんフェスタ」にはぜひ行ってみたいですね。
(静岡県 Oさん)

★今年10月に開催する「大家さんフェスタ」では、自主管理大家さんの管理をもっとラクにできるサービスや商品を集めた、「自主管理らくらくコーナー」を企画しています。相談ブースだけでなくセミナーもあります。ぜひお立ち寄りください！
(編集部)

(東京都 Sさん)

(静岡県 Tさん)

(編集部)

(東京都 Sさん)

(東京都 Kさん)

大家さん川柳スペシャル

読者の皆様に、大家さんとしての日常、日頃の思いを五・七・五の川柳で表現してもらおうこのコーナー。毎号ご応募いただきありがとうございます。今回はいただいた中から選りすぐりの大家さん川柳をお届けします。

トラとトラを
かけてお上手!
座布団1枚!

コロナ禍で
電子化進む
大家業
(オーク)

物件探しから
契約まで電子化!
時代はデジタル化
ですな

ああうれし
入居者無事に
卒業だ
(ねじりはちまき)

暮らしを支える
大家さんに感謝!

オーナー業
皆が喜ぶ
人のため
(夢駒)

建蔽率
大家泣かせの
空地かな
(典人)

虎の子の
賃貸空きなく
虎ブルなく
(ターゲット)

狭い土地、
工夫次第で
夢の家
(まさんた)

新しい設備で
部屋の印象
アップですな!

空き部屋に
最新エアコン
付けて待つ
(のりん)

自粛中
陽気にさそわれ
庭いじり
(シバじい)

自ら調べて
学ぶ姿勢、
大切です!

下調べ
焦った時に
役に立つ
(ミケ)

あいさつは
大家自ら
声をかけ
(千里同風)

大家さん川柳
募集中!

本誌に付属の郵送FAXシートのお便り欄にペンネームを添えてご記入のうえ、お送りください。優秀作品はオーナーズ・スタイルで随時ご紹介していきます。たくさんのご応募をお待ちしています!

掲載された方には粗品をプレゼント!

編集後記

「オーナーズ・スタイル」は2006年に第1号を発行。読者の皆さまに支えられ、おかげさまで創刊70号を迎えることができました。厚く御礼申し上げます。今後も充実した誌面作りに努めてまいりますので、皆様の変わらぬご支援とご愛読をお願い申し上げます。

(東京都 Nさん)

●賃貸住宅を新築する際は、女性目線を大切にして、デザインや設備などを整えるようにしています。いろいろな機会に勉強して、自分も住みたいと思う部屋作りを心がけています。賃貸経営はサービス業と思っています。

(埼玉県 Iさん)

●大学近くのアパートを経営しています。入居の際に新入生だけではなく、住み替えの在校生に入居してもらい、卒業年が重ならないようにして空室リスクを最小にするようにしています。最近若い社会人に入居していただくなど、臨機応変に対応しています。

オーナーズ倶楽部

OWNER'S CLUB

読者の皆さまのお便りでつくるページです。入居者さんとの出来事や、事業者さんとのやりとりなどオーナーさんの日常をお伝えします。



●10年間住んでいた入居者が退去され、部屋がとても傷んでいた。リフォームをしましたが、家賃を上げてもらえずに新しい入居者が決まりました。思い切ってみてよかったです。
(兵庫県 Nさん)

●水漏れなどのトラブルがあった時は、修理会社に丸投げせず、現場に立ち合って状況を把握するようにしています。
(愛知県 Hさん)

●初めて土地を先に買い、建物を融資で建てたアパートがいよいよ完成します。完成したら見学会を行い、知り合いの方にお披露目をしようと思っています。
(愛知県 Kさん)

投稿募集中

賃貸経営にまつわる日常の出来事やお悩み、疑問などがありましたらお聞かせください。また、本誌への感想、要望もお待ちしています。同封のアンケート用紙にご記入のうえ、郵送またはFAXにてお送りください。採用された方には粗品を差し上げます(2023年7月頃発送予定です)。

大切だと思っています。
(愛知県 Wさん)

●先日入居者の方から風呂場の換気扇の音がうるさいとクレームが。交換、清掃などの対処を考えているところです。
(大阪府 Kさん)

●以前の確定申告の記事が非常に参考になりました。小さな改正でも自分で申告書を作成している限り、しっかりと把握しておく必要があることを改めて感じました。
(東京都 Nさん)

●満室経営のために、入居者の満足度を高めることを心掛けていて、不具合などの連絡にはすぐに対応しています。管理会社に任せきりにせず、オーナー自ら行動することも立ってください。
(編集部)