



【管理スタッフ「クマ」のレポート】

# お客様が 激怒する理由

## 賃貸管理の現場から

今回は、賃貸管理をしていく上で避けて通れない「トラブル対応の基本」について書かせていただきます。「入居者が激怒して責任者出せ！と電話が入ります」と、スタッフに言われて対応することが希（まれ）にあります。こういう場合、いきなり電話を代っても、興奮して怒鳴ってくる相手の「一方的な話」しか聞けません。僕の場合は、たとえ隣の席に座っていても、「責任者は不在ですが、なるべく早く折り返し連絡させます」とスタッフに応えさせています。電話を切った後に、対応したスタッフから事情を聞き、問題点を確認した後で電話を折り返すのです。

先日発生した激怒案件は、「給湯器の故障」が発端でした。入居者の最初の電話で故障の連絡が入りましたので、当社からガス会社に、修理または交換するよう手配をしたところ、訪問したガス会社から、「特殊な給湯器で在庫が無いので取り寄せに4日間かかります」と伝えられたそうです。「その事が不満で怒っている」とスタッフから告げられました。そこで、自分が電話を折り返してみたところ、違う内容で激怒していた事が分かりました。当社のスタッフが、「風呂に入れない期間に関しては、スーパー銭湯のチケットを渡しますから我慢して下さい」と、上から目線で答えた、と言うのです。もうひとつ、「笑いながら返答されたので、バカにされた気分になった」という理由で、怒りが爆発したとの事です。当社スタッフが、入居様を「バカにする」ような事はないはずですが、お客様が「そう感じた」のも事実です。これは、修理対応というより、電話での対応が悪かった（と感じさせた）という問題だったのです。

賃貸トラブルは、大きく分けると、物が故障する等の「物的トラブル」と、騒音等の「人的トラブル」に分別できます。単純に考えると、物的トラブルの場合は修理をすれば終わり、人が問題を起こす人的トラブ

ルとは「別の対応である」と考えてしまいますが、実はその考えには落とし穴があります。「物的トラブル」と「人的トラブル」を分けるのは、ただトラブルを分析をする為であって、最終的には「全て人が関わる」こととなりますので、ここに注意が必要です。

今回の結果は、スタッフの対応に関してお詫びの訪問をしてトラブルは終息しましたが、人が激怒をすると言うことは、物理的な問題だけでなく「必ず感情的になるような人的な問題」が潜んでいる、という教訓でした。

世の中に、「いつも激怒している人」など滅多にいませんので、そこには必ず理由があります。トラブル連絡の始まりは、ほとんどは顔が見えない電話から入りますが、声のトーンや話し方によっては横柄に感じさせてしまったり、親しみを込めて話したつもりでも「バカにされた」と感じさせてしまう危険がありますので、私たち賃貸管理担当には注意が必要です。物理的な故障で修理期間が発生する事は、冷静になってさえいただければ、激怒するような問題ではありません。相手の気持ちになって、丁寧な対応をする事が、人的トラブルを防ぐ基本なのです。今回は、「感情がトラブルを大きくする」という話を書かせていただきましたが、実はこのノウハウは、奥深いトラブル対応テクニックの入口でもありますので、さらに深い話は別の機会に書かせていただきます。



↑ オーナー様向けニュースレター

11  
November  
2016

# 東京不動産通信

特集1

## 賃貸リノベーションって 何ですか？

特集2 大家さんのための税金基礎講座

## あなたの土地は 小規模宅地等の特例 が受けられる？

特集3 管理スタッフ「クマ」のレポート

## お客様が激怒する理由

東京不動産通信 2016年11月号  
2016年11月5日発行(毎月1回発行)

発行所: 東京不動産株式会社 / 発行人: 重永正徳  
東京都杉並区成田東5-39-12榎本ビル1階 TEL: 03-6383-5671  
HP: <http://tokyo-hudousan.co.jp/>

# 賃貸リノベーションって何ですか？



## 賃貸リノベの可否を考える

賃貸物件を「リノベーションする」事例が増えていきます。いま、なぜ「賃貸リノベ」なのか？「賃貸物件のリノベーションの可否」についてレポートいたします。

賃貸リノベが増えている背景の1つは「空室問題」です。すでに賃貸で暮らす世帯より賃貸戸数が上回っている事態では、他物件との「差別化」を図る必要があります。もう1つの理由は、築古物件が増えていることです。平成4年の生産緑地法改正の対策として、全国で賃貸住宅の建設ラッシュが起りましたが、その世代が築20年から25年の「リノベ適齢期」を迎えています。

オーナー様は、すでに高額な投資をされてますし、ローンを組んで返済を続けています。出来るなら「これ以上の費用負担無し」で賃貸経営を続けたい、と誰しもが願うでしょう。リノベをしないで満室（に近い）経営が可能であれば、それに超したことはありません。そこで、ある事例で考えてみることにいたします。

築15年の賃貸物件を所有しているとします。そろそろ設備も、修繕するか取り替える時期に差し掛かっています。壊れていなくても、そこで暮らすお客様のニーズは15年前と変化していますので、その設備と間取りは、現在のお客様の希望に合わなくなっています。「DK」や「K」という間取りは、残念ながら現在ではあまり好まれません。もし「あと15年以上は賃貸住宅として活用したい」と考えるなら、設備の取り替えと一緒に、部屋そのものを「リノベする」という選択肢が浮かび上がります。これが最初の「リノベを判断するタイミング」になります。もちろん、壊れたところだけ直して、このまま使い続けることも可能ですが、その分は賃料等の条件を下げる必要があるのに加えて、同じ様な物件が多くありますので、その中に埋もれて空室が長引く可能性があります。

す。賃貸経営において「大きな岐路に差し掛かる時期」でもあります。

一方で、賃貸物件の価値は、間取りや設備だけで決まるモノではありません。立地も重要な要素ですし、需要と供給のバランスも大きく影響します。募集する「営業力」も決め手になります。仮に、人気の高い地域にあるなら、築年数の経った古い設備や間取りでも満室を続けることは可能です。あるいは、その地域に需要があってライバル物件が少なければ、同じく満室にするのは難しくありません。なので、古くなったら「何でもリノベする」という考えは正しくありません。

ただし、超人気立地やライバル不在の希少物件というのは希（まれ）ですから、多くの場合は「差別化」をしてお客様（入居者）に選んでもらう工夫が必要になります。その差別化には「家賃を下げる」「募集条件を変える」「設備やクロスを新しくする」などの方法があり、その中の1つが「現在のお客様のニーズに合わせて間取りや設備を変える」という「リノベーション」です。この中の「どれを選択するか」の判断は、オーナー様の「賃貸経営に対する考え方」によって異なります。なので、長中期の方針を決めて「どの方法が一番良いか」を選択する必要があります。

リノベというと、1Kなら100万～150万円、2DKや3DKで200万円を超えるような「フルリノベ」が想定されますが、もっと費用を抑えた「プチリノベ」や、原状回復工事に「プラスアルファのリノベ」という手法も行われています。今回は、多彩なリノベーションを紹介させていただきます。



# 税金基礎講座

## あなたの土地は小規模宅地等の特例が受けられる?(自宅編)

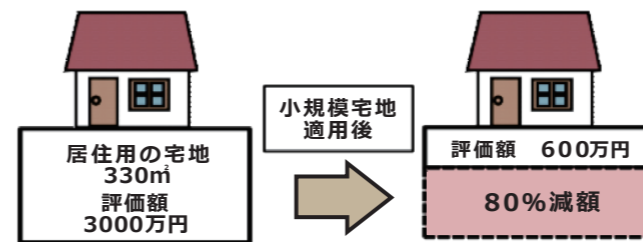
今回から3回に渡って「小規模宅地等の特例」についてお伝えして参ります。そもそも「小規模宅地等の特例とは何か？」の前に、この制度が出来た背景からお話しした方が分かりやすいと思います。地価が高騰したバブル期に比べると、路線価はかなり下落しましたが、それでも都市部では、猫の額（ひたい）ほどの居住地でも、相続税を心配しなければならなくなりました。また、店舗や工場の敷地に高額な相続税が課されて、土地を売却しなければ相続税が払えない、という事態も起こり得ます。事業用の土地や居住用の土地は、いわゆる生活基盤なので処分すれば生活が維持できません。路線価を元にストレートに課税されてしまっただけでは「たまったものではない」ですよ？！こうした問題に配慮した税制が、小規模宅地等の特例なのです。

この特例は、亡くなった人の事業用宅地や居住用宅地について「限度面積」までに限り、通常の相続税評価額から「一定割合の減額」をして相続税の課税対象額とするものです。今回は、この小規模宅地等の特例のうち「居住用宅地」に焦点を絞ってみたいと思います。

「一定割合の減額」とは…居住用宅地の減額割合は80%です。

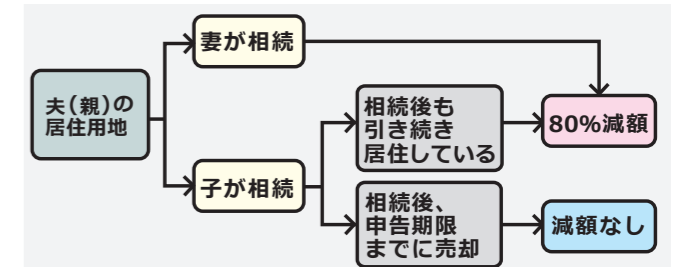
「限度面積」とは…居住用宅地の限度面積は330㎡です。

つまり、330㎡までの土地の評価額について80%オフしてくれる、ということです。例えば、下記の図のように、亡くなった人の自宅の敷地が330㎡あったとします。土地の相続税評価額が3000万円だった場合、80%オフで600万円に評価が減額されるのです。



では、自宅の土地を相続した場合には、すべてこのような減額がされるかというと、そうではありません。いくつかの要件を満たさないとこの特例は受けられません。その要件のポイントとなるものが2つあります。

1つ目⇒誰が自宅の土地を相続するのか  
2つ目⇒相続後、その自宅に居住するのか、その自宅を売却するのか  
この特例が適用できるかどうかについては、次のフローチャートで確認してみてください。



(注)実務上、最も多いケースのフローチャートですので、これ以外にも適用可能なケースがいくつかあります。

この図をご覧いただいて分かる通り、配偶者が自宅の土地を相続した場合には、文句なしに小規模宅地等の特例を受けることができます。別の言い方をすれば、配偶者は自宅の土地を相続した後に、そこに住み続けても良いし、その土地を売却しても良いのです。一方、同居している子供が自宅の土地を相続した場合には、申告期限(亡くなった日から10か月)までに売却してしまうと、この特例は受けられません。だからといって、配偶者に自宅の土地を全部相続させると、2次相続で相続税が高くなる可能性があります。ケースバイケースではありますが、できればこの特例は配偶者ではなく、同居している子どもに受け取ってもらうことをお勧めします。なぜなら、配偶者には相続税を軽減させる特例(配偶者の税額軽減)があるため、小規模宅地等の特例を受けなくても、税金が発生しない可能性が高いからです。

例えば、660㎡の自宅の土地を相続する場合、1次相続では配偶者が330㎡分相続し、同居している子どもが330㎡分を相続します(共有名義となります)。ここで、配偶者が取得した330㎡分については小規模宅地等の特例は受けず、子どもの方で適用を受けます。そうすると、同居している子どもは2次相続でも、配偶者が1次相続で取得した330㎡の土地について適用を受けられることになり節税効果が高まります。実務上でも、自宅の土地に小規模宅地等の特例を適用させるケースは非常に多いので、是非覚えておいてください。

(不動産投資専門/叶税理士法人・副代表 萱谷有香) 2