



【管理スタッフ「クマ」のレポート】

漏水対応

賃貸管理の現場から

今回は、賃貸トラブルの中でも対応に苦労する「漏水トラブル」について書かせていただきます。「漏水トラブル」は「建物が原因で起きるトラブル」の中でも、管理会社スタッフの小修理で直るものと、大規模に足場をかけて対応するものまで、そのパターンによって奥深い対応テクニックが求められます。私は長年の経験の中で修理のテクニックだけでなく、「入居者さんの感情の調整テクニック」こそが重要であることに気がつきました。その話をする前に、賃貸管理で対応する漏水トラブルにはどのような種類があるか簡単に特徴を説明させていただきます。

- ① **躯体雨漏り** 築年を問わず施工不良や老朽化で発生する雨漏り。
- ② **排水不良** トイレ・台所排水等、不衛生な漏水なので入居者さんの不満が最大化する。
- ③ **給水不良** 突発的に発生し、発見が送れると被害が甚大となる。
- ④ **入居者不手際** 水こぼしや、洗濯機のホースが外れた等、問題箇所がわかりやすい。
- ⑤ **極端な結露** 漏水とは違いますが、初期の段階では漏水と区別が難しい。

大きく分けると以上の様に分類できます。それぞれに物語があるのですが、まずは①の躯体雨漏りが原因の漏水から書かせていただきます。雨漏りというと老朽化した木造住宅が頭に浮かぶかと思えます。バケツや洗面器で漏れた水を受ける様子は昔の漫画に当たり前に登場していましたね。しかし、雨漏りは新築の鉄筋コンクリートマンションでも発生します。その場合は主に施工不良であることが多く、新築後に最初に発生した台風やゲリラ豪雨で、その不良箇所が判明することになります。雨漏りが発生した場合、修繕に関しては建築会社や外壁塗装会社等の専門家が対応する事になるのですが、管理会社スタッフや大家さんとしては何をする必要がありますのでしょうか？それは「入居者対応」です。雨漏りは室内に漏れる事がほとんどですので、最初

に連絡してくれるのは入居者さんです。連絡を受けた際は、「大雨ですので日を改めて伺います」等は絶対に言わないで、極力無理してでもすぐに訪問するようにします。なぜなら、雨漏りに関して管理会社が出来るとは、「応急処置」と「現状確認」と「今後の流れを説明すること」くらいしか無いからです。



大切なのは、入居者さんの気持ちを考える事です。天井からポタポタと雨が漏るといふ経験は滅多にあることではありませんので不安を感じますし、家具や衣類が濡れたりすると怒りの感情を覚えます。そんな状態で「大雨だから」と対応を後回しにするのと、真っ先に現場に駆けつける対応では、入居者さんの管理会社や大家さんへのイメージが変わるのです。そしてその際に、大量のタオル又は新品の雑巾（汚い雑巾は苦情の元）と水受け用のバケツを持っていきます。現地での対応と同時に、現状を詳しく記録するために写真（動画）撮影を行います。この後の修理で業者さんに引き継ぐ際に具体的に伝える為のものです。更に必要になるのが、「今後の流れの説明」です。大家さん側で建築会社に依頼するのか、あるいは雨漏り修理専門会社に頼むのか、決まっていなければ予想される流れを説明して、確定した際に再度知らせるようにします。雨漏りに限らず漏水トラブルで大切なのは、被害を受けている入居者さんの「感情」に配慮することです。そのためには「早急に対応すること」を基本として「問題を共有」し、「疑問や不安に真摯に答える」という姿勢で調整業務を行う事が管理会社の重要な役割です。スムーズに問題を解決する事でオーナー様の負担を軽減する事になるのです。

↑ オーナー様向けニュースレター

7
July
2017

東京不動産通信

空室対策、はじめの一步 **特集1**

入居者さんが望むものを知る

特集2 大家さんのための税金基礎講座

賃貸経営と消費税

特集3 管理スタッフ「クマ」のレポート

漏水対応

東京不動産通信 2017年7月号
2017年7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/>

空室対策、はじめの一歩!!



入居者さんが望むものを知る

いまや賃貸住宅の5件に1件以上が空室という時代ですが、一方で新築は増え続けていて、その理由のトップは「相続税対策」となっています。土地を売却することは出来ないのに、賃貸経営が厳しい事を理解した上で、「賃貸住宅の建築で相続税を下げる」という手段を採用されている方が多いようです。それならば、この厳しい時代に賃貸住宅を新築するときに、何に気を付けていけば良いのでしょうか。

▶ ニーズを知っているのは誰か？

賃貸経営は「不労所得」ではなく、顧客に選ばれる「サービス業」に変化しました。選ばれるためには、顧客のニーズを把握して「住みたい」と思ってもらえる賃貸住宅を作らなければなりません。そのニーズを知っているのは誰なのでしょう？それは、賃貸住宅を供給しているハウスメーカーでしょうか？



お部屋探しの顧客ニーズは時代とともに変化していきます。そこに住む方は20代から30代が主な層になりますが、彼ら若者の生活パターンや要望を正確に知るは簡単ではありません。そこで登場する強い見方が、不動産会社の賃貸仲介営業マンです。日々、お客様の要望をお聞きして物件をご案内し、お客様の感想を直接聞く立場です。地域の最新物件や人気の物件も見ていますし、最新の設備を自分たちの目で見てお客様に説明しているので詳しく知っています。彼らに顧客ニーズを聞くことが出来ればとても参考になるはずですよ。

最近の入居者さんのニーズを具体的に考えてみましょう。まず、ここ10年で大きく変わったのは、箆笥(たんす)やチェストなどのいわゆる「箱モノ家具」です。家具業界では、箱モノが売れない商品の代表格になって久しいそうです。昔は新婚さんと言えば必ず婚礼箆笥を持って来られましたが、今で

は大きな収納家具を持っている入居者はかなり減り、その代わりに、お部屋に「作り付けのクローゼット」や収納がある部屋を望むお客様が多くなりました。収納が豊富にあることがお部屋選びの重要ポイントになっているなら、賃貸住宅を作る時も収納を意識したプランニングをするべきです。限られた面積の中で、部屋だけでなく玄関や水回り設備まで、便利な収納を確保することが重要になりました。

▶ ベランダに洗濯物は干さない!?

もう一つ、入居者さんの最近ニーズは「洗濯物の室内干し問題」です。一人暮らしやファミリーの共働き家族が増えたため、洗濯物を室内に干す人が多くなってます。室内干し用の洗剤も進化して生乾きの臭いもかなり防げるようになったことや、花粉症の人が増えた事も、室内干し派急増の原因になっています。新築のプランニング時に、室内干し出来る場所や設備を用意しておかないと、カーテンレールや鴨居に洗濯物を掛けられてしまいます。カーテンレールもグラグラになるし、見た目も雑然として居心地が悪くなさそうですね。室内物干し器具は安価ですので、新築の時にプランニングに組み込む事が出来れば、若い入居者さんのニーズに対応出来て、他の新築との差別化になります。



2つの具体例を挙げましたが、この他にも刻々と変化するニーズは多くあります。地域によっても間取りタイプによっても異なるニーズが存在します。税金対策で新築されるなら、賃貸仲介営業マンや管理担当(私たちのことです!)と一緒に、最近の入居者ニーズを取り入れて下さい。大家さんと管理担当の「理想の物件」に近づけることが出来れば、お客様も長く暮らしたいと思うに違いありません。

大家さんのための

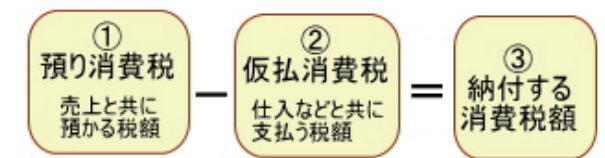
税金基礎講座

【¥ 賃貸経営と消費税】

何年も前に某大学のゼミで学生相手に『税金の話』を依頼されたときに、当時は3%だった消費税の話題を取り上げたことがあります。私は学生たちに尋ねました。『この1万円のペンは、諸君が買ったとしても、総理大臣が買ったとしても、私が買ったとしても消費税は300円ですね。このルールをどう思いますか?』と。学生たちの反応は、『お給料の高い総理大臣や先生と僕たちが、同じ税額なのは不公平だと思います』と答えました。

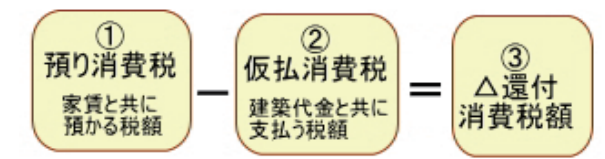
次にこう尋ねました。『諸君はお小遣いとして、月にいくら消費しますか?』。答えの平均が2万円ほどだったので、『諸君が払う消費税は600円ですね。(仮に)総理大臣が月に30万円を使うなら9,000円の消費税を負担することになります。つまり、お金をたくさん使う人が多くの税金を払うのが消費税です。払いたくないならお金を使わなければ良いのです。儲け(利益)に対して課税するのと違って自分たちで選択することができるんですよ。』と説明しました。さらに『たとえば税金を逃げていた悪い人も、上手く脱税している人も、物を買う時は等しく税金(消費税)を払うのだから、ある意味で公平と考えられるのではないのでしょうか』と言ったら、みな「ふ〜ん・・・。」といった表情で納得(?)していました。さらに『今、諸君が使っている椅子や机も、諸君が払っている税金の何百万分の1かもしれないが、確かに使われているのですから、大切に使うなければいけませんよ』と租税の教育(?)をしておきました。実は消費税の扱いは、総理大臣や学生たちと私とは違うところがあります。個人の総理大臣や学生は事業(商売)をしている訳ではないので、ペンを買っても経費扱いにはなりませんから「最終消費者」となります。つまり、消費税を「最終的に負担する者」ということです。しかし税理士業の私はペンを商売で使用するので、ペンを買ったときに払った消費税は、売上と共にお客様から預

かった税額から控除(差し引く)できるのです。すると私のような事業者は税率が8%であろうと10%であろうと、ペンは1万円で買ったこととなります。でも学生たちやサラリーマンは、現在なら1万800円で買うこととなりますね。前置きが少し長くなりましたが、「消費税の仕組み」をおおざっぱに解説すると次の通りとなります。



消費税の申告・納付(又は還付)をするのは、事業(商売)をしている企業(全ての会社)や個人事業主です。

アパート・マンション経営も事業(商売)ですから、大家さんは消費税の申告ができる(あるいは必要な)人です。ならば、アパート等を建築した時に支払った消費税は、私のペンの消費税のように戻ってこないのでしょうか?



建築したアパート等のすべてが居住用の場合は、家賃が非課税なので預り消費税がありませんから、仕組みとして控除する計算ができないので非常に難しいです。もし、農業、店舗・事務所・駐車場収入など、消費税のかかる売上のある商売をしている方は、必ずや還付申告ができるといってもいいでしょう。

※この場合は前もって税務署への届出などの非常に難解な計算を必要とします。建築計画の話が出たら早めに税理士さんにご相談してください。

(税理士/谷口賢吉)