



帰ってきた助けてクマさん! 賃貸トラブル即応マニュアル

今月は賃貸トラブルの対処方法を実例で解りやすく説明した書籍を紹介いたします。この本の前作「助けてクマさん! 賃貸トラブル即応マニュアル」から8年が経ち、本書は待望の続編ということになります。賃貸経営をされるオーナー様と現場のスタッフ向けに書かれた内容は、100%が著者の実体験に基づいていますので、評論家が書くモノとは一線を画しています。本書の中からクマさんのメッセージをいくつか取り上げてみることにします。

テナント・リテンションが重要

テナント・リテンションとは「入居者を大切に」と訳せますが、入居者さんに永く暮らしてもらうことがオーナー様の収益につながり、結果として「オーナー様を大切にすることになる」という考え方です。オーナー様にとって空き室を早く埋めることは重要テーマであり、部屋が決まったら「戦いは終わった」と安堵される気持ちは分かりますが、今度は「永く住んでいただく戦い」が始まると考えて、退去されないようにすることが大切です。賃貸経営では「空室対策」と「テナントリテンション」は車の両輪のような関係であり、片方だけに重点を置くと上手くいかない原因になります。

相続だけでなく承継対策も大事

親が所有していた物件を相続で手に入れたのに「アパート経営なんてやりたくない」という方が意外と多くいます。原因は生前に「なぜ賃貸経営をしているのか」や「賃貸経営のメリット」について親子で話し合っただけでなかったことにあると思います。「うちの親父はアパートで苦労したから自分は二の舞になりたくない」と仰る方もいました。相続対策も大事ですが、元気なうちに賃貸事業の承継を円滑に行う「承継対策」が重要なのではないのでしょうか。新たに物件を取得したり、長期にわたるテナント契約を締結する際には、相続されるお

子さんが同席されることをお勧めしています。親子の話し合いの場を持つことが大切です。

クレームでなくサービスリクエスト

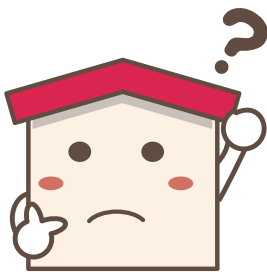
クレーム処理のことをサービスリクエストと呼んでいます。クレームを「苦情」や「言いがかり」と捉えないで、物件の価値を上げるための改善リクエストなのだ、と考えています。入居者さんからのクレームに応じて改善を繰り返すことで、オーナー様の施設が良くなり、賃貸管理の質も向上して、永く住んでいただける物件になっていきます。

一次対応の重要性

苦情を受けたときの管理スタッフの一次対応では「電話の指示のみで解決方法を伝える」ことを目指します。電話で片が付くことなのに慌てて業者を手配してしまうと、オーナー様の出費を増やしてしまうこともあります。一次対応をしっかり行うことで「入居者さん」「オーナー様」「管理会社」の三者にメリットがあるのです。

クマ流トラブル別対処法

本書のメインとなるのがトラブル別対処法です。クマさんはトラブルを4つに分類しています。
①物的トラブル（建物や設備が原因で起こる）
②人的トラブル（入居者の起因で起こる）
③生き物トラブル（シロアリやハチなどの被害）
④自己原因トラブル（管理スタッフの対応の悪さ）
これらについては本書の中で、大きくページを割いて対応方法を伝授しています。それらを紹介する紙面は残っておりませんので、ぜひご購読していただきたいと思えます。管理スタッフにとっても大いに勉強になる一冊でした。



東京不動産通信

特集1 空室対策はじめての一步

繁忙期と閑散期の 入居募集の違いとは

特集2 大家さんのための税金基礎講座

物納は 簡単ではない

特集3 賃貸経営に役立つ「この一冊！」

帰ってきた助けてクマさん! 賃貸トラブル即応マニュアル

東京不動産通信 2018年4月号
2018年4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

繁忙期と閑散期の入居募集の違いとは

賃貸経営の1年には大きな波があります。1月中旬から3月にかけては毎年恒例の繁忙期ですが、その時期を終えると、今度はなだらかに閑散期に入っていきます。しかし閑散期とは言っても部屋を探す人がゼロになるわけではなく、「希望の物件をゆっくり探したい」と言って、繁忙期を外して来店されるお客様もいます。「いいお部屋があれば引っ越したい」という方は、「就職や転職でこの日までに引っ越さなければならない」という事情と違うので、私たちも繁忙期をずらして探すことをお勧めしています。繁忙期と違い、閑散期のお部屋探しはゆっくり検討して頂くだけの時間の余裕があります。

さて、ではこの時期に大家さんと管理会社がすべきことを考えてみましょう。残念ながら繁忙期に決め損なったお部屋や、3月末に退去があって商品化が間に合わなかったお部屋は、早く埋めるために動き出す必要があります。また、今は満室でも、閑散期の間には退去があるかも知れませんので、その時の準備を今からしておきましょう。

実は、入居者さんの立場から見て、繁忙期と閑散期のお部屋探しが違うように、大家さんの立場から見た繁忙期と閑散期の入居者募集の考え方も違ってしかるべきです。前述したように、閑散期に入るとじっくり探す人が多くなるので、そういう人の心をつかむような仕掛けをする必要があります。繁忙期にはお客様に短期で決断してもらえようように、家賃や礼金・敷金、フリーレントなどの条件で引きつけたり、原状回復工事もスピード重視で完了させることを優先しましたが、閑散期の空室対策はもっと細かい部分の見直しを行う方が良いでしょう。以下にいくつかの見直し項目を挙げてみます。

■ 閑散期だからこそ見直すべきは
通常の原状回復にプラスアルファを施したりフォー

ム工事は、時間のある閑散期にこそ行うべきです。クリーニングで取りきれない水回りのカビや黒ずみはコーキングで綺麗になります。水垢が取れない浴室の古くなった鏡や水栓金具は交換を検討しましょう。コンセントやスイッチが黄ばんだり割れていたら新品に交換すると印象が良くなります。また、収納量を増やすことでお客様に注目していただける部屋になります。玄関の壁、洗濯機パンの天井部分、収納の無い洋室のカベ、あるいは奥行き90センチの収納の中にも、工夫次第で収納量を増やすことができます。すべてローコストで行うことのできる工事です。

お部屋の「見せ方」も大事です。家具や家電を設置してモデルルームに出来れば申し分ありませんが、玄関にスリッパとマットを置いて、部屋にカーテンとお洒落な照明器具を付けておくだけでも、見栄えがグッと良くなります。浴室やキッチンに生活小物などを置いておくのも効果がありますし、これらは100円ショップでも揃えることができます。

内見に訪れたお客様が最初に目にするエントランスに見直すべきところはないでしょうか。郵便ポストのスペースが綺麗に整頓されていたり、入り口が季節の花で溢れているという景色は、物件に初めて訪れたお客様の印象を格段に良くしますし、閑散期にじっくり探しているお客様はこういう細かいところもしっかりチェックする方が多いのです。こういう細かいことは即効性は有りませんが、確実に物件価値を上げることが出来ますし、一度やると効果が長続きします。すでに入居して下さっている方にも喜んでいただけるので長期入居にも繋がります。時間は掛かりますが、閑散期にしか出来ないことです。まずは出来ることからやっていきましょう。



税金基礎講座

大家さんのための

物納は「簡単ではない」

相続税納付に「物納」という方法がありますが、実際の手続きはそう簡単ではありません。物納の要件は次のように定められています。

1. 延納による金銭納付が困難な金額の範囲内であること。分かりやすく言うと次のようになります。

I. 相続したお金と持っているお金がある時、お金の使わざるを得ない事情がある場合を除いて、そのお金を先に税金に充ててください。

II. 延納（最高20年のローン）によって支払える余裕があるなら延納してください。

※不動産賃貸の所得が多い方は延納できる額が計算されます。

III. それでも足りない場合にのみ認めます。

2. 物納申請財産は定められた種類の財産で申請順位が定められています。

※第一順位は、国債、地方債、不動産（土地・建物）、船舶、上場株式等となっています。

3. 申請書および物納手続関係書類を期限までに提出しなければなりません。

※申告期限に遅れたらアウトになります。

4. 申請財産が物納適格財産である必要があります。

I. 管理処分不適格財産といって銀行の抵当に入っている土地・建物や貸し地で係争中のものや地代が安すぎるもの、無道路の土地などはダメです。

II. 物納劣後財産といって、賃借権がついている土地や区画整理途中の土地、生産緑地、自宅敷地や商売に使っている土地などは、物納適格財産を出せない合理的な理由がある場合にのみ認められます。

つまり、「良い土地を優先して物納していただきます」ということです。ただし、「一番いい自宅を先に取られてしまう」なんて話はウソです。

2012年の9月初めが申告期限の相続があり、8月中頃に「相続税の申告書」および「物納の申請書」を提出するという案件がありました。提出して3日後に税務署から連絡が入りました。担当官は「現地を見てきましたが、隣地との境界線上で、①塀、②東京電力の支柱、③アパートのダクトのパイプが境界線を越えているようなので確認してください」と言ってきました。隣地の地主の所有物が物納申請した土地を侵している場合には、原則は除去していただくことが必要なのです。早速、物納のお手伝いをいただいた測量士さんに確認作業をお願いしたところ、3件とも数センチほど越境していることが分かりました。①の塀の所有者から確認書をもらい、②東京電力からは撤去する確約を取り、③アパートの所有者にパイプを切断してもらって対処することができました。後日、財務局というお役人の調査があってOKが出たので、めでたく物納が認められました。（物納財産の是非は、税務署ではなく財務局が決定します。）ちなみに、その物納申請者は養子になったお孫さんで高校生でした。預貯金もなければ収入もなく、相続した財産は土地だけという状況で、物納要件の①～④のすべてを満たしていたので、物納が最良の選択肢でした。

また、8年ほど前に経験した物納では、財務局の調査によって町内会の掲示板やガラなどの撤去や、破損していた境界石の再設置などの指示（補正の通知）を受けたことがあります。補正を完了して許可されましたが、その期間に応じた利息（利子税：年7.3%または公定歩合+4%の低い方）を現金で払うハメとなりました。なので2012年の税務署の早い対応に驚きましたが助かったことも事実で感謝しています。とにかく物納は、余裕を持った周知な準備が必要なのです。



税理士 谷口健吉