

東京不動産通信

特集1 空室対策ははじめの一歩

入居者さんの力を借りた大家さん

特集2 大家さんとのQ&A

増える高齢者への対応

特集3 管理スタッフ「クマ」のレポート

オーナー様の資産を守る「安否確認」



管理スタッフ「クマ」のレポート

オーナー様の資産を守る「安否確認」

今月は管理スタッフとしてドキドキハラハラする「安否確認」のお話です。

安否確認とは借主の親族や、法人契約の場合は会社の上司さんから、「連絡がとれず心配なので様子を見てきて欲しい」と依頼された時に行きます。ドアの外から呼んでも応答が無い場合は、鍵を開けて室内に立ち入ることもあります。最悪の事態を想像しながら中に入るのは、何回経験しても慣れることはなくドキドキするものです。

先日も法人契約の入居者さんが、数日無断欠勤をしているということで、上司の方から「様子を見たいので鍵を貸して欲しい」と依頼がありました。法人が借主ですから、鍵を渡すことは問題ありませんが心配なので自分も一緒にいきました。上司さんが名前を呼んでもドアを叩いても応答がないので、鍵を開けて中に入ったところ、青白い顔で寝ていた入居者さんを発見しました。その後の二人のやり取りを聞いて分かったことは、どうやら仕事で失敗して叱られたので、自信をなくして悩んで、起きる気力もなく休んでいたようです。

このように安否確認の9割は、寝ていたり旅行に出ているという結果なのですが、ここで問題になるのは借主本人の了解なしで鍵を開けることの正当性です。たとえ親でも保証人でも貸主であっても、他人（ひと）が暮らす部屋に許可無く入るのは「住居侵入」という罪に問われます。それでも管理スタッフとして、そのリスクを冒しても鍵を開けることを選択せざるを得ない事態があるのです。特に遠くで暮らす肉親から、「数日連絡がとれない。悩んでいたので心配だ。様子を見てほしい」と依頼されたら、「法律を犯す訳にはいかない」と拒否することはできません。その理由の一番は「人命救助」です。万一、室内で倒れていて対応が早ければ「救えた」という状態かもしれないと考えたら、リスクを犯しても中に入るしかありません。部屋に入っても「9割は問題なかった」と書きましたが、ということは、高い確率で問題

ない部屋の鍵を本人の許可なく開けている事になります。幸いにも今まで訴えられた事は一度もありませんが・・・。

室内に立ち入るときは、トラブル防止の為に必ず警察官に同行を依頼しています。警察官が一緒だからといって住居侵入が合法にはなりません、一緒の方が借主からのクレームが和らぎますし、警察官も「人命救助のやむを得ない状態」とであると判断してくれています。そして、万が一の事態のときは、警察官に対応を引き継いでもらう事ができます。以前に一度だけ「第一発見者」になって通報したことがありましたが、長い時間を割かれて大変な経験をしたことがあるのです。

リスクを犯しても部屋に立ち入る理由はもう一つあります。「オーナー様の所有物件を“事故物件”にさせない」ことです。室内で万一のことがあると、その後の募集では、入居希望者さんに告知しなければなりません。

その期間は「いつまでなのか？」という問いに明確な答えはありませんが、少なくとも「数年間」は告知が必要です。そうなると部屋が決まりにくくなり、家賃等の条件も下げなければなりません。オーナー様にとっては大損害ですし、「オーナー様の資産の価値を守る」という賃貸管理の使命を考えると、出来る限り避けなければならない事態なのです。

今日も「安否確認」の依頼があるかもしれません。その時に躊躇することなく、一分一秒を争って現場に駆けつけるという「心の準備」を、常に心がけています。



空室対策 はじめの一歩



オーナー対談「入居者さんの力を借りる」

今回は3人のオーナー様に「入居者さんの力を借りた事例」について対談していただきました。

司会 「入居者さんの力を借りた事例」を紹介していただきます。まずAさんからお願いします。

A 私は、お花が好きな入居者さんにエントランスのお花を育ててもらってます。キッカケは、その入居者さんのベランダや窓から綺麗なお花が見えるので、入居者さんと顔を合わせた時に「綺麗ですね」と褒めたのです。すると、「お花が好きで育てているが場所が足りない」と仰るので、「良かったらエントランスの花壇を使いませんか」と声をかけたところ大変喜んでくれました。元々あった植栽は枯れかけて見栄えが悪かったのですが、その入居者さんにお任せしたことでいつも季節のお花が溢れるようになり、マンションの雰囲気もすごく良くなりました。私は、仕事としてお金を払いたいと申し出たのですが、入居者さんは「自分がやりたいのだから」と苗の代金しか受け取らないので、季節ごとにお中元お歳暮などを送っています。

司会 業者さんに頼んだらかなりお金がかかるどころ、大家さんは苗の代金だけでお願い出来て、入居者さんは趣味のガーデニングを思う存分楽しんで、言うことなしのご関係ですね。Bさんのケースはいかがですか？

B 私は物件から1時間以上離れていて仕事を持っているので頻繁に行けない事情があるのですが、新しい入居者さんが入ると電話で挨拶をすることにしています。そして話が合う入居者さんとは現地に行ったときに顔を合わせ、親しく世間話ができる関係になるようにしています。仲良くなると色々なことを頼める間柄になるのです。半年前に入居した塗装職人の入居者さんには、雨樋の修理や足元灯の電球交換を格安でやってもらいました。

司会 いつから始めたのですか？

B 以前、雪が降った日に心配で現地に行くと、ある入居者さんがエントランス付近を雪かきして

いたのです。私はお礼を言って一緒に雪かきしながら世間話をして仲良しになりましたが、その日以来、雪が降るとその入居者さんが率先して全体の雪かきをしてくれるようになり、数年後に退去されるまでの間、雪の日や台風の日には、まるで管理人さんのように大活躍して下さったのです。入居者さんと親しくなると本当に良いことがあると思ったので、それ以来入居申し込みがある度に職業や人柄を気にするようになりました。

司会 入居者さんに管理を手伝ってもらおうとは、あまり聞いたことがないですが良いお話ですね。Cさんはいかがですか？

C 私は両親が自主管理していたアパートを相続して、管理は不動産会社に依頼したところ、敷地に共用水道が引かれていないことが判明したのです。清掃のときは近くにあった実家の敷地からホースで水を引っ張っていたとのことでした。実家も売却する予定ですし私も遠方に住んでいるので、アパートの水道管から分岐して共用の水道を作る見積もりを取って見たのですがかなりの金額です。困っていると、一番長く住んでいる老ご夫婦が「うちの水を使っていいですよ」と言って下さいました。有り難い申し出を受けて、その代わりに共益費を減額することにしたら、年金暮らしのご夫婦にはむしろ喜んでいただいて、それ以来物件で何かあると連絡してくれるようになったのです。

司会 3人の大家さんのケースで共通するのは、良い入居者さんに巡り会えると、相手にも喜ばれて物件管理にも役に立つということですね。計画的にできることではありませんが、入居者さんとのコミュニケーションが大事ということを教えてくださいました。



大家さんとの



増える高齢者への対応



Q 築年数が古くなり空室期間が長くなってきました。これから「高齢者」というマーケットを無視できないと思いますが心配なことも多くあります。「高齢者に部屋を貸す」ということについて教えてください。



A 日本は単身世帯が増え続けています。結婚しないで独身を貫く人も多くなっていますから「孤独死」のリスクは高齢者だけに限らないと思います。とはいえ、ご質問のテーマが「高齢者にお部屋を貸すこと」ですので、まず日本の現状をみてみましょう。アンケートによると、大家さんの約60%が「高齢者の入居に拒否感がある」と答えていて、近年は増加傾向にあるそうです。拒否する理由は、死亡リスク、滞納リスク、認知症にかかるリスクなどが挙げられます。実際に「高齢者様はお断り」と表明している大家さんや不動産会社は少ないでしょうが、入居審査のところを理由をつけてお断りされることが多いのだと思います。日本は65歳以上の人口が3100万人を超えて、すでに4人に1人以上が高齢者で、近い将来は4人に1人が75歳以上になります。ご質問の大家さんが仰るように、これだけ人数が多い市場を、高齢者だからという理由で敬遠するのは大きな機会損失です。高齢者に貸すことのメリットもあります。

- (1) 長く入居してくれる、
- (2) 生活のマナーがいい、
- (3) クレームが少なく感謝される

高齢者は一度入ると長く入居してくれますから、高齢者を入れることで、空室に対してリスクヘッジができます。「健康状態や身内の有無、緊急時の対応をしっかり把握しておけば問題ないんです」と仰る専門家もいるのです。でもリスクがあるのは事実ですので、前に掲げた項目について検証してみましょう。

▶室内で死亡されるリスク

これは、純粋に人が亡くなることへの畏怖がありますし、発見されるまでに時間がかかることの恐れがあります。特に事件性がなくても発見まで長引けば特別な清掃が必要になりますし、次の募集に大きな支障が出ます。人が亡くなるのは避けられないですから、問題は、具合が悪くなったときや緊急時に、周りが速やかに気付くことができる仕組みです。センサーで住人の異常をインターネット回線で伝える、ドアの開閉、照明、テレビのリモコンなどにも反応するセンサーが開発途上にあるそうです。しかしテクノロジーよりも、定期的に会う機会があって、結果的に見守りにつながるようなコミュニケーションの構築が望まれます。大家さんか管理会社が頻繁に現場に足を運ぶことと、入居者同士が日常で確認しあうような仕組みです。

一方で解決策にはなりません、孤独死に対応した保険を利用することは可能です。一つの例として、発見された場合に原状回復費用に最大100万円、空室や家賃低下に対して最大200万円を事故後1年間補償するという内容の保険があります。全戸の加入が必須となっていますが、保険料は1戸あたり3,000円程度と費用負担は抑えられています。

▶家賃滞納と認知症になるリスク

年金支給の将来に不安もありますので、蓄えがなくなり収入が減って、家賃滞納につながる可能性はありますが、これは高齢者にも対応している保証会社を利用することと、緊急時に対処してくれる身内等の確保をしっかりとしておく必要があります。認知症や病気になったときに対する備えとしても必須の条件になりますね。

以上のように「100%安心できる解決法」はありません。「サービス付き高齢者向け住宅」への登録という積極的な選択肢もあります。間違いなく言えるのは「空室と単身高齢者は増えていく」という事実です。純粋な経営としても、この増え続けるマーケットを無視することは出来ないのではないでしょうか。