



司法書士に学ぶ

# 賃料督促の実務

## vol.2 滞納賃料の督促はスピードが命

督促はスピードが大切。  
そのワケとは？

大家さんの2000件以上の賃貸トラブルを処理してきた司法書士として、今回も滞納賃料の督促について掘り下げていきます。家賃滞納の督促はタイミングがとても重要になります。とにかく早めの入金確認が大切になりますので、必ず月末の当日にチェックを行います。15時と夕方の2回の確認で入金がない借借人をマークしておきます。翌朝いちばんに、もういちど確認して、そこで入っていないければ、すぐに督促作業を開始します。このくらいのスピードが必要です。督促が一日でも遅ければ、その分回収率は下がります。どうしてでしょうか？

実は、滞納する人は他にも借金がある可能性が高いのですが、支払うべき相手の中で優先順位が先の方から払います。家賃は高額なので最初は後回しにされることが多いのですが、一方で家賃を払っていないことでビクビクもしているのです。そこで督促をされないと、「あっ、意外と大丈夫なんだ」と思われて、その後は別の借金の支払いを優先されてしまいます。「払わないと面倒なことになるんだ」という意識を持ってもらうためにも、すぐに督促を開始すべきなのです。

そこで滞納している借借人と連絡が取れたとしましょう。相手方は「払えません」とは言いませんので、もし「払います」と言われても、それを鵜呑みにしてはいけません。まずどうして今回、支払いが遅れたのかを尋ねます。頭ごなしに滞納していることを責めると情報が得られませんので「どうされたのか心配で」と、相手の事情を聞きだすのがコツです。ここで理由が一過性のものであれば、滞納状況も一過性で済みますが、不幸にしてそうでなければ、ここから滞納額が加算していくことになってしまいます。

最善の方法を滞納者と一緒に考える

家賃滞納が起こると「退去させる」ことはできても「滞納分の回収」が難しいのが一般的です。本人が頑張っていたとしても、勤務先の会社の事情で給与未払いもあるかもしれません。本人の力だけで改善できそうになれば、まだ体力があるうちに家賃負担の軽い部屋に移る方がお互いに良いです。滞納している人は、よほどの悪い人でない限り、滞納したまま引越すという選択肢はありません。何とかして払わなければ・・・そう思っているけど払えず、気がついたら何十万と滞納になっていた、というのが一般的です。こうなると転居したくてもできない状態になってしまいます。今より安い部屋に転居してもらうことで滞納額を確定させて、その後で分割で支払ってもらう、というのがいちばん傷の浅い方法なのです。そのためには力で押しでも反発されるだけです。じっくり借借人の内情を聞きだし、「どうするのが一番いいのか一緒に考えていきましょう」というスタンスがお勧めです。

実は、こういう改善策を自分で考えられる人は滞納しません。逆算して組み立てて物事を考えられないので、滞納状態を生み出してしまいます。督促する側が自分と同じ感覚で考えてしまうと滞納状態をどんどん悪化させてしまいます。中には「事情を聞いたら可哀そうだから」という大家さんもいらっしゃいますし、確かにそういう面もあるでしょう。しかし不測の事態は誰にもあり得るので、そのために貯金等で備えなければならないのに、その感覚が乏しいから滞納者になってしまうのです。「可哀そうだから」という同情は借借人に借金を積み重ねさせることにもなりかねません。賃貸経営はビジネスですので、何が本当の優しさで何が問題の本質なのか見極めることが必要です。

(司法書士/  
太田垣章子)



オーナー様向けニュースレター

2  
February  
2019

# 東京不動産通信

特集1 空室対策ははじめの一歩

## 国交省が発表する「入居者の声」

特集2 業界の最新情報から

## 「かぼちやの馬車事件」を振り返る

特集3 司法書士に学ぶ、賃料督促の実務

## 滞納賃料の督促はスピードが命

東京不動産通信 2019年2月号  
2019年2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



## 業界の最新事情から ～「かぼちゃの馬車事件」を振り返る～

### 国交省が発表する「入居者の声」



**Q** 空室対策では「入居者さんの声」を聞くように、と言われたのですが、そのようなアンケート結果を見ることはできますか？

空室対策が目的ではありませんが、国土交通省が毎年調査をして発表している「住宅市場動向調査報告書」という資料があります。その2017年度版をみると参考になると思います。そこでは以下のような設問と回答がまとめられています。

「住宅の選択理由」、「物件の情報収集方法」、「決めた物件の建築時期」、「住み替え前後の住宅の比較」、「世帯に関する事項（年齢・居住人数・職業・年収・高齢者の有無）」、「家賃などの契約内容（月額家賃・共益費・敷金・礼金・仲介手数料・更新手数料・その他費用）」。

これらの中から、いくつかの参考になる結果をみてみましょう。

#### A 住宅の選択理由

賃貸住宅に入居した人がその住宅を決めた理由です。1番が「家賃が適切だから」で52.3%、2番目は「立地環境が良いので」が47.0%、3番は「広さ・間取り等が良いから」が41.2%で4番以下を大きく引き離しています。これは単純に「家賃」「立地」「広さ」が上位を占めているということですが、この結果は何年も変わっていません。考えてみれば当然のことで、部屋を探すお客様は家賃の上限を決めて、その中で「より良い立地」「より広い部屋」を決めるのです。これは10年20年前でも同じでしょう。大家さんは「立地」や「部屋の面積」を変えることはできません。「家賃」なら変えられますから「ライバルより下げるしかない」と思うかもしれませんが、そうではありません。駅から遠くても必要な駐車場と駐輪スペースを確保したり、部屋ごとに自転車セットを付けたり、駅前の駐輪場を確保してあげることで「時間的な立地条件」を改善することは可能です。「部屋の面積」は変えられなくても、

工夫して収納スペースを増やしたり、建物の外に収納庫を設けることで「狭さをカバー」することは可能です。お客様は「環境」も重視していますが、建物の植栽や照明に手を掛けることで周囲の環境改善に役立つコトもできます。条件が悪くなくても工夫の余地がありますから「家賃を下げるしかない」というのは正しくないのです。

#### A 物件に関する情報収集方法

物件情報の収集方法では意外な結果が出ています。「不動産業者」が52%（昨年は46.4%）「インターネット」が35.7%（同40.8%）です。年々、インターネットの比率が高まり続けると予想していましたが、不動産業者で探す人が6ポイントも増えて、逆にインターネットは5ポイント減っています。これからの部屋探しは、自宅でVR（バーチャルリアリティ）によって立体的に室内を見ることができ、スマートロック（隔操で解錠する仕組み）によって不動産会社に案内されなくても内見が可能なので、不動産会社離れが進むという意見もありますが、やはり人と人が対面してしっかり説明を受けたい、というニーズは無くならないようです。それだけに、インターネットでは分からない知識や情報をお客様に感じよく伝えられる不動産会社を選択されると思いますので、募集を依頼する大家さんも同じ視点で見る必要があると思います。

#### A 借りる時、入居中、退去時に困った経験

これは正に参考になる「入居者さんの声」ではないでしょうか。この不満の反対がお客様のニーズということになります。「敷金・礼金の負担」50.8%、「連帯保証人の確保」30.8%、「近隣住民の迷惑行為」34.9%、「家主・管理会社の対応」25.1%、「修繕費用の不明朗な請求」22.1%、「家賃、敷金の清算」17.9%。

いかがでしょうか。部屋を探すお客様の需要をくみ取って、空室対策の参考にしてください。

#### ●多くの犠牲を出した「かぼちゃの馬車」

「かぼちゃの馬車」のニュースはすでにご存じだと思います。なぜ、このような事件が高所得者を巻き込んで繰り返されるのか検証してみたいと思います。

私は2年前に若いお医者さんから不動産投資の相談を受けたことがあります。彼はある業者から新築一棟物の投資物件の購入を勧められていました。場所は東京23区とはいっても山手線の外側で人気地区とはいえ、間取りは1Kで面積が10㎡の14戸の2階建て木造アパートです。彼が空室の心配をすると「サブリースで家賃が安定して入るので安心です」と営業担当から説明されたそうです。私は10㎡の1Kでは需要が続かないので「やめた方がいい」と言いましたが、気持ちは購入に大きく傾いているようでした。

この若い医師を惑わしていた理由は3点あります。

1. 都心に新築アパートを所有できる
2. 空室の不安はサブリースで解消される
3. 預金がなくともフルローンが組める

人が安易に賃貸経営を始めて失敗するときに、よく陥る落とし穴です。彼の「このような機会は二度とこないのでは」という言葉が今も耳に残っています。この物件は「かぼちゃの馬車」ではなかったですが、内容がよく似ていたもので、ニュースを聞いて記憶がよみがえりました。

「かぼちゃの馬車」とは、スマートデイズという企業の女性専用シェアハウスのブランドです。賃料は管理費を含めて4万円程度で敷金・礼金・仲介手数料も不要。トランクひとつで即入居できるので地方から上京して仕事を探す女性には便利だったかもしれません。しかし当然のことですが需要は限定的です。個室は5畳未満と狭く、共用スペースといっても小さなキッチンとフロアにトイレ2カ所とシャワールーム程度で、リビングのようなくつろげるスペースはありません。こんな需要が限定的な物件なのですが、前述の「3つの理由」で冷静な判断を曇らせた多くの高所得者が購入に踏み切りました。「30年間完全定額家賃保

証」という謳い文句が頭に響いたのでしょう。販売会社は部屋が埋まらない等の理由で資金繰り悪化となり2018年1月に経営破綻してしまいました。負債総額は2018年3月末時点で約60億円と報道されていました。そもそも市場価格より割高で購入し、4%前後と言われる高金利ローンを組んでいた大家さん達は返済をすることができなくなり、自己破産を強いられるような状況に陥りました。これから一般で賃貸募集をしようにも、各部屋にトイレ・浴室・シャワーがない「シェアハウス仕様」なので無理でしょう。

#### ●この話は「他人（ひと）事」ではない!?

この話を聞いて「他人（ひと）事」と思う大家さんは多いと思うのですが、私たちのような不動産会社には、「古い自宅を建て替えて賃貸併用」という話に乗って、ニーズのないところに単身向けの賃貸を作ってしまった」「相続した他県の土地に勧められるままアパートを建てたらずっと空室続きで困っている」などという話しが入ってきます。どんな商売も重要なのは「需要があるか」ということですが、そこが見落とされているケースが多いように思います。

日本の世帯数はあと4年は増え続けてピークを迎え、そこから減少に転じるそうです。21年後の2040年までに、現在より257万世帯も減少するという予測データが厚生労働省から発表されています。賃貸経営は建てれば最低でも30年は続きますので「21年先のことなんて」とは言ってもらえません。「お客様（借主）の需要に応える商品（貸室）を用意する」ことが基本であり、手元に残るお金や税金対策効果の計算だけで判断することの危うさを、「かぼちゃの馬車事件」は改めて教えてくれています。

