



[発行日]2024年2月1日(通算第140号) [発行人]森田 龍三
[発行所]株式会社ハウジングロビー 長崎県長崎市下西山町1-5 TEL 095-893-5037
※配信停止をご希望の場合は >>> 095-893-5037 までご連絡ください。



Column

繁忙期の幕開けです。

昔話になりますが、創業当時の30年前は本当にお客さんが多かったんです。

繁忙期はお店の前にお客さんが並んで待っていたこともあります。それはもう屋敷も取れないくらい忙しかったのを覚えています。ちょっとしたお祭り感もあってワクワクしたものでした。それに比べると今は残念ながらその賑わいを感じることはなくなってしまいました。

皆様は30年前の18歳人口数がどれくらいかご存知ですか？
1992年がピークで205万人だそうです。そして今年はなんと106万人。約半分です！さらに昨年は出生率も下がり72万人程度なのだから。

もう人口減少まっしぐらです。世界人口は増え続けているのに真逆の曲線を描いてますよね。先進国に先駆けて急激な人口減少を体験している日本は世界に何を示したらよいのでしょうか？

地球が悲鳴を上げて破綻する前に… AIがその答えを導いてくれるのでしょうか？私のオツムの旧型CPUでは処理出来そうにありません。

アインシュタインがこのように言っていたそうです。「ミツバチが地球上から消えたら、人類はあと4年生きられるだろうか？」ミツバチは寒さも暑さも苦手なため、良い環境をつくるバロメーターと言われています。

「ミツバチがいなければ受粉が行われず、植物がいなくなり、動物がいなくなり、そして人類がいなくなる。」私たちにとって大切な生物です。

そのミツバチが減少しているのを皆さんはご存知でしたか？人口問題と地球環境問題はそろそろ人ごとじゃなく考えていかないとイケないですね。

それとも、イーロンマスクと火星に移住しますか？



株式会社ハウジングロビー
代表取締役 森田 龍三

スタッフ コラム

賃貸不動産経営管理士合格へ向けて!!

オーナーの皆様！いつもお世話になります、県央エリアリーシングの川崎です。
昨年の7月に入社し、現在は県央エリアの物件を中心に内見、物件に関するお問合せ対応、ご契約書類の作成や入居手続き業務を担当しています。
初めて携わった不動産業で感じたことは、【資格が多い!!】。そして弊社では入居率UPや入居者様のお困り事早期解決のお力添えが出来るよう、従業員一丸となり資格取得に励んでおります！昨年12月末には『賃貸住宅メンテナンス主任者』の試験を社内全員で受講し、見事全員合格することが出来ました！社会人になってから手にする合格証書はとても嬉しかったです。現在は11月に実施される『賃貸不動産経営管理士』の試験合格に向け、社内勉強会に参加しています。『賃貸不動産経営管理士』の勉強では、建物の維持保全や管理業法、賃貸借契約や金銭管理についてより専門的な知識を学んでいます。賃貸不動産の管理を適切に行うことで入居者様に安心して過ごして頂き、長期入居や入居率の上昇、物件資産の有効活用に繋げることが出来ます。賃貸不動産経営管理士の勉強会では、毎月1回社内模試を行っており、全50問正解するまで毎週社内模試に参加しなければならない…という決まりがあります。私は社内試験日が近づく度に夜な夜な過去問題と一問一答を学習アプリで続き続け、指定された金曜夕方に参加メンバーで集まり社内模試に臨んでいます。仕事と並行しての勉強は大変ですが、12月の合格発表ではメンバー全員で喜べるよう頑張っていきたいです。

ハウジングロビープレゼンツ/ ■ 住宅・マンションオーナーさんいらっしゃい♪
NBCラジオ ■ 龍ちゃんの個性があるから面白い!
毎月第2水曜日 11:30頃~放送中
毎月第3月曜日 19:30~放送中

「賃貸物件の管理」「不動産の売買」に関するご相談は弊社までお気軽にご連絡ください！
株式会社ハウジングロビー-L&P長崎店 TEL:095-893-5056



補償対象の修繕箇所 「外壁」「軒裏」「屋根」

大規模修繕に備える共済

国土交通省認可取得

賃貸住宅修繕共済

共済掛金を経費にすることが可能です！
(共済掛金損金計上可能)

<正規代理店>
ハウジングロビーまでお問い合わせください。TEL 095-893-5037

賃貸業界のニュースから

物流の「2024年問題」で期待される宅配ボックスの普及

2024年問題で宅配ボックス普及が待ったなし

2024年は宅配ボックスに注目が集まりそうです。国交省は昨年12月に、賃貸住宅を含む様々な住宅の、宅配ボックス普及支援策を取りまとめました。この背景には物流業界の「2024年問題」があります。今年4月から、トラックドライバーの時間外労働に960時間の上限規制が適用されて労働時間が短縮されることで、輸送能力の不足が社会問題化するとされているのです。国交省の調査によると、届け先の留守による再配達率は、2023年4月調査時点で11.4%にも上り、同省は物流の負担となっている再配達を、2024年度には6%まで減らすことを目標に掲げています。

置き配増加により盗難リスクの問題も発生

宅配ボックスが設置されていない住宅では、玄関などへの「置き配」が利用されています。株式会社ナスタ（東京都港区、宅配ボックスシェアNo.1）の昨年12月の調査によると、2023年に置き配サービスを利用したことがあると答えた人は67.3%あり、この数字は前年より6%増えています。コロナ前の2019年は26.8%でしたから、確実に置き配経験者が増加傾向にあることが分かります。一方で、玄関などへの置き配で「トラブルがあった」と答えた人は21.1%と5人に1人の割合となっています。その内容は、「荷物が濡れた」「荷物が届かなかった（他人の家に置き配された）」などです。ある賃貸管理会社によると盗難が疑われることもしばしばあり、防犯カメラを確認するなどの手間が増えている現実があるようです。また、消防関係者からは放火に繋がる可能性も指摘されています。

そこで、再配達荷物を減らす策として宅配ボックスが注目されている、というわけです。令和5年3月に国土交通省住宅局が公表した「令和4年度住宅市場動向調査報告書」によると、宅配ボックスの設置率は、既存の戸建て住宅で17.6%、既存のマンションで50.2%、賃貸住宅で34.2%となっていますが、調査した地域が三大都市圏であり、サンプル数も多くないので、実態を正確に反映しているかは不明なところがあります。全国の賃貸住宅での普及度は、この資料の34.2%よりも低いのではないかと個人的には推測しています。埼玉県川口市では、2024年4月から市内で新築されるワンルームマンション（40㎡未満で15戸以上）に対し、宅配ボックスの設置を義務付ける「ワンルームマンション建築・管理条例」の改正案が昨年12月に提出されました。他にも同様の条例が検討されている自治体もあり、他地域でも義務化が広がるかもしれません。

設置スペースの確保と費用が大きな問題

宅配ボックスを設置するには、費用や設置スペース、設置後の管理など検討課題が多くあります。宅配ボックスは大きくわけて、ダイヤル式とデジタル式の二つがあります。ダイヤル式は10万円から60万円ほど、デジタル式は50～100万円以上のものが多いようですが、収納数やサイズによって大きく異なります。メーカーや管理状況によっても違うのですが、全部屋数（利用世帯数）の20～30%くらいの戸数分が必要なようです。ダイヤル式は費用が安く、設置も比較的簡単なようですが、SNSで利用者の声を調べると、「荷物が届いたことに気が付かない」「故障が多い」という不満も見られました。しかし、比較的安価にオーダーメイド制作してくれるメーカーもあるようで、エントランスのスペースが小さくても設置できる可能性は高そうです。デジタル式宅配ボックスは、電子制御で管理するタイプで暗証番号や非接触型キーなどで簡単に解錠が可能な点が便利と評価されています。オーダーメイドは無く、小型のものでも奥行き1m、横幅は1～2mの設置スペースが必要になるようです。

国や自治体が設置費用を補助する動き

設置費用は国交省からの補助金が期待できます。

- ①「子育てエコホーム支援事業」は補助額が1万1,000円（1戸当たり、住宅省エネ改修と併用工事のみ）
- ②「住宅確保要配慮者専用賃貸住宅改修事業」は工事費用の3分の1（上限額は1戸当たり50万円まで。住宅確保要配慮者専用賃貸住宅に限る）などです。

補助金を出す自治体もあります。青森県八戸市では昨年12月から宅配ボックスの設置費用の3分の1（上限30万円）を補助する制度を始めました。他にも全国の自治体で独自に補助金を出す動きがあるようです。

また住宅ポータルサイト「アットホーム」が発表した、2023年上半期の「不動産のプロが選ぶ問い合わせが多かった条件・設備 ～賃貸編～」によると、宅配ボックスが6位にランクインしました。これは追い焚き機能（7位）、モニタ付きインターホン（8位）よりも上位です。賃貸のターゲットである若年層を中心にネット通販が普及していて、宅配ボックスは人気設備

から、あって当たり前の設備になる、との見方もあります。

「2024年問題」などの社会的なニーズの高まりとともに、多くの入居者からも選ばれる設備として注目されているようです。



管理スタッフからの現場レポート

賃貸経営の収益向上とテナント・リテンションとは？

賃貸部門は、仲介業務と管理業務に担当が分かれている会社が多いと思います。前に社内で「我々のお客様は誰か？」という議論になったとき、仲介の担当は「当然にお部屋を探すお客様。つまり借主さん」と答え、われわれ管理スタッフは「もちろん大家さんに決まっている」と答えました。同じ会社で働くスタッフが、別のお客様に尽くそうと考えているのは面白いと思いました。なぜか？というところ、大家様と借主さんは、利害が対立しているところがあるからです。大家様は「なるべく高く貸したい」と思い、借主は「少しでも安く住みたい」と考えます。大家様は「なるべく経費は節約したい」と思い、借主は「同じ賃料なら便利な設備や綺麗な空間がよい」と考えるからです。では、われわれ管理スタッフは、大家様の利益を代表する者として、利害関係にある借主さんと向き合うべきなのか、と議論が煮詰まってしまいました。実は、その答えは「テナント・リテンション」という考え方にあります。

テナント・リテンションのテナントとは「借主」の意味で、賃貸住宅なら入居者さん、店舗や事務所なら事業者さんのことです。リテンションとは「保持する」という意味なので、この言葉を訳すと「借主が賃借する目的が快適に達成でき、かつ永く活用してもらうこと」となります。一見すると借主尊重で大家様は二の次のように思えますが、大家様が賃貸経営で収益をあげる条件と、このテナント・リテンションは同じ方向を目指しています。つまり借主の満足が大家さんの事業成功のひとつの条件となるのです。となれば、大家さんの利益のために、大家さんのお客様である借主の満足に尽くす、という考えに矛盾がなくなります。これが賃貸管理における「テナント・リテンション」の重要性です。ただし、すべての賃貸管理にその精神が宿っているか、と言うと、そうではありません。残念ながら、「賃貸管理とは、大家様の仕事を代行するだけの業務」と捉えている賃貸管理が少なくありません。その違いは、賃貸管理の細かな部分でいくつもみることができます。では、私たちの賃貸管理の、どこにテナント・リテンションの精神が宿っているのでしょうか？

▶たとえば「クレーム対応」という

賃貸管理でも重要な業務があります。普通に考えれば、現場で処理をして、借主がクレームを言わなくなったところで業務終了です。しかしテナント・リテンションでは、このクレームの再発防止を考えます。トラブルが起きないことが借主の最善なわけですが、

トラブルを一刻も早く解決すると同時に、その防止策を講じます。たとえ防ぐことが難しいトラブルでも被害を最小にすることを目指します。もうひとつ、トラブルを解決する過程で、借主に「ここまでやってくれるのか」と感心させる行動がとれないか、とも考えます。実際にトラブルが起こらなければ、トラブル対応力を知っていただけないからです。トラブルによって借主さんに感謝されたら、それこそテナント・リテンションだと思います。

▶更新契約にも

テナント・リテンションの精神があります。私の会社の地域は、2年ごとに更新契約をする慣習ですが、普通に考えれば更新通知を郵送し、合意文書を取り交わし、更新料などの入金を確認して業務終了です。しかし、良い借主さんほど、2年間、一度も対応する機会がないものです。家賃滞納はもちろん、トラブル元になることも、クレームを言うこともなく過ごしていただいた借主さんです。このような借主さんには永く暮らしていただきたいですね。更新契約という、せっかくの機会なので、2年間の感謝を伝えて、不具合や要望などを確認する時間として活用したいのです。「更新とは、2年に1度、更新手数料がもらえるイベント」と考えるのは昔の賃貸管理です。

▶建物と設備のメンテナンスも

賃貸管理の重要業務のひとつです。目的は、大家様の物件価値を少ない費用で維持し、入居率と賃料条件を高く保つことですが、それには借主さんの満足が不可欠になります。経年劣化した設備が故障したら、生活に支障をきたす借主さんが不満を抱えます。定期点検で設備の不具合を見つけ、故障する前に処置するのは、大家様の費用負担を少なくするだけでなく、借主の不便を未然に防ぐテナント・リテンションになります。

共用スペースを綺麗に保つのも、自転車置き場を整理するのも、エントランスを草花で彩るのも、すべて同じ考えに基づくものです。

物件の築年数などによって家賃やターゲット設定は異なりますから、一様に顧客サービスを最上とすることが正解ではありません。あくまでも、われわれ管理スタッフのお客様は大家様、という大前提を忘れないで、借主さんに満足してもらえる賃貸管理を目指しています。

ハウジングロビーでは正社員を募集しています！

不動産管理、民泊運営、Webデザイン制作などにご興味がある方や、お知り合いやご親戚がいらっしゃいましたらお気軽にまずはご相談からお待ちしています！

正社員

ルームアドバイザー
営業
長崎本社勤務

正社員

民泊運営
長崎本社勤務

正社員

Webデザイナー
長崎本社勤務

パート

民泊客室清掃
長崎市内各施設

●待遇面は年齢、経験、能力を考慮いたします。

●まずはお気軽にお問い合わせください。

株式会社ハウジングロビー総務管理課まで TEL 095-893-5037

【弁護士による賃貸法律相談室】

国籍を理由とした入居拒否は違法

入居者の国籍を理由に賃貸借契約の締結を拒絶したことについて、
賃貸人が損害賠償を命じられた事例

民間の賃貸物件において、賃貸人は、新たに入居申込みがあった場合に、申込者と契約を結ぶかどうか、また、どの申込者と契約をするかについて、原則的には自由に選ぶことができます。これを民法でいう「契約自由の原則」といいます。しかし、この原則とは、あくまでも対等な個人同士の契約を前提としたものです。実質的な平等を図りながらも、社会的・経済的弱者を保護するためには、契約自由の原則は修正(制限)されて、契約の締結において差別的取り扱いなどを行った場合は違法と判断される恐れがあります。この点が問題となるのは、賃貸物件において「外国人お断り」とする場合です。

賃貸人側とすれば、契約自由の原則で、どの入居申込者と契約を結ぶかは自由に決められるのではないかと考えるでしょう。そうであるとすれば、何らかの理由で外国籍を有する者と契約締結したくないとした場合に、断ることは可能であると考えられるかもしれません。しかし、外国籍であることを理由に入居申込みを拒絶した場合には、賃貸人が不法行為を問われる可能性があります。実際に損害賠償責任が認められた裁判事例(京都地方裁判所平成19年10月2日判決)を紹介します。

この事例は、外国籍(韓国籍)の入居予定者が、自身が勤務する法人を賃借人として入居申込みを行い、仲介業者から入居審査が通ったと通知を受け、入居申込金や敷金・礼金16万円と前払い賃料など合計約47万円を支払いました。さらに、仲介業者から提示された賃貸借契約書にもサインして差し出しました。しかし、その段階で、賃貸人側から「住民票が用意できない方は入居を断っている。」と、賃貸借契約の締結を拒否されました。なお、入居予定者は、契約書へのサインの後に外国人登録原票記載事項証明書を提出しており、その直後に賃貸人側から契約の締結ができない旨の返答を受けています。以上の状況により、入居申込者(法人)と入居予定者は賃貸人に対して、韓国籍であるという正当でない理由で賃貸借契約の締結を拒絶したことは損害賠償義務を免れないとして提訴しました。

賃貸人側は、

「契約直前に外国人登録原票記載事項証明書が提出され、入居予定者が韓国籍であることを初めて知り、会社を賃借人とする契約形式がとられていたことや、必要書類の提出が遅れていたことなどから、入居申込者らが意図的に国籍を秘匿していたのではないかと疑いを抱き、これでは信頼関

係を築くことが不可能であると判断したことから、本件物件を賃貸しないこととした」などと反論しました。

しかし、これに対して裁判所は、

賃貸人は契約直前に入居者が外国籍であることを知ったこと、及び、入居者が外国人登録原票記載事項証明書を提出しているにもかかわらず、これが住民票ではないことを理由に本件物件を賃貸しない、としたことからすれば、賃貸人が賃貸しなかった理由は入居予定者の国籍(すなわち、入居者が日本国籍ではなかったこと)にあることは明らかである、

と認定。その上で、

賃貸マンションの所有者が、もっぱら入居申込者の国籍を理由に賃貸借契約の締結を拒むことは、およそ許されないと述べ、賃貸人には不法行為責任が成立すると判断し、入居予定者の損害金請求のうち、慰謝料100万円と弁護士費用10万円の合計110万円の損害賠償を認めました。なお、賃借人となる予定であった入居者の勤務先の法人に対しても、「本件賃貸借契約の成立が合理的に期待される段階まで両者の準備が進んでいたにもかかわらず、合理的な理由がなく本件賃貸借契約の締結を一方向的に拒んだものであって、信義則上、原告会社が被った損害を賠償する責任を負うものと解するのが相当である。

と述べて、その責任を認めましたが、そもそも損害は発生していないとして、損害賠償の支払い自体は認められませんでした。

以上のように、賃貸人において、外国籍であることを理由として賃貸借契約を拒絶した場合に、万が一、その後に訴訟等の紛争に発展した場合は、裁判所において不法行為に該当すると判断されるリスクがあるということになります。このことを、貸主さんには知っていただきたいと思います。したがって、賃貸物件の所有者としては、上記リスクがあることを認識し、入居審査においては、一律に国籍のみを理由とした入居拒絶と取られないように配慮し、もし入居不許可とする場合でも、収入や滞在期間や保証人の有無などを総合的に判断するように努めるべきといえます。

弁護士 北村亮典

*この記事は、2023年11月20日時点の法令等に基づいて書かれています。