

2017年8月8日発行

毎日暑い日が続きますが、今年は梅雨の時期に降水量が不足し、水不足が心配されています。一方で、日本各地で集中豪雨による災害などが発生しており、自然の厳しさを感じる事が少なくありません。30年以内に70%との確率で発生すると予測されている南海トラフ地震(マグニチュード9程度)など、心配は尽きませんが、できることは事前の備え以外にありません。公私ともに十分に準備が必要だと感じています。今月もオーナー通信をご高覧いただければ幸いです。



東京都 高尾山 599m

原状回復ガイドライン、審査業務のご紹介、新入社員紹介

◆ 賃貸事業部 マネージャー:三浦 英樹

【原状回復工事のトラブル】

賃貸借契約で最も多いトラブルの1つが、解約時の原状回復の負担を巡る貸主と借主の争いです。

原状回復の言葉からは、「入居時の状態に回復する」というイメージが強いですが、建物賃貸借契約においてはそうではありません。

貸主・借主の認識の違いが、トラブルが多く発生する原因となっています。

そこで、平成10年に当時の建設省が、費用負担の基準(ガイドライン)を策定し、東京都については平成16年に独自に条例を制定し、契約の前に原状回復負担について書面を交付することにするなど、トラブルの減少に取り組むことになりました。

なお、ガイドライン・条例の適用については賃貸住宅が対象で、事務所や店舗などの事業用物件はその対象ではありません。

【ガイドライン】

賃貸住宅のガイドラインや、条例の施行については知られるようになってきましたが、その内容についてはあまり正確に理解されていないようです。

ガイドライン・条例の内容についてポイントをご紹介します。

■ ガイドラインポイント

①建物、設備等の自然的な劣化・損耗等についての、原状回復は**貸主の負担となる**

②借主の通常の使用により生ずる損耗等についても**貸主の負担となる**

③借主の故意・過失、善管注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使用による損耗など、上記①②以外の損耗等は**借主の負担となる**

①②については毎月の家賃に含まれているとの考えに基づいており、次の入居者を確保するための設備交換、化粧直しのリフォーム、グレードアップについては貸主が負担することになっています。

つまり、借主に過失(落度)がない限り、原状回復工事の費用は全て貸主が負担することになっています。

● 借主落度の具体例は以下のようなものがあります

- ・引越作業などで発生したひっかきキズ
- ・フローリングについたイス等のひっかき傷やへこみ
- ・冷蔵庫下のサビ跡を放置して落ちなくなった場合
- ・壁にクギやネジで穴を開け下地ボード張替えが必要な場合(画鋲程度は含まれない)

● 特約の有効性

では、全面的にガイドラインに従って契約を締結する必要があるかというと、そうではありません。ガイドラインはあくまでも基準のため、ガイドラインと異なる特約を貸主・借主の間で締結することが可能です。

例えば、「ガイドラインにかかわらず退去時のハウスクリーニングは借主の負担とする」

や「喫煙やペット飼育の場合はクロス張替えを全て借主の負担とする」などを定めることができます(弊社契約ではこれらの特約を定めています)。

ただし、特約は特約設定の必要性があり、暴力的でなく特約の設定理由が存在すること、借主が特約の義務負担に意思表示をしている場合に限定されています。

ガイドラインができた現在でも、原状回復負担を巡るトラブルがなくなっていないのが実情です。

弊社では、対応として契約書の見直しなどを適宜進めていきたいと考えております。



ガイドラインでは借主負担は故意・過失の場合に限られます

◆ レジデンス課 サブチーフ:田島 千尋

賃貸事業部レジデンス課の田島千尋(たじま ちひろ)です。住宅のリーシング業務をメインに担当させていただいておりますが、4月からの新体制により、工事グループの業務も対応していけるように日々業務に務めております。

【入居申込審査について】

今回、なかなかオーナー様には見えない部分、入居審査についてご説明させていただきます。

入居審査では、申込者の家賃支払能力だけではなく、入居後にトラブルなどを起こす可能性がある方ではないかなどに注意し、特に次の点を意識して審査業務を行っております。

①入居申込書(以後、申込書)の書き方

②審査時必要書類提出にかかる時間

③電話連絡時の対応

まず①『入居申込書の書き方』についてご説明させていただきます。申込書は手書きで記入いただきますが、大概のお客様は丁寧に書いてくださいます。しかし、中には殴り書きの方もいます。その際は③でご説明する電話連絡のときに、相手の対応を良く見極める必要があります。

次に②『審査時必要書類提出にかかる時間』ですが、弊社では申込日より原則3日以内に審査に必要な書類をご提出いただくことにしています。理由は、期日を守れない方は家賃も遅れがちで、電話連絡が取りづらいためです。

また、審査時間をひっぱりキャンセルされると、その間の他の反響を無駄にすることになります。最後に③『電話連絡時の対応』ですが、こちらを一番重要視して対応しております。オーナー様に入居審査をお任せいただいております。かつ、入居後のお客様とも末永くお付き合いさせていただいたため、申込者の人間性は審査の最も重要な要素の1つです。

電話で約5~8分かけて申込者様に申込書記載事項や賃貸条件の確認(特に特約事項)を行い、共用部などのご説明をさせていただきます。中には、横柄な態度で話をされたり、誠実に話を聞いていただけない申込者(連帯保証人)の方もいます。空室期間を1日でも短くしたいところですが、ありのままをオーナー様にお話をさせていただき、一緒に審査結果を出すようにしております。

社内で一番審査に厳しく、細かく対応している自負がございます。今後も様々なご相談をさせていただきと思っております。引き続きどうぞよろしくお願い申し上げます。

次に②『審査時必要書類提出にかかる時間』ですが、弊社では申込日より原則3日以内に審査に必要な書類をご提出いただくことにしています。理由は、期日を守れない方は家賃も遅れがちで、電話連絡が取りづらいためです。

また、審査時間をひっぱりキャンセルされると、その間の他の反響を無駄にすることになります。最後に③『電話連絡時の対応』ですが、こちらを一番重要視して対応しております。オーナー様に入居審査をお任せいただいております。かつ、入居後のお客様とも末永くお付き合いさせていただいたため、申込者の人間性は審査の最も重要な要素の1つです。

電話で約5~8分かけて申込者様に申込書記載事項や賃貸条件の確認(特に特約事項)を行い、共用部などのご説明をさせていただきます。

中には、横柄な態度で話をされたり、誠実に話を聞いていただけない申込者(連帯保証人)の方もいます。空室期間を1日でも短くしたいところですが、ありのままをオーナー様にお話をさせていただき、一緒に審査結果を出すようにしております。

社内で一番審査に厳しく、細かく対応している自負がございます。今後も様々なご相談をさせていただきと思っております。引き続きどうぞよろしくお願い申し上げます。

最後に③『電話連絡時の対応』ですが、こちらを一番重要視して対応しております。オーナー様に入居審査をお任せいただいております。かつ、入居後のお客様とも末永くお付き合いさせていただいたため、申込者の人間性は審査の最も重要な要素の1つです。

電話で約5~8分かけて申込者様に申込書記載事項や賃貸条件の確認(特に特約事項)を行い、共用部などのご説明をさせていただきます。

中には、横柄な態度で話をされたり、誠実に話を聞いていただけない申込者(連帯保証人)の方もいます。空室期間を1日でも短くしたいところですが、ありのままをオーナー様にお話をさせていただき、一緒に審査結果を出すようにしております。

社内で一番審査に厳しく、細かく対応している自負がございます。今後も様々なご相談をさせていただきと思っております。引き続きどうぞよろしくお願い申し上げます。

最後に③『電話連絡時の対応』ですが、こちらを一番重要視して対応しております。オーナー様に入居審査をお任せいただいております。かつ、入居後のお客様とも末永くお付き合いさせていただいたため、申込者の人間性は審査の最も重要な要素の1つです。

電話で約5~8分かけて申込者様に申込書記載事項や賃貸条件の確認(特に特約事項)を行い、共用部などのご説明をさせていただきます。

中には、横柄な態度で話をされたり、誠実に話を聞いていただけない申込者(連帯保証人)の方もいます。空室期間を1日でも短くしたいところですが、ありのままをオーナー様にお話をさせていただき、一緒に審査結果を出すようにしております。

社内で一番審査に厳しく、細かく対応している自負がございます。今後も様々なご相談をさせていただきと思っております。引き続きどうぞよろしくお願い申し上げます。

◆ レジデンス課 アソシエイト:門脇 愛沙

【新入社員紹介】

賃貸事業部レジデンス課の門脇愛沙(かどわき あいさ)と申します。

今年4月下旬に入社し、主に物件のお問合せ対応や契約・解約書類の作成と送付業務などを行っております。

実際にお目にかかる機会は少ないかも知れませんが、電話連絡や当オーナー通信などでご縁を感じさせていただければと存じます。

前職はインテリア業界勤務で不動産業界は初となりますが、お部屋を通じてオーナー様とお客様をお繋ぎする一助となれば幸いです。

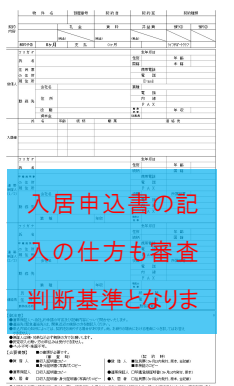
まだまだ学ぶ事が多くございますが、スムーズなご案内が出来るよう精進してまいります。ご指導ご鞭撻のほど、どうぞよろしくお願い申し上げます。

前職はインテリア業界勤務で不動産業界は初となりますが、お部屋を通じてオーナー様とお客様をお繋ぎする一助となれば幸いです。

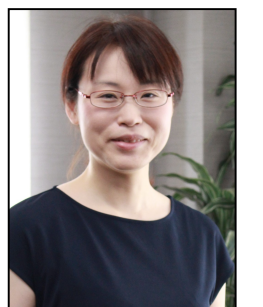
まだまだ学ぶ事が多くございますが、スムーズなご案内が出来るよう精進してまいります。ご指導ご鞭撻のほど、どうぞよろしくお願い申し上げます。

前職はインテリア業界勤務で不動産業界は初となりますが、お部屋を通じてオーナー様とお客様をお繋ぎする一助となれば幸いです。

まだまだ学ぶ事が多くございますが、スムーズなご案内が出来るよう精進してまいります。ご指導ご鞭撻のほど、どうぞよろしくお願い申し上げます。



入居申込書の記入の仕方



門脇 愛沙