

大家さんの為の管理マニュアル



大家さんの為の管理マニュアル

貸主の皆様が、不動産業者等に管理を委託せず、直接賃貸アパート・マンションを管理されている場合、以下の業務は、すべて貸主の責任において対処しなければなりません。

なお、近年は新聞、テレビ、その他不動産情報誌等により、賃貸アパート、マンション等における諸問題（特に原状回復について）に関し、法律的知識が広く周知され、借主に対する対応には、公正、かつ適正なる対処が求められています。

貸主の皆様には、建物所有者（オーナー）としてだけでなく、アパート・マンション等の運営、並びに管理責任者として、入居者へのサービス等も配慮し、運営、管理にあたるよう心掛けてくださいますようお願いいたします。

(1) 入居時の案内業務

各アパート・マンションの各種規制・規則・設備機器使用説明等の案内は、**口頭ではなく文書で明確に入居者へ伝えるようにしてください。**

イ. 共有部分、及び室内の設備機器に関する使用説明

- ①共有部分の、自転車置場、ゴミ置場、その他廊下、ベランダ等での規制・規則がある場合は、入居者に説明してください。
- ②オートロックの使用説明
- ③室内各種設備機器の説明

ロ. ゴミ出しについての案内

- ①道路のゴミ集積場所に各自で出す場合は、特に充分説明する必要があります。
- ②入居、退去時の粗大ゴミ等の処理の案内。

ハ. 公共施設等の連絡先案内

- ①電気・ガス・水道の使用開始・停止に関する案内及び電話番号。
- ②区役所・清掃事務所・警察署等の電話番号案内。

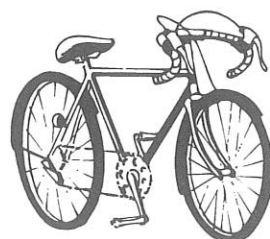
二. 緊急時の連絡先

①貸主が不在の場合の連絡先

貸主の自宅と賃貸物件と離れている場合は、特に必要となります。

②水道工事業者等の連絡先

風呂、トイレ等の水廻りに関する給排水関係の故障頻度は、他の設備よりも高く、また緊急を要する場合が多いため、修理業者を指定し、何時でも連絡がつく体制を整え、入居者にも電話番号を知らせてください。



(2) 集金業務

持参払いと銀行振込がありますが、特に銀行振込の場合、月末の入金チェックをおろそかにしている貸主の方が多く見受けられます。

月末の入金チェックは、集金管理の絶対条件ですので、必ず毎月実行してください。

(3) 賃料督促業務

月末迄に入金がない場合は、以下の手順で督促してください。

イ. 月末の入金チェックで、未入金であった時は、即日借主へ連絡（電話で可）し、いつ入金するか『期日の確認』を聞いてください。

ロ. イの期日に支払いがなかった場合は、直接借主に面談し督促してください。面談できない時は、電話か手紙を出し、支払い『期日の確認』をとってください。または、貸主から支払いの『期日を決めて』借主へ督促してください。この場合、期日はできるだけ当月の10日から、遅くとも15日迄にしてください。

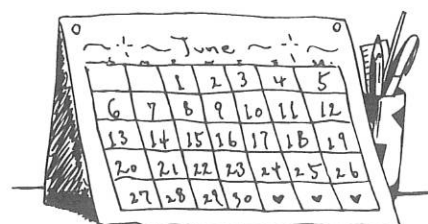
ハ. 前項ロの期日までに入金がない時は、賃料を滞納する可能性がありますので、この時期の督促は大変重要なポイントとなります。

①できるだけ借主と面談して話ができるよう努力してください。

②面談した場合、借主が約束した事を書面（メモでも可）にし借主に署名させるか、あるいは貸主の書いた書面に署名させること。電話による場合も、約束した事項を再度手紙に書き、借主に出し確認させること。

③勤務先を含め、連絡が取れない時は、ドアの隙間に『いつ迄に支払う事、支払わない場合は保証人に連絡する事』等を書いた手紙（メモ）を入れ、帰宅しているか否かの確認をする。

3日～4日前後帰宅している様子がない時は、保証人へ連絡を取り、賃料の支払い、今後の支払い方法等を協議することになります。



ニ. 賃料を1ヶ月分以上滞納した場合

借主に対し、『〇月〇日迄に支払わない時は、〇月〇日を以て解約する』ことを前提条件で督促をします。

①督促の方法は、前項ハの方法と同様ですが、賃料の支払い、または明け渡しに合意した場合は、合意書、または同意書として、必ず書面を作成してください。

②借主に連絡がつかない時は、本人及び保証人へ内容証明書で通知を出してください。

ホ. 賃料滞納額が3ヶ月分に及ぶ場合

弁護士等と相談し、法的手段を検討し対処しなければならない段階です。

弁護士費用、裁判の期間等と勘案し判断してください。

以上の事項について、実行したことはすべて記録に残しておいてください。弁護士等に依頼する際に有効です。

なお、借主への督促はまめに、できるだけ多く行うほど効果があります。いやがらず積極的に実行してください。

(4) クレーム処理業務

イ. 建物、貸室内の諸設備等に関するクレームについて

①建物は新築後一般的に5年くらい経過しますと、階段、ベランダその他、鉄骨部分のペンキ塗装、窓廻り、雨トイ、外壁等建物全体の保守点検が必要となります。これを怠りますと、建物の美観を損ない、建物全体の品格が落ち、入居募集の際に影響します。また雨漏等の原因ともなります。

その他、給水ポンプ等は専門業者に委託し定期点検整備をしてください。

②最近、小修繕を行う業者が少なくなったため、お客様が入居後、室内の建具不良、給湯器、トイレその他各種の小修繕を要するクレームに対する即応がむずかしい場合があります。



そのために、あらかじめ、小回りのきく業者を選定しておく必要があります。また、小修繕であっても放置すると、入居者と貸主間の信頼関係が損なわれ、その後の運営（契約更新時・解約清算時等）に障害となります。

なお、給湯器は約5年を経過すると故障が急増し、約10年で7割から8割くらいが取り替えとなっています。

③修繕費の負担は、借主の過失であることが明確な場合を除き、貸主の負担と考えてください。

また、畳・建具・壁クロス・設備機器等の経年劣化について、充分配慮してください。

ロ. 近隣、入居者間のトラブル・クレーム処理

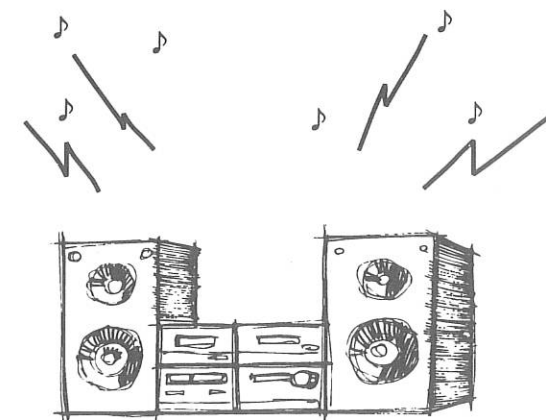
①近隣関係では、路上のゴミ集積場所へゴミ等を出すときの問題、及び路上に自転車、オートバイ等を置くことなどで近隣から苦情が出るケースが比較的多く見受けられます。

入居時に、入居案内書等で事前に充分周知させることで、未然に問題が起きぬよう予防できます。

②入居者間のトラブルでは、特に夜間における日常生活騒音、及び、階下と階上の間での音の問題がほとんどです。

木造、鉄骨造、鉄筋コンクリート造等の建物の構造にもよりますが、夜間に於ける洗濯機の使用制限、風呂の使用制限、テレビ、ステレオ等の使用、または音量等への制限注意など、夜間に於ける一般的な生活騒音に対する注意を、入居案内書等で事前に説明することで予防するよう努めてください。

特に木造建物では、2階の入居者には充分注意説明する必要があり、従って入居者の選定も、子供の居る方、深夜帰宅するお勤めの方は除外するなど、あらかじめ制限することになります。



(5) 解約時清算業務

解約清算は、以下の手順で行ってください。

イ. 借主からの解約通知受理

借主より解約通知があった場合、契約書に記載されている解約予告期間を確認の上、いつまで賃料を支払わなければならないかを借主へ伝えましょう。

なお、解約通知はできるだけ書面にし、通知日・引越日・解約日・転居先の連絡先・敷金等の返却方法（振込先）を記載してください。

ロ. 明け渡し立ち会いについて

立ち会いは、原則として借主と一緒にいき、その際、借主の責による破損箇所、または使用中に具合の悪かった箇所などを聞くようにしてください。併せて、鍵の返還、公共料金の支払い等の確認をしてください。

ただし、貸室内の精細な点検は、荷物を完全に出した後でなければできません。従って借主の引越し完了後となり、借主の都合で一緒に立ち会うことができない事が多いのが実状です。

その場合は、引越前に、借主の責による破損箇所、または使用中に具合の悪かった箇所等を聞いておいてください。

もし、借主の申し出以外にも破損箇所があった時は、写真を撮ったうえ、借主に連絡し確認してください。

ハ. 原状回復の負担調整

近年、賃貸アパート、マンション等に於ける原状回復について借主に対する過剰な費用負担請求に伴うトラブルが、広く新聞・テレビ・雑誌等により取り上げられたため、借主の意識も高く、また、監督官庁の指導、裁判事例等では、日常生活に伴う汚れ、自然消耗、経年劣化を重視し、借主の責任は極めて限定的な範囲にとどめられています。

①次の裁判事例を参考にしてください。



<東京簡易裁判所>

—平成8年8月8日—

事案の概要…… 契約締結日 : 昭和60年3月16日

解 約 日 : 平成7年12月1日

入居期間 : 約10年8ヶ月

賃 料 : ¥167,000 - 敷 金 : ¥334,000 -

特約事項…… 【明け渡し後の室内建具、襖、壁紙、等の破損、汚れは一切借主の負担において原状に回復すること】

賃貸人は原状回復費に¥556,600-要したため、敷金を一切返還しなかった。このため賃借人は、自己の責任と認めている襖の張替費用¥13,000-を、敷金から差し引いた¥321,000-の返還を求め提訴した。

[判決の要旨]

賃貸借契約に原状回復条項があるからといって、賃借人は建物賃貸当時の状態に回復すべき義務はない。

賃借人が通常の状態で使用した場合に時間の経過に伴って生じる、自然損耗等は賃料として回収しているから、原状回復条項は賃借人の故意、過失、通常でない使用をしたために発生した場合の損害の回復について規定したものと解すべきである。

部屋の枠廻り額縁のペンキ剥がれ、壁についた冷蔵庫排気跡や家具の跡、畳みの擦れた跡、網戸の小さな穴については、10年近い賃借期間から自然損耗であり、飲み物をジュウタンにこぼした跡、部屋の家具の跡については、賃借人が故意、過失または通常でない使用をしたための毀損とは認められない。

以上の判決により、賃借人の請求を全面的に認めた。

上記の判例は一例ではありますが、原状回復にかかわるこの種の問題では判決の判断基準は共通しています。

したがって、原状回復費用の負担割合は『借主の過失によることが明確なものに限定されますが、それ以上請求する場合は借主が容認した範囲に限られる』ものと考えてください。

二. 敷金清算返還手続

預かり敷金については、借主の債務がない場合、全額お返しする性質になっています。

ただし、借主が負担する原状回復費、日割賃料等その他差し引く金額があるときは、その内容をできるだけ清算書等の書面で明示し、あらかじめ借主の了解を得てから返金してください。

(6) 更新業務

契約更新に関しては、ほとんどの貸主の方が不動産業者に依頼している事と思いますが、直接更新契約をされる場合は、下記の手順で行ってください。

イ. 少なくとも、1ヶ月以上前に借主に対し、期間満了の期日、契約条件を通知し、借主の意向を確認してください。

場合によっては、借主の意向により諸条件を話し合いで調整しなければならないこともあります。

その場合は、近隣の賃料相場その他の条件を調べ、参考にして円満に話し合いで解決するようにしてください。

なお、更新手続きをしなくても、契約は法定更新として継続されます。

ロ. 契約更新に双方合意しましたら、契約書を新たに作成します。契約書を作成する際、下記の事項を確認してください。

- ①借主の居住人員の確認
- ②借主の勤務先の確認
- ③保証人の住所連絡先等の確認

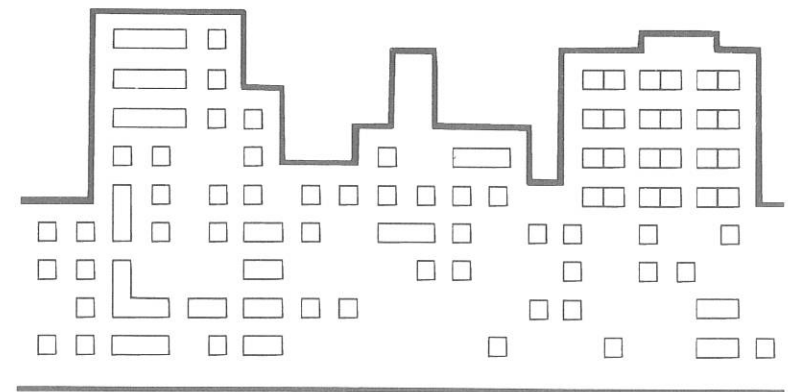


以上、賃貸アパート・マンションの管理をするための基本的マニュアルです。

しかしながら、現実には、マニュアルだけでは対応できない各種のトラブルが発生します。

現状は、各種トラブルに対応するため、不動産に関する長年の経験と、広く一般的な知識、中立公平な判断ができる不動産業者の協力を得なければ、対処できない事も多いと思います。

貸主の皆様には、大切な不動産である、アパート・マンション等の管理の重要性をご理解いただき、管理はできるだけ不動産業者に委託されることをお勧めいたします。



賃貸住宅業務代行案内

貸主様が直接管理責任者となり管理している場合、以下の各種業務を有料（価格表参照のこと）にて、お請けいたします。

個別業務の受託

1. 入居案内業務

貸主様に代わって、入居案内書を作成し、新入居者に対し、アパート・マンションの各種規制・規則・設備機器の使用説明、公共施設への連絡先等、生活上の必要事項・注意事項について説明を行います。

2. 集金代行業務

借主より毎月の賃料を集金し、一定の期日に貸主様へ一括送金を行います。これにより、わずらわしい毎月の入金チェックが不要となり、また、賃料の滞納者が出ないように予防措置にもなります。

3. 賃料督促業務

賃料遅延、滞納者に対し、貸主様に代わって電話、書面、訪問等により、督促を行います。

4. クレーム処理業務

①建物、貸室内の諸設備に関するクレーム処理

入居者からの諸設備に関するクレームを、貸主様に代わり受け付け、修理業者へ発注、見積、立会等を行います。

②近隣、入居者間のトラブル・クレーム処理

入居中にはさまざまなトラブル・クレームが生じる可能性があります。それらのトラブル・クレームに対して、入居者に注意・勧告・調整等を行います。

5. 解約清算業務

解約に伴う一連の作業（解約届の受理・明渡しの確認、原状回復の調整、敷金の清算及び清算書の作成等）を貸主様に代わって行います。

6. 契約更新業務

契約更新に関する新賃料の査定・更新通知発送・条件交渉・契約書作成等の業務を代行いたします。

7. その他

貸室のリフォーム工事の手配、見積、工事立会、確認、及びブルームクリーニングの手配等、建物管理に関する貸主様のご要望にお応えいたします。内容諸条件につきましてはご相談ください。

