

のための“賃貸経営のお悩み解決情報誌”

ふれあい

42

VOL



☆今月の注目ポイント☆
コロナ禍で増加する『クレーム対応』
に対するオーナー様の取り組み方

Presented by



有限会社 三枝商事

横浜市緑区鴨居3-2-11

TEL : 045-931-1729

FAX : 045-932-5529

(有)三枝商事

検索

★今月の特集★

特集 1 お世話になります

おすすめサービス

特集 2 今月のトピックス

賃貸管理コーナー・業界ニュース

相続相談コーナー

不動産ソリューションコーナー

お世話になります

大変お世話になっております。

今年は特に残暑が厳しかったですが、皆様におかれましては
元氣でお過ごしのことと存じます。

日頃はお世話になりまして、心より感謝申し上げます。

さて、東京オリンピックが終わり、続いて開催されたパラリンピックも今月5日に無事に閉幕式を迎えることができました。

今までにパラリンピックを真剣に見たことがなく、せいぜい国枝選手が出場している「車いすテニス」、派手なぶつかり合いの「車いすラグビー」、それに陸上競技くらいのものでした。今回初めて見たアーチェリー競技・卓球競技、上肢が無くても足と口で矢を引く選手、口にラケットをくわえ足を使ってサーブ時のトスをあげる選手、衝撃と感動、努力による人間の可能性等、私の胸に激しく突き刺さりました。「お前はどうかんだ」、「何事にも全力で対応しているか」、「後悔するより前を向け!!」、、、、

この先、何かにつまずきそうなとき、彼らの雄姿を思い浮かべ人生の道しるべにしたいと思います。

ところで、9月に入り8月の酷暑、お盆休みなど、お部屋探しを足踏みしていた方など秋のミニ繁忙期の季節がやって来ます。

入居者獲得に向けて、ご相談・ご提案させていただく事があると思います。

オーナー様よりお預かりさせて頂いているお部屋の入居率100%を目指して頑張って参ります。それでは、引き続きどうぞ宜しくお願い申し上げます。

【お知らせ】

7月号で8月より「第4火曜日」を定休日に加えるお知らせをいたしました が、1年に第5火曜日が4回くらいあり「火曜日」の定休日がわかりにくい というご意見等をいただきました。そこで「第5火曜日」も定休日にいたします。

9月からの定休日 火曜日(第1は営業)・水曜日

▼「道の駅どうし」



(有)三枝商事
代表 三枝 信之

オーナー紹介キャンペーンのお知らせ

この度、弊社では
日頃からお世話になっている弊社管理オーナー様に対して、感謝の意を込めたキャンペーンを実施しております。

キャンペーン内容としては
お知り合いのオーナー様を弊社にご紹介頂き、当社の管理物件となった場合、些少ではございますが謝礼金としてお支払いいたします！

次ページで詳細のチラシがございますのでご興味ある方は是非弊社までお問い合わせください。

**賃貸オーナー様の
ご紹介お待ちしております**



賃貸管理部
二宮 秀一

コロナ禍で増加する『クレーム対応』 に対するオーナー様の取り組み方

コロナ環境でのストレスや、居住時間が長くなり、入居者さんからのクレーム（要望）が全国的に急増しています。様々なトラブルに発展する場合がありますが、オーナー様のあるべき取り組み方について整理します。



賃貸経営においては、あらゆる場面でクレームが発生します。クレームとは苦情という意味ですが、場合によっては損害賠償などに持ち込まれるケースもあります。実際には、利害関係の対立というより、ほんのすれ違いといったミスが多いのも事実のようです。

オーナー様は、賃貸仲介会社や管理会社と委任契約をされて対応する場合がありますが、基本的に、賃貸借契約では、入居者さんとオーナー様が直接契約していると思います。

契約書による取り決めと、その履行、金銭の授受、生活上のルールの取り扱いを巡って、クレームが起きます。勘違い等が生じて、判断間違いがクレームに発展、時として感情的にこじれて複雑になってしまうケースもあります。

賃貸管理会社に委任をして、すべてのクレーム対応を進めている場合は、基本的には対応は任せて結論だけ決めればよいですが、直接入居者の管理をしている場合は、まずクレームが起こってしまったら、できるだけ早く事情を確認し、また必要ならば謝罪する場面もあるかと思います。ただし、中には、一筋縄ではいかないところがあるでしょう。

我々も賃貸管理会社の立場で、多くの現場にてクレーム対応を行ってきましたが、業法違反になってしまうほどの内容は、めったにありません。例えば入居者から行政に持ち込まれるクレームは、間に入る不動産会社、またはオーナー様の判断ミスや知識不足といったミスが多いと感じています。めったにないとは言え、複雑な内容にて、判断に迷った場合は、弁護士さんなど法的判断できる方々にも相談するべきかと思えます。

【過去トラブルになった例】

- 入居契約を終え、鍵を受け取り、いざ引っ越したがなぜか鍵が開かない（別の部屋の鍵渡し）
- 募集広告にエアコン付と表示されていたが、実際エアコンが付いていない（取付発注ミス）
- 部屋によく蟻が出る。建物の構造上だから駆除をしてほしいと要望。調査すると原因は、入居中の食料品のこぼれかすのようで、結果建物には問題なく、掃除、片づけをすることで解決できた。

確認をしていれば起こらなかったこともあれば、入居者の主張が間違っている場合もあります。まずは事実確認が重要であり、トラブルに発展させないためにも、やはり早めの対応、そして原因追求と、素早い事情の説明が第一のように感じます。

ご自分ですべての入居者管理をされているオーナー様で、何かしらのトラブルになっているケースがある場合は、ぜひご相談ください。また賃貸管理会社に任せているオーナー様は、おおよそ賃貸管理会社でクレーム対応は行うと思いますが、最終判断は所有者としてのオーナー様にゆだねるケースがあります。所有者責任も生じてきますので、常にご自分の物件の状態、また入居者さんの動向については、意識をして、賃貸管理会社と連携して解決するという姿勢は重要かと思えます。

空室募集、空室対策、設備交換、工事、売却・購入のご相談・お問い合わせ

TEL 045-931-1729

担当：二宮 秀一

避けて通れない 騒音トラブルへの対処方法



弁護士法人
一新総合法律事務所
弁護士 大橋 良二 氏

私の所有するアパートの一室で、入居者の方から深夜に騒音がひどく、注意をしたら入り口のドアをたたかれ、廊下ですれ違う際に罵声を浴びせられるようになった、という苦情がありました。入居直後から騒音がひどかったので、私が騒音トラブルがあることを知りながら、教えなかったのではないかと、とも言われています。どのように対処したらよいのでしょうか。

騒音トラブルは、オーナーにとって避けては通れない問題です。最近では、生活音をはじめとした近隣との音の問題が大変に増えており、多くのご相談を頂いているところです。特に、最近はテレワークや外出自粛で在宅の時間が多く、例年以上に騒音の相談が多いという印象です。

このような騒音トラブルですが、法律的に整理すると、以下のように整理できると思います。



騒音について苦情をいう入居者との関係

こちらは、騒音の苦情の内容が「受忍限度」を超えるものかどうか、という問題になります。一般的に、アパートやマンションなど複数の方が生活している場では、全く騒音が生じないということはありません。ですので、その騒音が「受忍限度」つまり、通常、許容すべき範囲を超えているかどうか問題となります。受忍すべき範囲を超えていれば、生活に使用することができない物件を貸している、ということになりますので、賃貸人の責任が生じることになりますし、受忍限度の範囲内であれば、そのような問題ではなく、入居者の気にしすぎであり、貸主の責任ではない、ということになります。

騒音を出している入居者との関係

騒音を出している入居者の関係では、その入居者の騒音の内容や程度が著しい場合には、賃貸借契約書の義務違反（用法遵守義務違反等）として、契約解除して、明渡し（退去）を求めることになります。

この場合、押さえておきたいポイントが2つあります。一つは、単なる騒音ではなく、受忍限度を超えて信頼関係を破壊するようなものではありません。たとえば、受忍限度を超える騒音が続く、何度も注意しても、改善できるはずなのに改善されない、といったものである必要があります。もう一つは、証拠の問題です。クレームを言っている側の入居者の証言だけでは足りず、客観的な証拠が必要です。最近では、スマートホンなどでの測定などもありますが、裁判に耐えるだけの証拠となると、専用の検査機器を利用を適切に設置して計測し、証拠化する必要があります。苦情をいう一方当事者の言い分ではなく、客観的な証拠により受忍限度を超えた騒音があるということを測定する必要があります。

このように、騒音問題については、法律的に多くの問題点があります。トラブルが顕在化した場合の対処法については、早めに専門家へ相談すべき内容である点を押さえておきましょう。



税理士法人タックスウェイズ
税理士 後藤 勇輝 氏

『資産に関わる税務の基本』 もう誰にも聞けない相続税の基本④

相続税の基本の4回目です。今回は相続税がかかる財産などをみてきましたが、今回は、相続財産から控除できる項目についてみていきます。相続税では課税対象となる遺産が決められておりますが、その逆に課税財産からマイナスできる債務もあります。それらについて把握してみましょう。

＜＜相続財産から引ける債務＞＞

(1) 債務

相続税の計算で差し引くことができる債務は、被相続人が死亡した際に確実に存在していた債務とされます。

(2) 具体的な債務の種類

借入金（アパートローン、住宅ローンなど）、税金（所得税、住民税、固定資産税など）、個人事業上の買掛金や未払費用などの負債、アパート経営での預り敷金などがあります。

(3) 債務控除の適用を限定される相続人もいる

日本に住所がなかったり、日本国籍を有しない人などで一定の条件にある相続人は、控除できる債務の範囲が限られたりすることがあります。

＜＜葬式費用について＞＞

相続税の計算で差し引くことができる葬式費用は次のようなものがあります。

- (1) 葬式などに際し、火葬・埋葬・納骨などにかかった費用
- (2) 遺体の搬送費用
- (3) お通夜などの費用
- (4) お布施などのお寺などの費用

なお、香典返しは費用は、お香典を相続税の課税対象としないため、葬式費用からも除かれます。そのほか、初七日法要の費用も該当しません。本葬といっしょに実施するケースなどは、明細から分けないといいませんね。非常に細かいお話ですが、お役に立てれば幸いです。



【参考】国税庁タックスアンサー

No. 4129 相続財産から控除できる葬式費用

各税制度の特例の利用には一定の条件があります。資産税に詳しい各専門家（税理士・弁護士・鑑定士等）と連携してサポートしています。

【ご相談・お問い合わせ】オーナー様：相続＆不動産ご相談窓口

TEL 045-931-1729

担当：三枝 信之

家族承継 “賃貸経営”を引き継ぐ3つの秘訣



コロナウイルスが賃貸経営に及ぼす影響は限定的になってきましたが、まだ先が見えない状況は続いています。将来の賃貸経営の見通しはオーナー様によって違うでしょうが、先を見通すことで経営も安定し、より良い賃貸経営になることは言うまでもありません。それは、これから経営を引き継ぐかもしれないご家族も一緒です。いざ、引き継ごう、というときに必要な判断材料がなければ、感覚で経営をしなければいけなくなってしまいます。

賃貸経営を引き継ぐポイント

もう何年も、賃貸経営をしている、というオーナー様にとって、賃貸経営の感覚は、体に染みついていきます。今まで良い面もあれば悪い面も経験していることでしょう。だからこそ、「これはやったほうが良い」、「これはやらないほうが良い」、と今までの技術を伝えたいことも多くなるかと思えます。そういったいろいろな対策を伝えることも大事ですが、その前に共有しておきたいのは「賃貸経営を将来的にどうするのか」、ということです。良い、悪い、引き継ぎたい、引き継ぎたくない、の話をする前に、まず、下記の3つのポイントを共有できているか、確認しましょう。

その他の法改正のポイント

より良い次世代への、資産引き継ぎの第一歩となるポイントを3つあげました。賃貸経営は立地や築年数、土地・建物の価値等によっても大きく変わります。これからの経営がどうなっていく可能性があるか、ということをご家族で共有することが第一歩です。

①いくらで売れるのか？

- ・もし、今売却すると、どれくらいの価値があるのか？

②いくら残るのか？

- ・賃料収入から、借入・所得税を差し引く前の状態で、手元にいくらお金が残るのか？
※借入、所得税を差し引いて赤字の場合、あと何年赤字の状態が続くのか？

③将来何ができるのか？

- ・あと何年貸せそうか？ 将来、建て替え等をした際に同じように賃貸で貸せるのか？
土地として売却できるのか？・・・など

経営の前提、3つの数字

①いくらで売れるのか？

②いくら残るのか？

③将来何ができるのか？

実は事業引き継ぎの相談の多くは、『子供が引き継ぎたくないと言っている』『最近賃貸経営に興味を持ってきたが、うちの子にできるか心配』などのケースが多くなっています。まずはご家族と、3つのポイントを確認していただき、共有できているか、確認をしてみてください。ご家族での経営の見通しが見えてくるはずです。

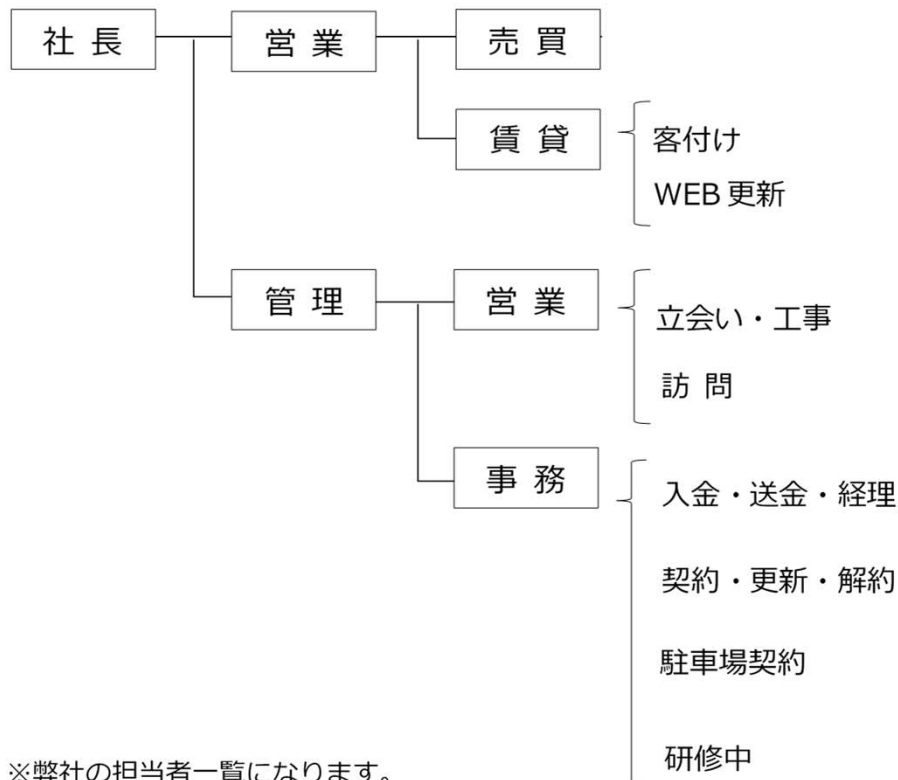
店舗紹介



有限会社 三枝商事

私たちは不動産を通じて
地域のみなさまの豊かな生活を応援する会社です。

組 織 図



※弊社の担当者一覧になります。

担当者

三枝社長

玉手 良一・酒井 慎介

二宮 秀一・田谷 まみ子
佐藤 輝志

三枝 治恵・窪田 真由美

小林 優子・窪田 真由美

佐藤 輝志

赤石 優子

営業時間 朝 9 時 3 0 分～午後 6 時 0 0 分

定休日 毎週水曜日・火曜日（第一は営業）

三枝商事はオーナー様の資産運用のために
全社員の力を結集してトータルサポートいたします。

●より良い賃貸経営へのご相談はこちら●

お問い合わせ先:「ふれあい通信」事務局 担当:三枝・二宮
TEL:045-931-1729 FAX:045-932-5529

(有)三枝商事

検索

お気軽にご相談ください！