

に一部屋を決めてくれました。Aさんは喜びましたがそれもつかの間、何とその部屋の入居者さんに対し近隣の部屋から苦情が入り始めたのです。夜中に友人を呼んで飲み騒いで



さんは、「仲介だけで管理はしていないし、入居審査は大家さんに任せたのでそこまで責任は負えない」と真剣に対応してくれません。管理会社に相談するも、「うちが契約しておらず、家賃も大家さんに直接入っている入居者さんのクレームには対応出来ません。」と言われてしまいました。当初から釘を刺されていたので仕方がないと、Aさん自身が注意の手紙を出したり電話をしたりしたものの、その時は収まてもしばらくするとまたマナー違反を繰り返すため、業を煮やした隣の人気が退去するという事態になってしまいました。入居管理責任の無い会社に仲介を頼むと入居者の質が下がる、ということを身を以て体験したAさんは、これ以上退去者が増えたらどうしようかと心配の日々を送ることになりました。

共用部分の電気を止められる、という事態に

そしてそうこうするうちに、なんと次の悲劇がAさんを襲ったのです。管理会社からかって来た一本の電話で、大家さんとしてはやってはならないミスが発覚したのです。その電話とは、「共用部の電気代が数ヶ月支払われていないので共用部の電気が止められてしまった」という内容でした。この物件は給水ポンプが止まると断水するらしいと、入居者たちが大騒ぎしていると言うのです。慌てたAさんが確認すると、電気代が引き落とされるはずの口座に現金が不足していました。当然督促状が来ていたはずですが、Aさんは節税のためにいくつかの法人名義で不動産を所有しており、この物件の所有法人の住所を、倉庫代わりに使っている当物件の 101

号室にしていたため、督促状はそこに入ってしまっていたのです。そして、いきなり断水すると入居者さんに迷惑がかかるためか、電力会社から全世帯に手紙が送られていたのです。ご丁寧にAさんの実名入りで、物件所有者が共用部の電気代を支払っていないために水が止まります、と書いてあったそうです。それを見た入居者たちがビックリして、次々に管理会社に電話をかけて来た、というのが事の真相でした。中には「こっちは家賃も共益費もちゃんと払っているのに、大家が電気代を滞納するなんてとんでもない！」と怒っている方もいます。管理会社を通じて入居者さんに事情を説明し、すぐに電気代も支払ったので断水は免れましたが、ファミリー物件なので奥様たちの噂が早く広がって、「この物件の大家さんは困った人だ」というイメージが付いてしまったそうです。電気が止まりそうになったことで、Aさんの財務状況まで疑われ、「差し押さえになるかもしれないから

早く退去した方がいい」という噂まで流れる始末です。一度こうなってしまうと悪いイメージはなかなか払拭出来ないのか、以降も入居より退去の方が数を上回り、一度も満室にならないそうです。

入居者は常連客と同じ、という教訓

大家さんと管理会社で交わす賃貸管理契約は、入居募集は「管理会社に一任する」という形態が通常です。入居者がトラブルを起こしたときに対応すべき管理責任の無い不動産会社に直接契約を許すと、今回のようなトラブルが起こる可能性が大いにあります。空室を早く決めたいのなら、管理会社を通じて近隣の不動産会社に紹介依頼を流すのが正しい手順でした。そして、毎月家賃を支払って下さる入居者さんは、普通の商売で言えば常連客のようなものですから、その信頼を損ねないようになるのが「最も大切だ」という教訓を学んだAさんでした。



賃貸トラブルの現場レポート ~防止・解決するために~

Vol.1 空室対策で必要なこと

今月から本誌にコラムを連載させていただく司法書士の太田垣章子と申します。「滞納による明け渡し訴訟」を専門に手がけて、2000人以上の大家さんの相談を処理させていただきました。その現場体験から得た知識や知見をお伝えしてまいります。今回のテーマは「空室対策で必要なこと」です。

空室対策とは入居者さんに喜ばれること

「空室対策」という言葉をよく使いますが、今の入居者の方々に喜んでいただこうと考えていけば、おのずと空室を埋めるヒントが浮かんでくるのではないかでしょうか。そう考えると、今の入居者の方々が何を不満に思っていて、どのようなことを望まれているカリサーチすることは重要なことかもしれません。定期的にアンケートをとることも良いでしょう。最低限、更新のときにはお伺いをしてみましょう。またできるだけ顔を合わせる機会を増やすことも有益です。「どうですか、お困りごとないですか？」そう気軽に声がかけられる関係からは、賃貸のトラブルは生まれてきません。

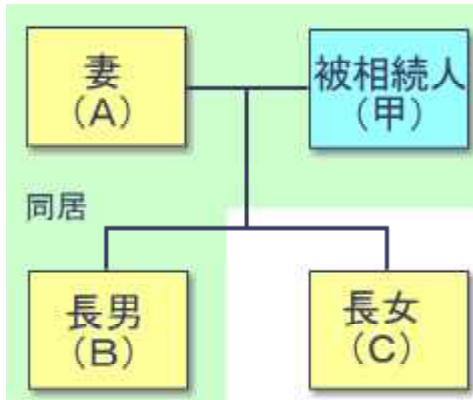
クレームを「リクエスト」と考える

クレームも面倒だと嫌がる家主さんもいらっしゃいますが逃げてはいけません。クレームではなく、入居者のリクエストだと受け止めましょう。クレーム対応ではなくリクエストに対するサービスだと思えば、気持ちも前向きになりますね。人は後ろ向き作業からは、いいアイデアも生まれてきません。そんな努力をし続けていても、退去の方が出るのは仕がないことです。この場合には、なぜ転居されるのか、しっかりと理由を聞きとりましょう。解約通知書に記載してください、というだけでは書いてもらえないかもしれません。直接意見を聞ける絶好のタイミングです。退去立ち会いの担当の方に、ここはしっかりヒアリングしてもらいましょう。「宅配ボックスがなかったから」そんな理由もあるかもしれません。他の入居者も、同じことを不満に抱いている可能性があります。少しでもアンテナを張り、次の転居者を出さない工夫に目を向けてみましょう。

章（あや）司法書士事務所代表 司法書士 太田垣章子

**大家さんのための
税金基礎講座**

税理士による相続税調査の実体験シリーズ④



亡くなられた（甲）さんは、妻の（A）さん、長男の（B）さんと暮らしていました。10数年前に某金融機関を退職されからは、先代から相続した賃貸物件の収入で日々自適な生活をしていました。なお、長女の（C）さんは、数年前に結婚され別所帯で暮らしています。預金通帳の管理は、すべて妻（A）さんが行っていましたので、長男も長女も預貯金の動きは全く知りませんでした。私（税理士）は、相続税の申告を、妻（A）さんが出された資料を基に長男（B）さんの協力を得ながら進めました。土地の評価は有利な方法を採用して、預貯金の計上漏れもないと確信を持っていました。

ある日、私（税理士）宛てに税務調査の通知がありましたので、妻（A）さんと長男（B）さんと3人で調査前の打ち合わせをしました。確認を終えたあとに、「何も悪いことをしている訳ではないですから、心配しないでください。」と安心していただき、そして、調査の日を迎えるました。

調査官は、亡くなられた（甲）さんの過去の経歴等を質問した後、「これから相続税の申告内容の調査をさせていただきますが、もし、申告漏れなど気づいたことがあるようでしたら、事前にお申し出てください。」と妻（A）さんを名指しで尋ねてきました。

私は、（あれ、何かあるのかな？）と、ふと、不安になりましたが、妻（A）さんは、表情を変えずに黙っていました。

すると調査官は、「亡くなられた（甲）さんが退職された際に4,000万円の退職金を受領されていますが、同時期に妻（A）さん名義、長男（B）さん名義、長女（C）さん名義の定期預金が1,000万円ずつ作られていますね。これはどのような内容ですか？」と質問してきました。その場に立ち会っていた長男は驚いて、「おふくろ、そんなことがあったの？僕は知らなかつたよ。」と不満をあらわにしました。妻（A）さんは、二人の子供に内緒で定期預金を作っていて、それを二人に知られたくなかつたのでしょうか。



当然のように申告漏れとなり、改めて遺産分割協議書を作成し、各々1,000万円ずつ取得することになりましたが、妻（A）さんについては「重加算税」の対象となってしまい、配偶者の税額控除の特典も使えませんでした。申告前に私（税理士）に開示してくれていれば、少なくとも「重課対象」になるようなことはなかったですし、長男と長女もイヤな気持ちにならなかつたはずなので、残念な結果となりました。どんな事態でも、税理士には本当のことを打ち明けてもらいたいものです。

このように、税務署は10数年前の預貯金の動きもつかんで来るのです。

税理士 谷口賢吉

**賃貸経営で収益を増やすための
賃貸管理ニュース**

6月

■発行日：2018.6.1 第4巻7号 (通算43号)
■発行所：株式会社大和興産
広島市安佐北区可部4丁目11-5
■発行人：水田優樹 TEL 082-814-1111 http://www.daiwa-kosan.co.jp/



6月の花 あじさい（紫陽花）
アジサイ科 花言葉「移り気」「家族団らん」「乙女の愛」
アジサイは花の色を変えることから「七変化」「八仙花」などの別名もあります。だから代表的な花言葉は「移り気」です。しかし最近では「家族団欒」という花言葉も広まり、母の日の贈り物や結婚式のブーケなどにもよく使われます。名称は「藍色が集まつたもの」という意味の「あづさい（集真藍）」から名付けられたと言われます。アジサイは土壤が酸性の場合はアルミニウムが吸収されて青みの花をつけます。アルカリ性の土壤では赤みの花をつけます。酸性の強い日本では青～青紫が多くアルカリ性の強いヨーロッパではピンク～赤紫が多く見られます。日本からヨーロッパへ伝わったアジサイは、どんどんその名を広めていきました。フランスでは「日本のバラ」と呼ばれ、ついには桜や椿と並んで日本を代表する花として知られるようになりました。

賃貸経営塾
大きな失敗をしてしまった「大型物件初心者」の大家さんに学ぶ

賃貸経営の上で「困った入居者さん」に悩まされている大家さんは多いと思いますが、反対に、大家さんが原因となって「入居者さんを困らせる」という事態が、ごく稀ではありますが起こります。滅多にないケースですが、「そういう事例もある」ということを紹介させていただきます。

管理会社とは別の仲介会社に募集を・・

Aさんは、不動産の勉強をして所有物件を少しずつ増やそうとしている、いわゆる投資家大家さんです。ある時Aさんは、郊外に築古のファミリー物件を購入しました。とある企業の社員寮が解約となり、全部屋が空室となってしまったその物件を、金融機関の勧めで購入したもので、Aさんにとっては初めての大型物件です。管理会社とも契約したのですが、20世帯以上もある空室を早く満室にしたいと焦ったAさんは、同じ不動産投資をしている仲間の勧めで自分でも不動産屋さん回りを始めました。すると、回った先の仲介専門の不動産

屋さんに、「管理会社を通さないで直接契約させてもらえるならお客様を紹介する」と言われたのです。管理会社の担当者に話したところ、「仲介だけしかやらない会社さんに直接客付けを依頼すると、入居者さんの質が下がる可能性がありますし、管理会社が入っているのに直接契約をしようとする仲介会社さんは、あまり良い会社さんではないかもしれませんよ。」と言われました。しかし、早く満室にしたい一心のAさんはその仲介会社にも客付けを依頼してしまいました。管理会社には「これだけの空室数だから急には満室になりませんが、順調に決まっている方だと思いますけど、Aさんがその会社にも依頼されたいなら仕方ありませんね。でも、私たちが入居審査も契約もしないお部屋の責任は取れませんのでご理解ください。」と言われました。

それが連続トラブルの始まりだった

そして仲介会社はその言葉通りに、すぐ