

「共用部分で発生するトラブル」

「玄関のまわりに私物を置かれて廊下が通り難い」「誰かがベランダで喫煙をするので自室の窓を開けると臭いが入ってくる」「(駐車場にて) 自分の契約区画の近くに置いてある私物が自分の車を傷つけそうでこわい」「部屋のどこからか虫がわいてくる」「建物付属のゴミ置き場にゴミが散乱している」「子供がエレベーターで遊んだり、階段や廊下を走りまわっていて困る」 e t c、 e t c...。



これらは契約者様より寄せられたご相談の一部です。「**〇〇が原因で自分がその部分をもとに使えない**」こうした内容のご相談は多数寄せられますが、同じ様な内容でも問題となる箇所や原因は実に様々でマニュアル通りに対応しただけでは解決できないものとなっています。

CS (カスタマーサポート) に配属されてから1年半。私も上に挙げたご相談の対応は一通り経験しました。問題解決にかかる時間も電話1本で済むものから2~3ヵ月かかったものまであり、自分の対応不足のせいで解決にかかる時間が長引いてしまった事も多々ありました。「過去のケースではこう対応したから」という考えだけを持ち、今起こっている問題の原因を見落としていると、根本的な解決にはたどり着かないのだと痛感させられます。

今回は、そんなご相談の数々の中でも集合住宅と切り離せない**【共用部分】**で発生するトラブルについてご紹介させて頂きたいと思います。

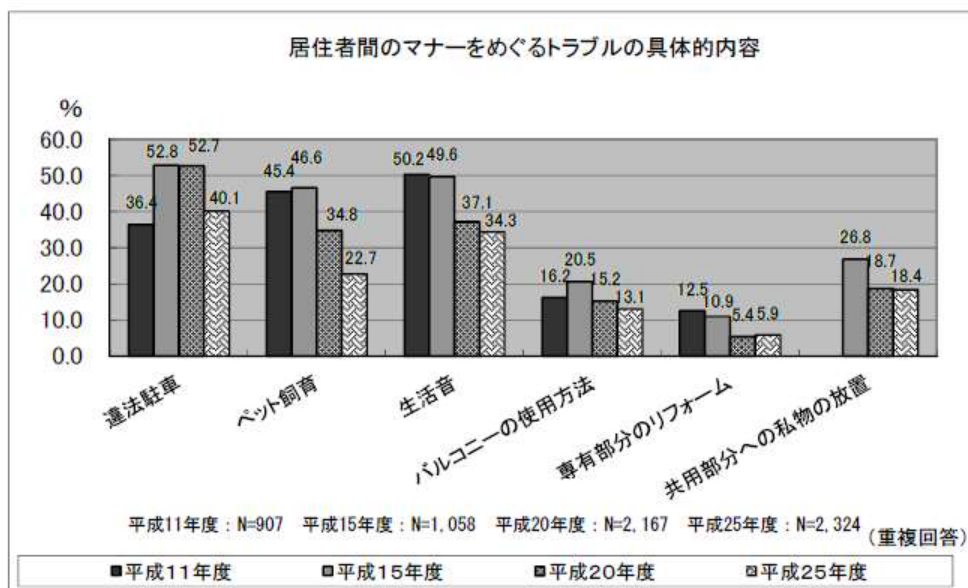
そもそも共用部とはどの場所を指しているのでしょうか。集合住宅に住む多くの契約者様は、おそらく

【共用部=自分や他の入居者が普段利用する場所】という認識を持っていると思われます。

確かにその通りですが、エント

ランス・駐車場(駐輪場)・廊下や階段等の『契約者全体で使用している場所』の他に、ベランダ(バルコニー・専用庭)・駐車場の契約区画内といった『契約者様にのみ使用を許可された場所』も**【共用部分】**として扱われる事は意外と見落とされがちです。この様な場所や玄関周りのスペースは、契約者様にとって『全体で利用する』といった意識が薄らいでしまうせいか、自分本位な使い方が目立つ傾向にあります。中でもベランダは他の共用部と比べて他人の出入りができない分、ゴミや私物の溜まり場・喫煙所になるケースが多く、しばしばそれが原因での入居者間トラブルを招きます。

平成25年度マンション総合調査結果(厚生労働省調べ)によると、集合住宅内で最も多く発生するトラブルは『居住者間のマナーをめぐるトラブル』であり、特に『違法駐車(駐輪)』、『生活音』、『ペットの飼育』、『共用部分への私物の放置』、『バルコニーの使用方法』は多くの契約者様が不満を抱えている問題である事が分かりました。



*平成15年度以降の「違法駐車」には「違法駐輪」も含む。

共用部での喫煙



こうした入居者間のトラブルは全国の集合住宅が抱える問題であると言えるでしょう。

昨年に弊社で受けたご相談の内容を見返すと、共用部での相談はベランダで 58 件、廊下やその他共用部で 125 件発生し、ベランダでは『喫煙』、『騒音』、『私物やゴミの放置』が半数を、その他の共用部では『私物やゴミの放置』が 54 件と全体の 40%以上を占めていました。こうした私物・ゴミ関係のご連絡には何よりも持ち主（捨てた人）の特定に頭を悩ませる事になります。

玄関周りに置かれた私物の所有者はその部屋の住人である場合が高く、私物の種類も、日常的に使用している物（傘・自転車・ベビーカー・ボールや一輪車等の遊具）が多いので、持ち主の特定や私物（又はゴミ）の回収も比較的簡単に済みます。この様に早い段階で持ち主が判明し、連絡が取れば解決の目途が立つのですが、持ち主が判明しないままゴミと思われる私物を処分する場合は 1 か月以上の期間を設けて入居者様全員に撤去の告知を行う必要が出てきます。代表的な例で言うと自転車やバイク・家具等の粗大ゴミでしょうか。

こうした持ち主が不特定な場合の他に、「私物の状態によってはゴミとの判別がつきにくい」、「処分に費用が発生する物が放置されている」、「タイミング悪く弊社で現地を確認した時は私物がない」といった理由により、たとえ至急に撤去を希望するご相談を頂いても管理会社の一存ですぐに処分！という訳にはいかないのが現状です。「何が」「いくつ」「どの場所に」「どの様な状態で」置かれているのかにより、対応も変わってきますのでご相談者の方には慎重にヒアリングと対応の説明を行う必要があります（ただし、通行や車の出し入れの妨げになっている場合は便宜的に所有者の特定を待たず他の場所へ移動をさせる事もあります）。

契約者様がベランダや廊下・階段などの共用部を私物の置き場所にする。この状態を黙認すると、やがて他の契約者様に物を置く事が当たり前として広がる可能性があります。また、私物やゴミの放置が常習化すると「景観が悪くなる」賃貸物件としての質が下がるだけでなく、「避難ハシゴが降ろせなくなる、避難経路が確保できなくなる」といった**防災の法定点検に引っかかりかねない問題**へと繋がる為、「たかが私物一つ」と侮れません。



今春のお引っ越しシーズンも収まりつつあります。この時期は上でご紹介した様な『共用部への私物の放置』の他、『ゴミの出し方』、『騒音』等が理由で新しく引っ越してきた入居者と既存の入居者（もしくは近隣住民の方々）との間でトラブルが発生し、ご相談が増える時期でもあります。

物件（駐車場）で発生したトラブルを適切な対応と期間をもって解決する。簡単な様で一筋縄ではいかないこの仕事は目立たないですが無くてはならない大切な仕事です。今後もオーナー様が安心して弊社に物件を任せて頂ける様に私も仕事に取り組んで参ります。