

～変化する入居者思考と時代背景～

当社のように賃貸仲介業務と、賃貸管理業務の両面を見ていると、これって「権利の濫用？」と思ってしまふ出来事を目の当りにします。権利の濫用という言葉が相応しいのか分かりませんが、法律的な「権利の濫用」の意味とは、「形式的には権利の行使の外形を備えていても、その行使が社会的にみて妥当性を欠くため、実質的にはあるべき姿の権利の行使といえないため、権利の行使の効果が生じなかったり、不法行為が成立することをいう。」と書いてあります。

しかし、本人がそう思っていないければ、「自分の正当な権利：強弁する権利」と思ったまま貫こうとします。それが違うトラブルに発展したり、とても複雑な事態になってしまいます。だから共同生活上のトラブルも「折り合いをつける」事ができず中々仲裁に入る管理会社も難儀してしまいます。

「賃借人：社会的弱者⇒保護が必要」という構図も一因となっており「義務」はないがしろにされます。

当社のアフター課には1ヶ月間に約200件余りのクレームの電話が掛かってきます。その相手は、ほぼ90%が管理している物件の入居者です。機器故障などの電話は別として、信じられない内容の電話があります。例えば、「家のアイロンの電源を切り忘れたかも知れないので、すぐに見に行ってほしい、自分は仕事中で家には戻れないから・・・」であったり「駐輪場の自転車置場から自転車が盗まれたから責任(弁償)を取ってほしい(盗難防止のチェーンは使っていない)」本人の言い分は「誰でも出入りできる駐輪場だから盗られたら、それは管理会社の責任だ!」であったり、「子供が目を離した隙に玄関のチェーンを内側から掛けてしまい、玄関が開けられず号泣している、管理会社のくせに休日だろうが何故すぐここに駆けつけないのか!」等々です。



トラブルが発生し冷静でいられないのは分かりますが、どれを取っても管理会社の責任とは言い難いクレームばかりです。自分の身に起きたトラブルを管理会社へ責任転化している事にも気づいてない事にも呆れてしまいますが、電話してくる本人が家賃を払っている以上、自分の為に「他人が動いて当たり前」、「当然の権利」だと思い込んでいる事に驚かされます。

苦情の内容も10数年前は、入居中にエアコンが使えずイライラして電話がきたり、寒い冬場に給湯器が壊れお湯が出ず、やむなく電話するなど自分ではどうする事もできない内容のものばかりが主でしたが、現在と過去では住んでいる入居者の考え方が様変わりし、「借りて住む」という事に対し、強い権利意識が生まれていると言えます。

そんな電話を受けようものなら、社員はまるで自分が悪い事をしたかの様な攻められ方をされ、困った入居者からの「お願い」ではなく、むしろ「命令」を受けるという状況になります。

又、メールでのネットクレーマーも増えてきており、自分の言いたい事だけをつらつらと長文で書き並べ、ヒートアップしている様子が何となく言葉尻で伝わり、対応方法についてもメールで返すような指定があり、なかなか本人と殆ど話す機会がなく返信を出す際もとても神経を遣います。しかし、いざ訪問してみると、そんなクレームを言いそうにない方が多く、比較的大人しいタイプの人が多いことも特徴です。訪問した担当者もそのギャップに驚かされる事があります。以前、クレーム処理についての講習に参加したら、それが所謂「ネットクレーマー」の特徴だということが分かりました。

入居者がすべて、そんな人ばかりではありませんが、近年の全体的な傾向として増加しつつあるのは事実です。その為には、契約上の原則をきちんと守らせる、注意すべきことは即注意する、という毅然とした対応がとても大切になってきます。殺伐とした時代の変化を感じ、何となく寂しい気がしますが、入居者の権利と義務をきちんと線引きするというのが、これからの時代にはとても大切になってきます。

その延長線上として更新料問題や原状回復費用問題など、少しでも納得いかなければ小額訴訟や通常訴訟でオーナーや管理会社を相手に裁判を行う事にも抵抗が無くなってきています。

又、それに追い風をかけたのは、2002年からの司法制度改革で、司法試験の合格者数を年間500人から3000人に引き上げるという政策が進められてきました。結果、現在では2,000人の合格者数を出しており、弁護士人口も急増しています。更に2003年からは司法書士が簡易裁判所での訴訟代理権を持つようになった事も、弁護士の業務を狭める要因となり、益々今後は、待ちの営業から積極的営業攻勢へと転じ、入居者まで対象とした訴訟の勧誘もあるかもしれません。又、当社のような管理会社にも、都内の若手揃いの弁護士法人事務所から、建物明け渡し請求と、内容証明サービスの業務紹介で営業に來られました。それには業務内容と金額が分かり易く明示されており、ツアー旅行の様なパッケージになっており、依頼する側も幾らになるのか、という不安もなく気軽に安心と言えます。恐らく、入居者側には「取り戻そう敷金！」とか「内容証明サービス代行」などの営業となるのでしょうか。弁護士の広告解禁もあり電車の中での弁護士や司法書士のつり広告も目立ちました。以前なら想像もできない敷居の高い弁護士から、営業マンを使い勧誘したり、顧客志向を強めた弁護士へと激変しています。以前なら居候弁護士（イソ弁）で経験し独立開業が定番でしたが、今はイソ弁の口も無く軒先弁護士（ノキ弁）どころか即独立弁護士（ソク弁）も多くなっています。この経験不足の「ソク弁」を対象にした月10万の研修代を取っている法律事務所さえ出ています。つまり「営業力」がないと生きていけない時代になっています。人気のテレビ番組「行列のできる法律相談所」は常に2ケタの高視聴率を維持しているとの事ですが、誰もが経験する題材で、弁護士とゲストが討論する進行は、訴訟を身近なものにする、という意味では大きな宣伝効果があるように思えます。これからの時代いつ「誰から訴えられるか分からない時代に來た」と思ってもおかしくありません。被害者を追いかける「米国のアンビュランス・チェイサー」と同じ弁護士群の誕生も近いかもしれません。

以前、サポート通信やセミナーでもご報告させて頂きました、2010年10月の更新料訴訟裁判も無事に2月20日を以て全面勝訴、同3月6日に判決が確定し、被告人である入居者から更新料の振込がされた為、社員一同、歓喜の渦に沸きました。これも、色々とおアドバイスなどして戴いた顧問弁護士の先生のお蔭だと思います。一方、管理会社の空室対策としては、優良な入居者には一日でも長く住んで戴きたいという思いもあり、入居者負担を出来るだけ軽減する為に、物件によっては更新料の減額や、礼金、駐車場料金などを、更新を機に減額している物件もあります。空室が出ますと、修繕費用として高額な負担を強いられる可能性もあり、余程のタイミングがなければ、すぐに新しい入居者との契約ということもなく、かなりの負担となってしまいます。当社だけではなく大手他社含め、いかに管理物件から退去させずに済むか、という事が管理会社の手腕に掛かってきています。

以前から言われている様に、賃貸物件もいずれは仲介手数料も無くなり、ホテルや高齢者専用住宅の様にサービスで勝負する時代に入っていくと言われています。総務省統計局で発表している、日本人口統計を見ても20代～40代までの人口は平成27年には現在の半分近くに減少し、逆に高齢者人口が増加していきます。世帯数では、夫婦子供世帯は減少し、熟年夫婦や独身中年以上の1人暮らし世帯が増加していくので、賃貸物件に対しての要望と管理会社に関しての依存はますます高くなるものと考えられます。現に今春の部屋探しで、当社含め他社からの声を聞いても、「学生が來なかった」「新社会人が來なかった」と言う言葉をあちこちから聞かれました。

一方、学生専用マンションは、と言うとシーズン前にも関わらず、殆どの部屋が満室になったという事で、その要因を聞いてみると、地震や予想外の天候不順などが多々発生している中で「子供を一般の賃貸物件に入居させるのが不安」との事。「管理人が常駐し同じ境遇の学生マンションの方が、親は安心して入居させられる」という考え方からの事です。そんな訳で一般の賃貸物件はどこを見ても、例年に比べ学生を取り込めなかった、という物件が多かったようです。それから学ぶ事は「誰に向けて物件をアピールするか」という事と「その対象に合った部屋の準備がなされているか」と言う事が重要なポイントになってきます。



今後も益々、入居者の争奪戦が続いていくと思いますが、やみ雲にターゲットを広げるのではなく、ポイントを絞って準備することが、重要になってくると思われます。今後もサポート課そして、全社でオーナー様をバックアップ出来る様、頑張っていきますので、ご意見ご要望などお聞かせいただければ幸いです。