

～ 滞納督促の現場模様 ～

私が督促業務をするようになって、早6年が経ちましたが、驚くほどめまぐるしく状況が変わっています。この業務を担当した当初、滞納者とは「完全にクレーマーと言われる方が家賃を払わない」か「見た目で明らかにお金を他に使ってしまったと分かる方」が多く、経験則から「滞納しそうな匂い」というものが感覚的に分かりました。

クレーマーと言われる方が滞納される理由は、「オーナーor 管理会社が気に食わない」「設備に不満 or グレードUPを希望している」「家賃を下げてもらいたい」等で、何らかのシグナルがありました。「お金を他に使ってしまう方」とは、先のカテゴリーとは違い、性格的に面倒くさがり屋でずさんな方が多く、有名企業や上場企業に勤めている方でもたまにいらっしゃいます。正直、管理会社としては、この手の入居者の方が、手間がかかり厄介だとも言えます。銀行の自動引き落としや振替手続きも決して自ら進んでやる事はありません(当社では契約時に励行させていますが)

ただ、当時の入居者は普通の方と滞納する方との区別がわかりやすく、申込時に審査で見極めて対応するのもそんなに苦労しませんでした。



そうした中、当時は、督促業務といえば、強気な姿勢と電話と訪問が基本でした。後にも先にもこれの徹底でした。とにかく、相手に一度でも舐められたら回収出来ませんし、相手が根負けするのを待つだけでした。また、インターネットの普及し始めの頃で、相手も情報量があまりない為に、コンプライアンス違反や居住権等の文句を言うてくる事ありませんでした。

当時の滞納回収セミナー等では今では信じられない方法として、「錠前を勝手に交換して入室できないようにする」「入居者の荷物を放り出し施錠する」「ドアを交換する」「ドアに滞納督促の要求書貼付」が効果的と堂々と話されていました。ドアロックする器具等も製造販売され、多くの管理会社が禁じ手の「自力救済」をしていました。やり方はそれぞれですが、当時は相手を根負けさせる為に、訪問と電話・督促状・内容証明を送って日々戦ってきました。その為ソコソコ回収は出来ていたのですが、情報化社会が進み、ネットや書き込みがすぐ検索できるようになると、「家賃を合法的に支払わない方法」が堂々と流れてきました。

個人情報保護法(2003年5月)や消費者契約法(2000年5月)が施行されると「情報弱者」を保護する気運が蔓延してきました。2003年の労働者派遣法の改正で業種の制限が緩和され製造業にも拡大されると、「派遣切り問題」が非正規雇用の差別化問題として「社会的弱者保護」に置き換えられ、しかも年金財政の破綻と絡められたため「年金保険料支払い問題」として大きな社会問題となってしまいました。2008年12月31日の「年越し派遣村」の騒ぎはこの象徴的事件です。

《非正規労働者=被搾取者=社会的弱者=救済》の図式は何やらマルクスの階級史観の平成版を彷彿とさせます。しかも同年9年にはリーマン・ショックが起これり不況による派遣切りが大手企業を中心に全国的に起こりました。非派遣労働者に代表される「社会的弱者」になると「契約履行責任」より重視・保護される傾向が出て「貸し手責任」まで出てきました。最近、社会的弱者は「滞納者」まで広がり、不景気を反映してか滞納される理由が一気に増えました。



増えた理由としては、自営業だったが収入が激減して払えない、会社の業績が悪化して年収が下がり払えない、取引先が倒産して収入が途絶えてしまって払えなくなった、破産したので払えない、会社が倒産してしまい失業状態で払えない、リストラされて払えない、離婚して払えなくなった等、不景気を感じさせる理由ばかりでした。

つまり滞納は世間様に恥かしい事ではなく通常化されてきた訳です。そして、督促にも変化が現れたのも同じ時期です。「自力救済」糾弾の嵐が吹き荒れました。滞納者も知恵をつけ、コンプライアンスを訴えるようになってきたのです。

前にも書きましたが、錠前を勝手に変えてしまう管理会社は、居住権等を理由に不法行為として訴えられました。それに加え、滞納者に対する張り紙でさえ、居住権やプライバシーを侵害するとして、どこの管理会社もうかつに手を出せなくなりました。そこで、当社も督促方法を少し変え「国家の助力」を利用するようになりました。それでも督促の原則はフェイス TO フェイスです。



いきなり裁判となると費用もかかりますので、支払督促という簡易裁判所レベルでの督促を取り入れました。元々制度としてはあったのですが、手続きが役所特有の複雑面倒になっていますので、この制度を使うオーナー様・管理会社が少なかったのです。また以前はこの制度を使わなくても、回収出来てきた時代背景があるので、取り組んでこなかったのです。

実際にこの制度を取り入れると、電話と訪問だけでは進展がなく、何か強引に滞納者と連絡を取ろうとすれば居住権を逆に訴えられるのを防ぎ、また簡易裁判所からの通達が行く事によって、通常の滞納者であれば、慌てて家賃を支払うか和解の連絡をしてくるようになりました。

それでもダメな場合は、支払督促の第二弾で強制執行もあるのですが、今のところそこまでの例が出てきていないので、今回は省きます。

当初取り組んだ時点では滞納回収の妙法として効果的でしたが、実務上、支払督促は相手を脅かす程度の効果しかありません。知らん顔されてはお終いなのです。御丁寧にも支払い督促には「異議の申し出方法について」の手続きが添付されています。異議申し立てがあると通常訴訟に移行しなければなりません。債権者はまた改めて訴訟提起をしなくてはなりません。結局振出しに戻るわけで、その間の期間も無駄になり滞納額が更に上積みになります。第二弾の強制執行手続きをすれば、多少効果はあると思いますが、期間がかかるのと手続きが倍になってきます。それと、支払督促をしても不景気が理由での滞納が増えていきますので最終的に回収できないケースというのも増えていきます。その上、この制度では明渡しはできない点もネックになっています。

ですから、最近では滞納回収が不可能な兆しが見えた場合、滞納を理由にいきなり明渡し訴訟を提起します。結局、退去に時間がかかればその分も滞納が上乘せされ、退去後の原状回復も不足分が上乘せされていきますので、早い段階で明渡し訴訟をしてしまった方が、弁護士費用云々を払ったとしてもトータルでは少ない被害ですみます。

不景気の波は当分色濃く、自営業で年収が下がっている人の転居や、年収 300 万円位の若者が増えていきます。家賃相場に関しては、大幅にダウンしている訳ではないので、空室が増え、滞納者が増えるという悪循環が渦巻いているのが今の状況です。ある仲介会社によると「滞納の危険がある：グレー」だけでなく「明らかな滞納予備軍：ブラック」も入居させると言っています。つまり、入居させれば貸主からの「空室責任の追及」は逃れられるからです。入居させた点については仲介会社だけでなく、貸主側も弱みがあるからで、ブラック入居者を入れても、かの会社では営業力があると評価されています。

当社は管理会社なのでこの奇手は絶対取れません。滞納者によりますがコミュニケーションが効果的なことは経験上明白です。この不景気が回復に向かうまでは、滞納予備軍の方たちとは交渉・協議を重ね、多少の賃料ダウンや分割払い等でお互いがうまく稼動していけるようにしていく事も必要かと思えます。回収が厳しい滞納者に関しては、早めに見切りを付けて明渡し訴訟を行う事をおすすめします。滞納にマヒしていない入居者には改善の方法を共に考え、貸主：入居者：当社の三位一体がより強固になるよう頑張っていきたいと思えます。



営業企画課 小泉 大和