

発行人 ㈱アーバン企画開発 三戸部 啓之

契約更新手続きについて

私は管理本部にて、契約更新業務を行っております。契約更新業務は、「物件担当から確認した条件を基に借主様へ契約更新書類を作成発送」→「借主様から書類と更新料を回収」→「オーナー様へ書類をお渡しし、更新料をお支払いする」この3つからなり、基本的には内勤担当者より郵送・電話対応で完了させます。

しかし実際は、更新手続きを完了するまでに、様々な作業やトラブルが発生します。

新規契約時は、借主様も新たな住処を得るために「やる気」があります。しかし、契約更新は、同じ手数料を支払い、書類を作成する作業であっても、更新手続きが遅れたところで、家賃さえキチンと払っていれば追い出されることはないという安心感からか、期日どおりに手続きしなくては！という危機感のある方のほうが少ないのが現状です。弊社では、契約満了月の3ヶ月前までに借主様に更新書類を発送し、1ヶ月前までに手続きを完了していただけるよう、ご案内しています。しかし、この期限をスムーズに守ってくださる借主様は、全体の約6割です。残りは督促対象となりますが、いくつかパターンがあります。

- 【1】 書類を見ておらず、更新のことを忘れている方
- 【2】 書類は見ているが、面倒くさくて後回しにしている方
- 【3】 書類は見ているが、何らかの事情で手続きできない方



【1】【2】の方は、手続き完了期限の1週間前にお電話にて督促をします。まずは「ご案内・お願い」という形で、お休みの午後など、対応して頂き易い時間帯に「お問い合わせ」します。面倒くさくて後回しにしている方には、再三のお電話が必要になります。締め切りにルーズな方の特徴として、「具体的なスケジュールを想像できない」という印象があります。いつまでに書類を書いて、入金を済ませればいいのか？いつならできるのか？といったスケジュールをご提案することで、比較的スムーズにご対応頂けます。忙しくて出来ない…とおっしゃる方にも、「連帯保証人様にはこちらから書面を送りましょうか？」「お勤め先に書類を再送致しましょうか？」等の提案をしていくことにより手続きをしやすくさせて頂きます。それでもご対応頂けない場合には、連帯保証人様や勤務先などへお電話することになります。その際には、ご本人や留守番電話に予告を入れさせて頂く事にしています。誰でも、自分の不手際を他人に知られるのは、いい気持ちはしないもの。こういった予告を入れた後、慌てて手続きをされる方もいらっしゃいます。

中には、更新手続きが困難で、内勤担当者だけでは対応出来ない場合もあります。

お電話や書面の通知でご連絡をしても、反応がなかったり、生返事だけで何のご対応も頂けないこともあります。また、常時家賃を滞納していたり、入居態度に問題があるなど、電話のやりとりだけでは話がうまくまとまらないこともあります。そういったケースを解決するため、弊社では、月に1度、「滞納・更新会議」を行い、物件担当者、内勤担当者にて対応の打ち合わせを行います。電話対応だけではどうにもならない場合は、実際に担当者が出向き、手続きをお願いすることになります。

【3】の方とは、お金が無く更新費用が支払えない、連帯保証人に継続してもらえない、名義変更の必要がある等です。まとめて更新料を用立てられないが、継続して居住したい方には、オーナー様に更新料分割のご相談をさせて頂きます。名義変更や連帯保証人の変更をご希望の方には、再審査のうえお手続きを進めて参ります。名義変更は、更新のタイミングでは良く起こります。連名契約でご入居されたカップルが、ご夫婦になられたので、旦那様名義に変更したい、という場合。入居時は収入が無く、親名義の契約だったが、就職してご自身の契約に替える場合。これまでお勤め先の会社が契約者だったが、会社規定により入居者の個人契約に切り替える場合などです。悲しいケースですと、カップルで入居され連名で契約したものの、残念ながら破局となり、単独契約に変更する場合。法人契約だったが、会社を退職となり、個人契約に切り替える場合。契約者が死亡してしまい、残された家族に名義を変更する場合があります。

連帯保証人の変更は、契約当事は現役世代だった連帯保証人が退職し、別のご親族に変更したいとお申し入れがあったり、連帯保証人が死亡してしまい、変更せざるを得ない場合などが主となります。

中には保証人との関係が悪化し、連絡がとれなくなっているケースもあります。契約者が連帯保証人欄に勝手に署名捺印している場合などもあります。滞納がちな契約者の場合だと、保証人側からもう保証人をやめたいと泣きつかれることもありました。其の場合も、新たな保証人を探して頂いたり、賃料保証会社に新規加入して頂く等のご提案をしております。

更新にあたり、賃料の減額を希望される方もいらっしゃいます。

何度も更新し長く住んでいるからそろそろ値下げしてほしい、同じ物件の空室を安い家賃で募集しているので不公平に感じる、給料が下がって払うのが厳しい等、理由は様々です。



交渉を受けた場合、賃貸借契約は借主と貸主の間で個別に取り交わした契約であり、他の契約や、新規の居室の募集とは関連付けられないこと、居住環境が変わり物件の価値が下がったと考えられる場合（ex.近くに大きなビルなどが建ち、日照が変わる）等でないと、大幅な値下げはしないことなどを先にお話しています。人は、期待が裏切られた時ほど不満を抱くものです。

安易に「かしこまりました」と受け付けてしまい、回答までの間に大きな期待をさせてしまわないようにしています。

更新業務を始めてしばらく、私はこの賃料交渉の電話を受けるのがとても苦手でした。賃料を値下げすればオーナー様の利益が損ねられ、値下げできなければ借主様の期待を裏切ることになる…。しかし、交渉が入るということは、引き続きここに住み続けたい、という気持ちがあるということ。借主様に長く、気持ちよく住んで頂ければ、オーナー様の利益につながります。それを心に留めて、業務に努めています。

弊社では、管理戸数 10000 戸を目標に掲げております。最近では、他社より管理替え物件の更新手続きも多くなりました。管理替え物件の契約書を確認すると、直近の契約書が無い、火災保険の加入が無い、連帯保証人の署名が無い…様々な問題が見えてきます。弊社では、その場合以下のように対応しております。

① 契約年毎の更新覚書の取り付け

更新費用の無い物件でも、自動更新とせず、契約年毎の更新手続きをおすすめ致します。弊社では連帯保証人様には、更新時必ず覚書にご署名・実印でのご捺印を頂きます。また、居室契約の場合は契約者様の連絡先・お勤め先などを記載する「更新申込書」を記入頂いております。連帯保証人様や緊急事対応人様のご連絡先も更新毎にお取り付けし、滞納が始まった際には直ぐに対応出来るようにしております。

② 火災保険の取り付け

弊社にて契約を取り付けた新規契約では、借家人賠償責任付の火災保険にご加入頂いております。実際に借主様が火災等を起こされた場合、建物に大きな損害が発生します。その際に貸主様に対して支払う損害賠償金を保証するのが借家人賠償責任保険です。弊社のおすすめする火災保険「株式会社全管協共済会・安心保険プラス」では、個人賠償責任保険と合わせて 2000 万円まで補償されます。

更新の際には、火災保険が更改されているかも必ず確認します。契約者様ご自身にて個人的に火災保険に加入している場合は、証券を確認し、火災保険の有無を確認します。

管理替えの場合、元の契約書に「火災保険加入必須」の文言がなく、契約者様の契約時から長く無保険のままの場合もございます。契約者様には、無保険のまま火災・盗難・漏水等の事故が発生した場合、ご自身の家財の補償が出来ない上に、オーナー様に対する高額な損害賠償責任を負うことになる旨を書面にてご説明し、保険申込書をお送りしております。



更新手続は、スムーズにすすんで「当たり前」の業務と考えます。途中経過で様々なことが起ころうとも、ご報告の際には、何事も無く更新手続きを完了させ、弊社に管理を預けて下さったオーナー様に、常に「当たり前」のご安心をお届けできるよう、今後も業務に励みたいと思います。