

# URBAN-REPORT

<http://www.urbankk.co.jp>

発行人 ㈱アーバン企画開発 三戸部 啓之

## 滞納督促について

顧客サポート課、志村哲夫と申します。(2015年6月入社)

担当させていただいている業務は、空室・空車対策、滞納督促、各種提案等、オーナー様にとって良好な賃貸経営の為に総合的なサポートをしております。【横浜地区都筑区、港北区、青葉区、緑区、川崎北部一部】を担当。担当エリア外のオーナー様とは、社内イベント等でご挨拶させていただくことがあるかと思っております。今後ともどうぞ宜しくお願い申し上げます。

さて、今回はオーナー様にとって、大きな悩みの一つでもあります滞納について、私が担当している滞納者の例もあわせてお話したいと思います。

私が担当しているのは横浜エリア【都筑区、港北区、緑区、青葉区、川崎北部一部】で、戸数500戸・駐車台数600台をお預かりしております。

その中で、毎月お支払いが遅れる方・収入が不安定で、毎月の家賃が遅れ遅れになり、未納家賃がたまっていってしまう方・そもそも支払い能力がなく、家賃が支払えない方など、滞納者の中でも色々な方がいらっしゃいます。ひと月で見ると、担当戸数・台数の中で滞納者の割合は3%程になります。

現在、当社の住宅の新規契約は、個人契約の場合、必ず保証会社に加入していただきます(借主負担)。

借主様に加入してもらう理由としては以下の通りです。

- オーナー様のメリット・・・滞納があっても毎月賃料が保証される。(更に保証会社によっては明け渡し訴訟まで行う)
- 借主様のメリット・・・申込時に連帯保証人がいない方や、職業や国籍に関係なく、日本在住の方であれば、審査が進められる。(当社審査とは別に審査致します)
- 借主様のデメリット・・・保証料がかかってしまう。(賃料等総額の50%等)

保証会社の加入は、オーナー様にとって滞納に対してのリスクヘッジとなり、収支を安定させるツールの一つとなります。

また、当社管理物件では滞納保証システムとして、当社にて選定した入居者が家賃滞納した場合、滞納発生月の送金月から滞納賃料を保証するシステムとなっております。(滞納保証期間の上限設定あり)

こちらでは、保証会社に加入していない入居者や、保証会社未加入の中小企業の法人契約等で、滞納が発生した場合には、当社で家賃保証するのはもちろんのこと、保証会社加入の入居者が滞納した際にも、毎月遅れることなく賃料を送金させていただき、安定した賃貸経営ができるような仕組みとなっております。

当社オーナー様におかれましては、管理委託契約書にて記載がございますので、再度ご一読下さいませ。

実際に滞納が発生した場合、一時対応として当社家賃管理課にて滞納者に電話や書面にて督促・支払い期日の約束をし、滞納賃料を回収致します。支払い期日を約束したにも関わらず、約束を守らない入居者や支払いの改善が見られない入居者には、顧客サポート課の各担当にて、手紙・電話・自宅訪問・職場訪問等をし、何度も何度も通い、支払い状況の改善に向けて入居者との打合せ、完済までの支払いスケジュールの作成、念書の取り付け等、明け渡しも視野に入れながら、そのお客様の滞納賃料を回収するという動きをしております。当然、住居を借りている方と、月極駐車場のみを借りている方で、金額の大小は違いますが、督促の仕方、労力は、全く同じになります。早い段階で、入居者の経済事情を知ることが滞納解決への近道になり、その為には、何度も通い、入居者との信頼関係を築きあげることが大事になります。



顧客サポート課 志村哲夫

常習滞納者の中で特に多いケースが、契約が長い方で保証会社に加入していない場合。また、当社に管理移管された物件などは、以前の管理会社が連帯保証人のみで契約をし、契約者・連帯保証人と話をしても支払ってもらえないケースが多くみられます。

そんな中で、現在進行形で私に対応している常習高額滞納者（Aさん）についてお話させていただきます。当社管理物件に20年超入居されているAさん。（保証会社未加入）

毎月遅れ遅れでも、賃料の支払いがありました。ある時を境に入金がなくなりました。

事情を聴きにご自宅に行くと、会社からの給与の支払いが滞っており、次月に2ヶ月分支払うと約束頂きました。しかし次月になっても支払いが無かった為、再度ご自宅へ訪問すると、今月で仕事を辞めてしまい、今は別のパートをしているとのこと。月7万円の家賃に対して、毎月10万円の収入しかなく、家賃が支払えないとのこと。

この時点で、明け渡し訴訟も考えましたが、本人に引っ越し費用もなく、中学生のお子様のことも考え、オーナー様とも話し合い、3ヶ月の猶予をいただき、退去に向けて動いていきました。

そこから、週に2回面談を行い、現状の経済状況を把握し、改善へ向け話し合いを重ねました。

その結果、定職につけない為、横浜市で生活保護を受けたので、引越し費用が支給され、毎月の家賃等の補助を得て無事に引越し、明け渡しとなりました。

この時の反省点として、私が初めて督促訪問した際に、契約者と二人で打合せをしたことです。



後々、打ち合わせをしている時に分かったのですが、家族はリストラされたことを知らず、普段通りに暮らしていたので、当然浪費することもありますし、本当のことを言えず、契約者だけで悩み、結果的に悪い方向に向かっていってしまったのです。

定期訪問した際に、契約者であるご主人が不在で、玄関を開けた奥さんに事情を説明した際に、分かりました。相手のご夫婦であれば、ご夫婦ともに、お話すること。また、単身者の場合、連帯保証人もしくは身内の方を含めて、早い段階で話し合いをしていくことが非常に重要だと痛感致しました。

それを行うことにより、当初2ヶ月分の滞納も多少改善されていたかもしれません。

その後も、週に2回、面談を重ね、私・契約者・奥様を含め、今後の支払いスケジュールを作りましたが、現在も生活保護受給で、支払いは滞っている状況です。契約者本人は、引き続き正社員として就職活動中で、奥様もパート勤めを始めました。そして2018年6月28日に契約者本人から連絡があり、7月26日より正社員の仕事が決まったとのことでした。

オーナー様は、滞納分賃料の回収を諦めておりますが、契約者本人が支払いたいという気持ちとオーナー様に対して、申し訳ないことをしているという気持ちが残っている為、退去した今でも、以前の関係は続いており、週に1回連絡があり、今の状況を伝えてくれる仲になっています。

まだ結果は出ておりませんが、この方が完済に向けて、一步一步進んでいけるよう、またオーナー様が喜んでくださる顔を浮かべながら、長期戦にはなりますが、付き合っていきたいと思います。

次のレポート時に、この方の未納賃料回収状況をご報告できればと思っております。



全ての業務で言えることですが、出来ることを全てするまでは、あきらめる事なく、「本当にこれでいいのか」と自問自答しながら、また、課内で考えながら、最善の行動をとっていけるよう、業務を遂行していきたいと思っております。