

URBAN-REPORT

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

発行人 ㈱アーバン企画開発 三戸部 啓之

賃貸トラブル事例

オーナー様より管理上のお悩みから様々なご相談を頂く事がありますが、大きく分けると『空室問題』『滞納トラブル』『人的トラブル』の3つがあげられます。

今回、『人的トラブル』のお悩みをお持ちのオーナー様から管理のご相談を頂き、ようやく解決の兆しが見えた事案をご紹介します。ぜひ、同じお悩みを抱えているオーナー様のご参考になればと思っております。

オーナー様のご相談は

1. 荷物の多い入居者がおり、荷物が共用部にまで達してきており困っている。
2. 全体的に少しずつ滞納が増えてきて困っている。 という2点です。

当社では他社から管理替えになった際、新しい管理会社としてご挨拶を兼ね入居者に可能な限り直接面会をしております。お会いすることによりトラブルがあった際の対応がスムーズに進めやすく、また入居者データと実際の暮らしの照合もとれます。面会時には管理会社に変更する旨の説明をして、現在の賃貸借契約の諸条件の確認をします。滞納がある方には滞納金額の確認も行い、面会を重ねる事により、短期間で解決することができました。

● 半年以上かかった荷物の整理

オーナー様よりご相談を受け初めて物件を見に行ったら際、室内を確認することは出来ませんでした

- ・ バルコニーは荷物でいっぱい。 ※よく崩れずに積まれている
- ・ 側面の窓はビッシリと荷物がくっついているのが分かる ※長く窓も開けていないのが分かる状態
- ・ そして共用部にもその方の物と思われる荷物がびっしり ※避難通路でもありませんので早急に撤去が必要！

また、建物自体が築40年以上、対象のお部屋が上階という事からも下の階への水漏れやベランダからの荷物の落下などが心配される状態でした。そんな中、「綺麗な状態」へと戻す為の話し合いを始めました。

初めてお伺いした際に、全部ではありませんが室内の状況はある程度把握できました。やはり玄関周りから荷物でいっぱい。体の大きい私では玄関に入ることすら難しい状態でした。ご挨拶をした際に丁寧なご対応をされる方という印象を持ち、面会を進めて行けば解決できると感じておりました。

ご契約者様は70代の母親と子2人の計3人暮らし。※やり取りは母のみで子は連絡不可との事。お母様は健康状態も余りよくないとの事でしたので面会回数など考慮しながら進めておりました。

しかし共用部の荷物が減った程度で、ベランダと室内に関しては一向に改善がないまま2ヶ月弱が過ぎていきました。そのうち進められない理由を伝えてくるようになってしまい、特に室内の片付けに関しては感情的になることもあり、どの様に進めていくべきなのか悩んでおりました。そんな中、同居のお子様の連絡先をやっと教えてもらい、お子様とお会いできました。



● 少しの前進から解決へ

お子様との初回の面会はスムーズに進みました。お子様は丁寧な対応をされたので、早期に解決出来る様、連絡回数・経過確認を増やしていきました。こちらの意向にも反論はなく、対応いただけるとのご返答を頂きました。ただ週末しか動けないため期間は少し頂きたいとのご要望がありました。

荷物の量や入居者の事情もあったため、業者の紹介や当社スタッフにてできるお手伝いのご提案の上、一抹の不安はありましたが優先順位を決めてまずは約1か月の期間を定めました。

1週間ごとの経過確認、気になったときは連絡をしながらの約束の面会日当日、結果としてはベランダの荷物、共用部の荷物が減っている程度……。最初の状況を見ている私にしか気づけない状態です。しかしながら、確実に減らそうとするお子様の気持ちは感じました。「次のタイミングで解決できるよう面会を重ねよう！」

入居者様のお仕事上の都合もあり、3か月の期間を最終的な目標と定め、解決に向け再度動き始めたのです。途中までは順調に進んでおりました。ベランダの荷物は減り、人が入っても動ける状況に。共用部も少量は残っておりましたが、最初に比べるとだいぶ綺麗になっています。少しずつではありますが、目に見える形で綺麗になっていきました。そしていよいよ最終確認の当日を迎えました。

経過で確認していた通りベランダは綺麗に。共用部には少し荷物が残っていたため、不安を感じながらお部屋の確認をいたしました。初見の頃よりは確かに荷物は減っておりましたが、私の個人的感想では約束を守ってもらえなかったと感じるレベルでしたので、勿論また話し合いとなります。



● 感じ方は人それぞれ

私 :「本日までの約束で来たのに、なぜ綺麗になっていないのですか？」

入居者 :「え、約束守って綺麗にしたじゃないですか……??？」

私 :「全部片付かなかった事は仕方がないにしても、そう伝えてくれないと……こちらとしても今後約束も出来ませんし。他の解決方法を探しますよ。」

入居者 :「???.」

翌日、入居者と話している時に気がついたのですが、入居者の方にとってはあれで綺麗になっていたのです。私との感じ方が違っただけ……。十人十色とはこの事なんだと感じました。最初の面会時に綺麗な状態をもっと具体的に説明・提示出来ていなかった事が原因であり、私の反省点でもあります。

それからは、賃貸住宅を借りるうえでの入居者の義務や善管注意義務の説明、共同住宅であることなど基本的な説明を行い、それからようやく1か月後に片付いた状態となりました。解決までは半年以上の時間がかかりました。オーナー様、入居者様の双方にとって一番良い結果となり、私自身嬉しく思っております。勿論、今後も定期的な現地の確認は必要ですが。

● なにより予防が大事

ゴミ問題や今回の様な膨大な荷物が与える被害について衛生面はもちろん、隣接する部屋への影響、1階の場合には建物の基礎部分にも影響を与えてしまいます。また、「窓割れ理論」同様に物件の手入れが行き届いていないとのイメージを与える事により犯罪に使用されるケースも増えていきます。オーナー様にとっては資産を護る為にも早急に対応しなければならない問題の一つです。例えば部屋の中にゴミを溜め込む人は外にも溜め込む傾向があります。また、ごみ収集日ではない日にゴミが多く出ていたり、不要自転車が多数あったりと「小さな変化に気を配ること」が早期発見につながります。もちろん入居前での予防も非常に重要になってくるため当社では厳しい入居審査に加え、契約時には親切・丁寧な説明を徹底しております。

私自身、今回の事を通して「オーナー様の大事な建物」の小さな変化に気付ける「アーバン企画開発の社員」として頼って頂ける様、今後も仕事に取り組んでまいります。