

URBAN-REPORT

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

発行人 アーバン企画開発グループ 三戸部 啓之

「原状回復で見えること」

アーバンに入社し、原状回復・入居後修繕の事務に携わり、はや9年目に入りました。昨年からは原状回復事務を主に担当しています。原状回復といいますとリフォーム工事を連想されるかと思いますが、実は、多くの事務作業が一緒に動いています。入居者様から解約通知が提出された後、お部屋の明け渡しの確認をする為に工事業者への発注から始まり、入居者様と敷金を含めた解約精算・リフォーム工事の工期を短縮するための工期管理・工事完了後のオーナー様へのご請求などなど多岐に渡っています。

入居者様からの問い合わせを受ける事も多く、中でもトラブルになり易い事柄としては、やはり入居者様の原状回復費の負担費用に関するものです。契約書に記載があり契約時にご説明をしていますが、退去の時には忘れてしまっている事が多く、敷金と退去時修繕費を混同されて「返金はないのですか？」という問い合わせや、国土交通省が示している原状回復ガイドラインを参考に細かい負担割合の説明を希望される入居者様もいます。勿論、当社ではガイドラインに沿った請求・精算をさせて頂いておりますが、壁の傷ひとつにしても傷の大きさや深さによって修理費用は大きく変わりますし、入居者様がお部屋で喫煙をされていた場合はクロスの貼替えだけでは終わらず、特別の清掃作業・消臭作業が必要になります。ガイドラインを実際に当てはめたらどうなるか？を一般の入居者様が理解するには、なかなか難しいものではないかと思えます。

オーナー様に過剰な負担をかけることなく原状回復工事を行うためにも、原状回復係では入居者様との退去立会での確認はとても重要と考えております。その入居者様の契約時の状況や入居中の申し送り事項などを事前に確認し、入居年数が長い入居者様には、契約時の内容と現在のガイドラインと併せてご説明しご納得頂いております。

長く原状回復に関わっておりますが、やはりこの2年間は大きな変化がありました。

予想に反し、コロナの影響による大きな解約件数の増減はありませんでしたが、よく見ると解約理由の中身に変化があったように思われます。

そんなエピソードの一つをご紹介します。

私は2020年の春に研修を兼ね契約店に出向していた時期がありました。この頃はまだ緊急事態宣言が発令される前で、例年と変わらず転勤や進学による契約が多くありました。大学受験を終えた地方からの学生さんが親御様と一緒にお部屋をご契約の際、心配そうな親御様をよそに明るい学生さんの表情が初々しく印象的でした。その後、緊急事態宣言が繰り返し発令され、多くの大学がオンライン授業を開始したことにより、通学の必要がなくなった事や、一人で部屋にじっとしている事しかできなかった多くの学生さん達が、実家へ帰った事を原状回復係へ戻ってから解約通知を見て知りました。

私も同じ年頃の子供を持つ親として、とてもやるせない気持ちになりました。



コロナ以前までは、当然このような理由による解約はありませんでした。またコロナまん延により、会社員の在宅ワークが増え在宅時間が増加した結果、上下左右の住人の音が気になる入居者様が増えたようです。周囲の騒音を解約の理由の1つにあげるケースが増えました。そして、在宅ワークやオンライン授業などの影響によって、インターネット設備に関する問題も急増しております。



原状回復工事は、基本的には入居前の状態に戻す工事です。以前のアーバンレポートでも掲載がありましたように、「入居者が望む設備」を考慮して、入居者様が入替わり際にはウォッシュレットやエアコンの増設を提案させて頂いております。

「入居者が望む設備ランキング」は時代を反映します。最新の第1位は「インターネット無料」です。当然といえば当然です。在宅ワーク・在宅時間の増加や、インターネットの動画配信等でTVも視聴可能（TV・固定電話を置いていない入居者様も多くなりました）になり、現在ではライフラインのひとつとなっています。

そんな中、当社管理物件の中には、インターネット設備を無料で提供している物件も多くあります。コロナ禍以前までは、問題点といえば帰宅後に回線使用が急激に増えることで速度が遅くなる、といったものでした。コロナの影響による在宅ワークやオンライン授業、ステイホームの為に、入居者様が必要とするインターネット容量と速度が急激に増大しました。それにより現状では、「インターネット無料」物件においても、入居者様が個々にプロバイダーと契約し、インターネット設備を導入されているケースが増え続けています。

通信会社各社競争の中、安価なプランを提案していますが、うっかり契約してしまうと、物件の契約期間と同じく2年契約、解約予告は2か月前といった契約をしてしまい、お部屋の解約日を過ぎてもインターネット設備が撤去出来ない。といったご相談が入居者様から頻りに寄せられるようになりました。こういった場合、本来であれば入居者様がやるべき撤去の工事の立会を当社にて行うこととなります。配線を残されたままになってしまうと、次の入居者様がインターネット設備を導入する時に前の設備が邪魔になり導入出来なくなってしまうケースがあるからです。さらに通信会社各社、インターネット導入時の工事は比較的早く対応していますが、撤去工事は早くても2週間、



引越しが多い時期にはゆうに1か月以上はかかってしまいます。空室期間を少しでも短くする為に原状回復工事の短期化を図っているものとしては、とんだ厄介者です。

その状況を改善する為に、事前にインターネット導入の有無や入居者様から解約が決まったらすぐにインターネットの解約手続きをして頂くようご案内するなどの対策を始めました。

現在は在宅ワークやリモート学習はスタンダード化され、コロナ前より家にいる時間が格段に増えました。これに伴い住まいに対する要望や考え方にも変化が起こっています。原状回復事務から見えた小さな事柄でも、少しでも早く次のご契約者様に結びつけられるよう反映させていきたいと思っております。