

“福岡市の賃貸経営者のためのお役立ち情報誌”

さくら通信

～2021年9月号～

管理運営物件入居率

96.9%

2021年8月末現在



コロナ禍で増加するクレーム対応に対するオーナー様の取り組み方
避けて通れない騒音トラブルへの対処方法

Presented by



さくらリアルティ

株式会社さくらリアルティ
福岡市大名2丁目4番22号
(新日本ビル5F)

TEL : 092-737-8588

FAX : 092-737-8522

さくらリアルティ

検索



～今月の主な内容～

- P,1 ご挨拶
- P,1 今月の特選物件
- P,2 賃貸管理コーナー
- P,3 業界ニュース
- P,4 相続相談コーナー
- P,5 ソリューションコーナー
- P,6 マンスリーのご案内

ご挨拶

我が社はお客様の大切な資産を守り育てるコンサルティングファームです。創業以来、8000件を超える不動産ソリューション事業（鑑定評価、売買仲介、M&A、不動産証券化事業、不動産アドバイザー事業）の実績を積み重ねてまいりました。

スタッフには、不動産鑑定士、不動産コンサルタント、ファイナンシャルプランナーなど不動産サービスに特化したスタッフが揃っています。

不動産に関するあらゆる業務に豊富な経験とノウハウを持ち、お客様のご相談に応じて、的確で総合的なアドバイスと具体的な支援を行います。

さまざまなお客様のご相談に対して、遵法性を重視し、誠実な姿勢で、大胆かつ勇気をもってご支援しています。日本経済が大きく変遷していく中で、お客



(株)さくらリアルティ
代表取締役 井上 慶一

様の唯一無二のパートナーとしてこれからも誠実に、そして力強く、お客様の資産価値の最大化をサポートして参ります。

今月の特選物件

オーナー様限定情報となりますので、非公開とさせていただきます。何卒ご了承くださいませ。

売却・購入のご相談・お問い合わせ TEL 092-737-8588
担当：不動産ソリューション事業部 山田・相川

コロナ禍で増加する『クレーム対応』 に対するオーナー様の取り組み方

コロナ環境でのストレスや、居住時間が長くなり、入居者さんからのクレーム（要望）が全国的に急増しています。様々なトラブルに発展する場合がありますが、オーナー様のあるべき取り組み方について整理します。



賃貸経営においては、あらゆる場面でクレームが発生します。クレームとは苦情という意味ですが、場合によっては損害賠償などに持ち込まれるケースもあります。実際には、利害関係の対立というより、ほんのズレ違いといったミスが多いのも事実のようです。

オーナー様は、賃貸仲介会社や管理会社と委任契約をされて対応する場合がありますが、基本的に、賃貸借契約では、入居者さんとオーナー様が直接契約していると思います。

契約書による取り決めと、その履行、金銭の授受、生活上のルールの取り扱いを巡って、クレームが起きています。勘違い等が生じて、判断間違いがクレームに発展、時として感情的にこじれて複雑になってしまうケースもあります。

賃貸管理会社に委任をして、すべてのクレーム対応を進めている場合は、基本的には対応は任せて結論だけ決めればよいですが、直接入居者の管理をしている場合は、まずクレームが起こってしまったら、できるだけ早く事情を確認し、また必要ならば謝罪する場面もあるかと思えます。ただし、中には、一筋縄ではいかないところがあるでしょう。

我々も賃貸管理会社の立場で、多くの現場にてクレーム対応を行ってきましたが、業法違反になってしまうほどの内容は、めったにありません。例えば入居者から行政に持ち込まれるクレームは、間に入る不動産会社、またはオーナー様の判断ミスや知識不足といったミスが多いと感じています。めったにないとは言え、複雑な内容にて、判断に迷った場合は、弁護士さんなど法的判断できる方々にも相談するべきかと思えます。

【過去トラブルになった例】

- 入居契約を終え、鍵を受け取り、いざ引っ越したがなぜか鍵が開かない（別の部屋の鍵渡し）
- 募集広告にエアコン付と表示されていたが、実際エアコンが付いていない（取付発注ミス）
- 部屋によく蟻が出る。建物の構造上だから駆除してほしいと要望。調査すると原因は、入居中の食料品のこぼれかすのようで、結果建物には問題なく、掃除、片づけをすることで解決できた。

確認をしていれば起こらなかったこともあれば、入居者の主張が間違っている場合もあります。まずは事実確認が重要であり、トラブルに発展させないためにも、やはり早めの対応、そして原因追求と、素早い事情の説明が第一のように感じます。

ご自分ですべての入居者管理をされているオーナー様で、何かしらのトラブルになっているケースがある場合は、ぜひご相談ください。また賃貸管理会社に任せているオーナー様は、おおよそ賃貸管理会社でクレーム対応は行うと思いますが、最終判断は所有者としてのオーナー様にゆだねるケースがあります。所有者責任も生じてきますので、常にご自分の物件の状態、また入居者さんの動向については、意識をして、賃貸管理会社と連携して解決するという姿勢は重要かと思えます。

空室募集、空室対策、工事、売却・購入のご相談・お問い合わせ

TEL 092-737-8588

担当：PM事業部長



不動産鑑定士
井上 慶一

避けて通れない 騒音トラブルへの対処方法

【事例】

私の所有するアパートの一室で、入居者の方から深夜に騒音がひどく、注意をしたら入り口のドアをたたかれ、廊下ですれ違う際に罵声を浴びせられるようになった、という苦情がありました。入居直後から騒音がひどかったので、私が騒音トラブルがあることを知りながら、教えなかったのではないかと、とも言われています。どのように対処したらよいでしょうか。

騒音トラブルは、オーナーにとって避けては通れない問題です。最近では、生活音をはじめとした近隣との音の問題が大変に増えており、多くのご相談を頂いているところです。特に、最近はテレワークや外出自粛で在宅の時間が多く、例年以上に騒音の相談が多いという印象です。

このような騒音トラブルですが、法律的に整理すると、以下のように整理できると思います。



騒音について苦情をいう入居者との関係

こちらは、騒音の苦情の内容が「受忍限度」を超えるものかどうか、という問題になります。一般的に、アパートやマンションなど複数の方が生活している場では、全く騒音が生じないということはありません。ですので、その騒音が「受忍限度」つまり、通常、許容すべき範囲を超えているかどうか問題となります。受忍すべき範囲を超えていれば、生活に使用することができない物件を貸している、ということになりますので、賃貸人の責任が生じることになりますし、受忍限度の範囲内であれば、そのような問題ではなく、入居者の気にしすぎであり、貸主の責任ではない、ということになります。

騒音を出している入居者との関係

騒音を出している入居者の関係では、その入居者の騒音の内容や程度が著しい場合には、賃貸借契約書の義務違反（用法遵守義務違反等）として、契約解除して、明渡し（退去）を求めることとなります。

この場合、押さえておきたいポイントが2つあります。一つは、単なる騒音ではなく、受忍限度を超えて信頼関係を破壊するようなものではありません。たとえば、受忍限度を超える騒音が続く、何度も注意しても、改善できるはずなのに改善されない、といったものである必要があります。もう一つは、証拠の問題です。クレームを言っている側の入居者の証言だけでは足りず、客観的な証拠が必要です。最近では、スマートホンなどでの測定などもあります。裁判に耐えるだけの証拠となると、専用の検査機器を利用を適切に設置して計測し、証拠化する必要があります。苦情をいう一方当事者の言い分ではなく、客観的な証拠により受忍限度を超えた騒音があるということを確認する必要があります。

このように、騒音問題については、法律的に多くの問題点があります。トラブルが顕在化した場合の対処法については、早めに専門家へ相談すべき内容である点を押さえておきましょう。

『資産に関わる税務の基本』 もう誰にも聞けない相続税の基本④

相続税の基本の4回目です。今回は相続税がかかる財産などをみてきましたが、今回は、相続財産から控除できる項目についてみていきます。相続税では課税対象となる遺産が決められておりますが、その逆に課税財産からマイナスできる債務もあります。それらについて把握してみましょう。

《相続財産から引ける債務》

(1) 債務

相続税の計算で差し引くことができる債務は、被相続人が死亡した際に確実に存在していた債務とされます。

(2) 具体的な債務の種類

借入金（アパートローン、住宅ローンなど）、税金（所得税、住民税、固定資産税など）、個人事業上の買掛金や未払費用などの負債、アパート経営での預り敷金などがあります。

(3) 債務控除の適用を限定される相続人もいる

日本に住所がなかったり、日本国籍を有しない人などで一定の条件にある相続人は、控除できる債務の範囲が限られたりすることがあります。

《葬式費用について》

相続税の計算で差し引くことができる葬式費用は次のようなものがあります。

- (1) 葬式などに際し、火葬・埋葬・納骨などにかかった費用
- (2) 遺体の搬送費用
- (3) お通夜などの費用
- (4) お布施などのお寺などの費用

なお、香典返しの費用は、お香典を相続税の課税対象としないため、葬式費用からも除かれます。そのほか、初七日法要の費用も該当しません。本葬といっしょに実施するケースなどは、明細から分けないといけませんね。非常に細かいお話ですが、お役に立てれば幸いです。

【参考】国税庁タックスアンサー

No. 4129 相続財産から控除できる葬式費用



各税制度の特例の利用には一定の条件があります。資産税に詳しい各専門家（税理士・弁護士・鑑定士等）と連携してサポートしています。

【ご相談・お問い合わせ】オーナー様：相続&不動産ご相談窓口

TEL 092-737-8588

担当：山田・相川・長

家族承継 “賃貸経営”を引き継ぐ3つの秘訣



コロナウイルスが賃貸経営に及ぼす影響は限定的になってきましたが、まだ先が見えない状況は続いています。将来の賃貸経営の見通しはオーナー様によって違うでしょうが、先を見通すことで経営も安定し、より良い賃貸経営になることは言うまでもありません。それは、これから経営を引き継ぐかもしれないご家族も一緒です。いざ、引き継ごう、というときに必要な判断材料がなければ、感覚で経営をしなければいけなくなってしまいます。

賃貸経営を引き継ぐポイント

もう何年も、賃貸経営をしている、というオーナー様にとって、賃貸経営の感覚は、体に染みついていて、今まで良い面もあれば悪い面も経験していることでしょう。だからこそ、「これはやったほうが良い」、「これはやらないほうが良い」、と今までの技術を伝えたいことも多くなるかと思えます。そういったいろいろな対策を伝えることも大事ですが、その前に共有しておきたいのは「賃貸経営を将来的にどうするのか」、ということです。良い、悪い、引き継ぎたい、引き継ぎたくない、の話をする前に、まず、下記の3つのポイントを共有できているか、確認しましょう。

その他の法改正のポイント

より良い次世代への、資産引き継ぎの第一歩となるポイントを3つあげました。賃貸経営は立地や築年数、土地・建物の価値等によっても大きく変わります。これからの経営がどうなっていく可能性があるか、ということをご家族で共有することが第一歩です。

①いくらで売れるのか？

・もし、今売却すると、どれくらいの価値があるのか？

②いくら残るのか？

・賃料収入から、借入・所得税を差し引く前の状態で、手元にいくらお金が残るのか？
※借入、所得税を差し引いて赤字の場合、あと何年赤字の状態が続くのか？

③将来何ができるのか？

・あと何年貸せそうか？将来、建て替え等をした際に同じように賃貸で貸せるのか？
土地として売却できるのか？・・・など

経営の前提、3つの数字

①いくらで売れるのか？

②いくら残るのか？

③将来何ができるのか？

実は事業引き継ぎの相談の多くは、『子供が引き継ぎたくないと言っている』『最近賃貸経営に興味を持ってきているが、うちの子にできるか心配』などのケースが多くなっています。まずはご家族と、3つのポイントを確認していただき、共有できているか、確認をしてみてください。ご家族での経営の見通しが見えてくるはずですよ。

サツとくらせる♪ さくらす
福岡の
ウィークリー・マンスリーマンション

ビジネスから観光、仮住まいまで。
お得で便利な、さくらすのウィークリー・マンスリーマンション。
ぜひご利用ください。

すべて！ さくらリアルティにお任せください！

家具・家電
生活備品の
購入・設置

入居者
募集から
契約まで

トラブル
クレーム
処理

退室時の
クリーニング

「サツとくらせるさくらす」のウィークリー・マンスリーはお預かりした物件に、家具・家電等の生活備品をセットし運営いたします。入居者募集から、審査及び契約まで安心しておまかせいただけます。契約の際には必ず入居者の身分証明書をご提示頂いており、身分証明のない方の利用はお断りさせていただいております。入居者様には緊急連絡者として基本的に親族を立てていただいております。また居住中のトラブル一切の処理と退室のクリーニングまでもトータルでサポートしております。保険についても通常の入居者の加入保険と同時に加入しますので、オーナー様にもご入居者様にもご安心いただけます！



スタッフブログ始めました！ぜひご一読くださいませ

TOPICS : スタッフブログ
<https://monthly-fukuoka.co.jp/topics/12780.html>



0120-750-888

810-0041 福岡県福岡市中央区大名2-4-22

株式会社さくらリアルティ

マンスリー事業部 担当：小林・梶原

URL <https://monthly-fukuoka.co.jp/>



あなたの資産をより価値あるものに



さくらリアルティ

【代表】 井上 慶一

【住所】 福岡市大名2丁目4番22号 新日本ビル5F

【TEL】 092-737-8588

【FAX】 092-737-8522

定休日 土日祝日

営業時間 9:00~17:00

●より良い賃貸経営へのご相談はこちら●

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 空室について | <input type="checkbox"/> 売却について |
| <input type="checkbox"/> リフォームについて | <input type="checkbox"/> 土地活用について |
| <input type="checkbox"/> 家賃滞納について | <input type="checkbox"/> 相続対策について |
| <input type="checkbox"/> 賃貸管理について | <input type="checkbox"/> 保険について |
| <input type="checkbox"/> 購入について | <input type="checkbox"/> その他 |

お気軽にご相談ください！

お問い合わせ先: さくらオーナー通信事務局
管理部: TEL:092-737-8588