

TOPICS

01

ご挨拶

謹啓

まだまだ厳しい寒さが続きますが、暦の上では今年も春を迎えました。年に一度の引越シーズンもいよいよ本番、不動産会社にとっても大家さんにとっても、しばらくは慌ただしい毎日が続きますね。

また、この時期の皆さんを忙しくさせる要因のひとつが、確定申告でしょう。今年もあの長蛇の列に並ぶのか…と憂鬱に感じる方もいらっしゃるかと思いますが、一方で、今年の国税庁



は「既に80%以上の方が、確定申告会場に来場せず

に確定申告しています」と在宅での手続きを猛アピール。電子申告「e-tax」が青色申告特別控除制度で明確に優遇されるようになったほか、コロナを気にして会場での申告を避ける傾向も生まれたことから、昨年は相当数の方が「非接触申告」を選択されたようです。

デジタル改革関連法の影響もあり、今回からは押印も不要となる確定申告。マ

イナンバーカードをお持ちの方は、感染防止も兼ねてe-taxに挑戦し、行政のデジタル化を体感してみるのが面白そうですね。末筆ながら、皆様方のますますのご繁栄とご健勝を心よりお祈り申し上げます。

謹白

TOPICS

02

入居者様との繋がりが、クレーム対応より

私が所有している物件での出来事です。

ある日、2DKのお部屋で一人暮らしをされている30代の女性から「隣の部屋から、早朝夜間問わず子供の声や掃除機、洗濯機の音がして眠れない」と連絡がありました。そこで、アパートの全世帯に騒音についての注意喚起のチラシを投函しました。チラシが功を奏して、その女性が感じた騒音は収まり、早期に解決することができました。

その対応以来、アパートでの違法駐車や別の騒音、共用部の電球切れなど気づいたことを都度ご連絡いただくようになりました。

昨今「クレーム」という言葉がよく使われるようになりました。「クレマー」だとか「カスタマーハラスメント」などが社会問題とされ、ネガティブな印象を受けがちです。たしかに理不尽な要望ばかりをぶつけてくる人がいることも事実です。そういった場合は毅然とした対応が必要となります。ただ、入居者からの「クレーム」の多く

は、「困ったこと」を解決してほしいという要望であり、誠実な対応が入居者の満足度をたかめ、ひいては信頼関係の構築につながります。

騒音問題について

今回の騒音問題は早期に解決できましたが、集合住宅ではもつとも多く、もつとも解決が難しい問題です。アンケートを取ったり、騒音元を訪問したり、様々な対応策を取る必要があります。オーナー様おひとりで抱え込まず、管理会社に相談、対応を依頼されることも必要ではないでしょうか。



暮らしやすい！ 働きやすい！  
ウィズコロナ時代2022の空室対策アイデア

新型コロナウイルス騒動以降、大きく様変わりした賃貸市場。特に、好況の続いていた外国人向け物件では混乱もひときわ目立ちました。しかし、今後の騒動の収束や日本の政治経済、将来の人口動態を考えれば、市場の「外国人」が増加していくことは想像に難くありません。いま再び、大家さんが外国人入居を考えるべき時がやってきています。

## もはや無視できない在留外国人

政策の後押しもあり、在留資格を持つ外国人労働者はこの10年で大きく増加しました。技能実習生や大学教授・研究者といった専門分野を職業とする外国人を積極的に受け入れた結果、2020年の外国人労働者数は過去最高の約172万人を記録。10年前の約3倍となるこの数字の影響は当然に「住居」にも及んでおり、もはや賃貸住宅における外国人の受け入れは当たり前のこととなりつつあります。

また、コロナによって各国の出入国が厳しく制限された2020年春以降、観光等での訪日外国人数は対2019年比で99%減という厳しい状況の一方で、日本の在留外国人数はというと、実はそこまで変化していません。出入国在留管理庁の発表によれば、2021年6月末における日本の在留外国人数は、約283万人。ピーク時が約293万人ですから、住まいを必要とする外国人は4%弱しか減っていないこととなります。こうした在留外国人へと募集の

間口を広げることは、十分に検討できる空室解消策です。

## 要所を押さえてトラブル回避

とはいえ、外国人入居者に「トラブル」を想像する大家さんも多いようです。確かにトラブルの多さは外国人受け入れの側面ですが、きちんと原因を把握して対策を施せば、無用ないざごさは回避可能です。ポイントを確認しましょう。

## 対策1 言語や文化の違いを徹底サポート

騒音を出す、ゴミ捨てルールを守れない、勝手なルームシェア、文化の差は実にさまざま。な問題を引き起こしますが、その大半は外国人入居者が「日本の文化や生活ルールを知らない」ことに起因します。

本人も、決して退去を望んでトラブルを起こしているわけではありません。重要事項や共同生活のルールは契約前に念入りに説明し、彼らの長期入居の意思をサポートしましょう。各国の言語のほか、絵や図でルールを説明すると、入居後のトラブルは驚くほど減少します。

## 対策2 保証会社活用で滞納・退去をカバー

コロナ禍で目立ったのが、突如の滞納と退去。特に「帰国」によるこれらの発生は多くの大家さんを悩ませました。

時には訴訟等も必要となる以上、こうしたリスクには外国人専門の保証会社を利用するのが賢明でしょう。各言語での注意文作成サービスや外国人向けコールセンターを用意している会社なら、入居中も安心です。

## 対策3 不法滞在・不法就労をチェック

しかし残念ながら、すべての外国人が「善良」とは限りません。一定の割合で法律に反する入居者が発生するのは日本人と同様です。

特に多いのが不法滞在と不法就労。事実を知ったうえで住まいを提供すれば、大家さんが罰せられることもあり得ます。対策としては在留資格の確認が第一。在留カードやパスポート、就労証明書、在学証明書などのコピーは必ず提出させ、トラブル発生を予防しましょう。

