不動産経営者倶楽部勉強会

紙上再現 管理部会編

◀勉強熱心な参加者が集まった

テナントにいかに長期間入居してもらえるか。後継テナントが簡単に見つからない現在だからこそ注意しなくてはならないポイントだ。今回の勉強会は「管理業務の効率化」や「家賃保証サービスの活用術」等、ワンランク上の「管理」を実現するためのノウハウを各事業者に解説してもらった。さらに、原状回復時のトラブル回避方法について議論を進めた。ビルの運営力向上に役立つ講演内容の一部を紙上再現する。

☆特別講演

ビル管理業務の効率化

業務発注者に迅速な報告を行えるシステムを開発

バリュ　エージェント
代表取締役社長
阿部　淳一氏

業務間の橋渡しで生まれるロス 解決策はITシステムにあり

ビル管理の業務の効率化を実現するための方法についてご説明させていただきます。業務効率化の阻害要因を考察した結果、多くの作業を人間同士が行う管理業務では伝達の時に大きなロスが生まれていると感じました。この業務間の橋渡しこそ最もロスが出ている部分だと思います。仮に、何かの作業を依頼した場合、すぐに対応可能な作業は受託側も期日を決めて作業に入ることができます。しかし、職人を確保する必要がある難易度の高い作業になると人材確保の調整が必要になり、すぐには回答できないことが多い。見積もりを取ったり、現地調整をしたり、時間がかかってしまうので、依頼者への報告が遅れてしまう傾向にあります。こうしたロスをなくすための注意点として「いつやるのか」がわかった時点で報告すればいいのですが、逆に電話やメールではレスポンスがいつくるのかがわからない状況が多々あります。そして、調整が必要なために連絡を後回しにしがちになることで業務の効率化のロスになります。業務終了後の報告書はビルメン会社に応じてそれぞれ異なりますし、ファンドを含めたオーナー等のコストを負担する側が納得する報告書を作成する際、どういったものを作ればいいのか苦心しており、ここでも後回しにする傾向になります。報告を後回しにした結果、発注者からの問い合わせに対し、焦って見積もりを取り直すことでかえってコストの高い見積もりが出てくる可能性があります。これらが積み重なると相当な金額になりますし、発注者に大きなストレスを感じさせることになります。これらを改善するためには、具体的に業務内容の「見える化」を行う必要があります。発注者側からの依頼に対してのステータスがどこにあるのか。また、建物に関してどんな管理をしているのかを把握しなくてはなりません。具体的に当社では、ITを使ってWeb上でどこに何があるのか、タスク管理を行うシステム「らくらく！ビルメンテパック」を開発しました。エレベーターの法定検査や修繕工事の日程が記されている前に、退去、退去立会、鍵の引き渡し、いつ原状回復が終わるか、そうした一連のステータスが一目でわかるシステムをご用意しているのと、当社の作業員が日報を提出する形で、各作業終了後に自分たちでシステムに登録することで、発注者側に工事の終了報告だけでなく、どんなやり取りがあったのか等の報告が自動的に送られます。そして、見積もりに関しても自動的に発注者側に連絡がいきます。そして原状回復の作業完了登録をするので、情報がいきます。いつから募集開始できるのとか、電話で聞くのではなく、作業員の現場での動きを逐一報告することができます。さらに、画面から登録した内容に対して指摘していただくことも可能です。さらに、現場の作業において、現場の作業員はITを使うのが億劫になりますが、ロスをなくすためには現場での写真をスマートフォンで撮影した写真を報告書に添付できるシステムになっており、作業員の効率化も同時に行っています。

☆賛助会員セミナー

アベノミクスで家賃保証会社はこうなる

保証会社の借り入れ増大による延命の先に倒産大型化の可能性

フォーシーズ
代表取締役社長
丸山　輝氏

経済状況の好転に伴って保証会社への資金流入か

昨年の政権交代と同時に、世間ではいわゆる「アベノミクス」による経済効果への期待感が高まっています。東京五輪の開催決定によって、好景気が7年後まで続くのではないかとの見方もありますが、この景気浮揚が家賃保証会社にどのように影響するかについてはお話ししたいと思います。当社の家賃保証サービスの流れを説明します。当社の家賃保証サービスの流れを説明しますと、入居希望者が不動産会社（オーナー）に入居希望の申し込みをする際、当社が入居審査を代行して行います。審査・承認を経て入居希望者と不動産会社は賃貸借契約を結びますが、これとは別に入居希望者・不動産会社・当社の三者で家賃保証契約を結びます。そして契約時や更新時に、借主は保証委託料を当社に支払い、貸主側の負担はありません。保証会社が業務を行うのは借主が家賃を滞納した場合で、借主が家賃を滞納すると当社に代弁済請求の連絡が届きます。これにより、当社が借主に代わって家賃を納め、その後借主に対して立て替えた家賃の請求を行います。しかし、立て替え家賃の請求を行った上で未納の場合は、最終的には明渡し訴訟・強制執行を経て、オーナーに引き渡しを行います。滞納が始まって訴訟提起、そして強制執行までは早くても1年を要します。さらに、入居者が第三者に貸している場合は強制執行まで最短でも2年を要するとされていますが、当社ではこの間の保証委託料の更新がない場合でも、最終月の家賃まで保証を行っています。保証会社の基本的な業務内容は各社とも共通していますが、保証業務の委託先の選定はオーナーにとって非常に重要です。例えば、売上や利益が右肩上がりの保証会社には安心感を持たれると思いますが、その反面借り入れも多い場合、その保証会社は立て替え家賃を借り入れによって工面していると推測できます。保証会社は借主から保証委託料から税金等を差し引いた利益から立て替え家賃を賄うというのが通常で、売上や利益が伸びている一方で借り入れ金の額も増えています。

という保証会社には注意が必要です。アベノミクスによって想定されるのは、余ったお金が銀行から保証会社に流れ込む可能性があり、借り入れをして赤字を抱えた保証会社がさらに借り入れをして倒産が大型化することが考えられます。この場合オーナー側として最も怖いのは契約の不履行であり、しっかりとした保証会社の見定めが重要となります。現在国内には約100の家賃保証会社が存在しているとされ、先述した減収の保証会社は全体からみればわずかです。しかし、保証会社が一般化したこの10年の間にも大小問わず保証会社の倒産は起こっています。保証会社の借り入れによる延命措置や倒産の大型化には今後注視しなければなりませんが、それが一巡すれば残った保証会社はこれまで以上に強くなっていると思います。

☆パネルディスカッション

原状回復の適切な費用とトラブル回避方法を考える

平成17年最高裁判例が実務に大きく影響

管理部会　座長
鈴丈エステートサービス　代表取締役
青木　邦啓氏

紛争が起きやすい原状回復 貸主・借主の解釈の違いが鮮明に

青木　住居・オフィスビルに関わらず原状回復に関する入居者・テナントとの紛争は絶えません。それがなぜかと申しますと、原状回復の本来的な意味というものが双方よく分かっていないからではないでしょうか。テナント・オーナーの解釈の違いはもちろん、法律的にも全てが明快になっているわけではありませんし、景気状況によってもその解釈は変わってきます。また、世知辛い話ではありますが、退去の際に、テナント側は飛ぶ鳥後を濁さずということもなく、オーナーもエールを送るという気持ちもなく、いかに自分たちの主張を通すかということに気持ちが優先しているのではないでしょうか。また、中小ビルにおいては、原状回復トラブルを防ぐために、特約条項がたくさん記載されている契約書や原状回復の基準をつくると、それだけで引かれてしまうのではないかという気持ちもオーナー側にはあり、となるとどうしても原状回復に関して甘い基準を適用せざるを得なくなるというのが実態です。

児玉　テナントに原状回復を義務付けるということはどのように正当化されるものなのかという問題が昔から存在しています。テナントの故意または過失によって物件が傷んだという場合は、テナントの善管注意義務違反となりますので、テナントの費用で原状回復する義務が発生します。ただ、通常損耗の場合についてテナントに原状回復義務を課すことが可能であるか、この点が昨今の大きな問題となっています。これまで事業用物件では、通常損耗までテナントが原状回復義務を負うと明記していなくてもその義務を負うべきという判例が多数ありました。しかし、原状回復に関する平成17年の最高裁の判例、これ以降、実務界が大きく変わりました。この判例は、特定優良賃貸住宅のケースでしたが、その判例では居住用に限定せず、賃貸借契約一般について判例を出しています。「賃貸借契約は物件の使用とその対価たる賃料支払いを内容とする」との判決文を読むに、物件を使用すると当然損耗は発生するので契約の本質上当然予定されているものだとしています。他方、物件の通常損耗に関わる等価資本の回収については、減価償却費や修繕費を賃料に含ませて支払いを受けることとする、つまり原状回復費用は賃料に予め入っているという考え方を示しています。通常損耗に賃料が含まれているのに原状回復の義務を課すということは予期せぬ負担を課すものとなります。ですから、賃借人に対して通常損耗の原状回復義務を課すのであれば、特約条約で明確にしなくてはならない。現在の原状回復の問題というのはこのような段階となっています。

清水　皆さんにお伺いしたいのですが、先ほど話に出ていました減価償却費や修繕費が賃料に含まれているということを意識していた方どの位いらっしゃいますか。では、共有部の維持保全のための経費を共益費に含んでいると意識されている方はいらっしゃいますか。アメリカの事例では、賃料以外の費目というのがしっかりと定義されていて契約書に添付されています。この中に修繕費も入っており、賃料に修繕費が含まれていないということを明快にしています。そうした意味では、経済的価値が損耗していくので減価償却費や修繕費は賃料に含まれているという先ほどの平成17年の最高裁の判決は、実態に即していない判例と言えるのではないでしょうか。

飯沼総合法律事務所
弁護士
児玉　譲氏

再生計画研究所
代表取締役
清水　博氏