

月刊 不動産

【題字】 故 野田卯一 会長

函館市

【特集 1】

住みたい街、魅力ある街

【特集 2】

ニュースの解説

民法改正でどう変わる？

【 You Tubeで学ぶ宅建士講座 】

宅建業法編-6

【 わかりやすいインスペクション 】

改正宅地建物取引業法に関するQ&A

【 「事業承継」成功の秘訣 】

信託-1

【 不動産会社経営術 】

推進力・実践力としてのリーダーシップ

【 ラジオ番組のこんな話やウラ話 】

ABS秋田放送「あさ探りワイド秋田便」酒井茉耶

MONTHLY
REAL ESTATE

2017

9

SEPTEMBER

出雲より 日本の古き良き文化を 発信！



第53回 全国不動産会議 島根県大会

高齢社会、人口減少の中で「不動産業が担う役割」

平成29年

10/19 木

会場
大会 島根県民会館
島根県松江市殿町158
交流会 ホテル一畑
島根県松江市千鳥町30

●プログラム

受付	12:30 -
開会式	13:30 -14:00
記念講演	14:10 -15:20
シンポジウム	15:35 -16:45
閉会式	16:55 -17:10
交流会	18:10 -19:30

記念講演

テーマ

「出雲への誘い
～神話・古社寺・お城・自然など
魅力いっぱいのWonderland～」

講師

藤岡大拙氏 (公財)しまね文化振興財団 理事長
元島根女子短期大学 学長

主催/公益社団法人 全日本不動産協会 共催/公益社団法人 不動産保証協会 後援/国土交通省・島根県・松江市
お問合わせ/ 公益社団法人全日本不動産協会 島根県本部 ☎0852-26-4863 FAX.0852-27-8196

COVER PHOTO

函館山からの夜景

世界でも有数の美を誇る函館山からの夜景。標高334mの函館山の山頂へは、ロープウェイやタクシー、バスなどのほか、登山道を徒歩で登ることもできる。展望台からの眺めは、夕日が徐々に沈み、刻一刻と空の色が変わる日没30分前ごろからがオススメで、季節では秋と冬が一番美しいといわれている。また、一方向からだけでなく、東側や西側からも見渡せるのも魅力の一つである。



CONTENTS

2017
9
SEPTEMBER

PAGE

特集 1

04 住みたい街、魅力ある街 函館市

特集 2

08 ニュースの解説 民法改正でどう変わる?

東京グリーン法律事務所 伊豆 隆義

不動産お役立ち Q&A

<法律相談>

10 折り込みチラシの記載による消費者契約の取消し

弁護士 渡辺 晋

<賃貸仲介営業>

12 電話・メール接客のポイントを押さえて来店率を上げる

船井総合研究所 宮下 一哉

<賃貸管理ビジネス>

14 滞納督促業務の効率化

オーナーズエージェント 今井 基次

You Tubeで学ぶ宅建士講座

16 宅建業法編-6

合格請負人 氷見 敏明

連 載

<わかりやすいインスペクション>

18 改正宅地建物取引業法に関するQ&A

タクミプランニングサポート
一級建築士事務所

溝渕 匠

20 New Face 新入会員のご紹介

21 「事業承継」成功の秘訣 信託-1

税理士 宮田 房枝

22 不動産会社経営術 推進力・実践力としてのリーダーシップ

プリンシプル住まい総研 上野 典行

23 聞かせて! 聴かせて! ラジオ番組のこんな話やウラ話

秋田放送アナウンサー 酒井 茉耶

その他

24 地方本部の動き

26 協会からのお知らせ

27 保証のお知らせ

28 新機能満載! ラビーネットのご紹介

29 新入会員名簿

30 NEWS FILE

人気の街の
魅力を探る

Vol.5

住みたい街、魅力ある街

函館市

いち早く諸外国の文化が流入した函館市は、新潟・横浜・神戸・長崎と並んで称される港町です。歴史や景観、グルメに至るまで多くの観光資源を有し、2016年には北海道新幹線の開通で、より注目される都市となりました。

函館湾と
街を見渡せる
景色が最高だね!

1 八幡坂

巻頭特集 1

函館市

Hakodateshi

港の発展と
ともに歩んできた
異国情緒ある街

日本を代表する港町

日本における函館市の知名度は抜群に高く、夜景・朝市・異国情緒・五稜郭・温泉など、いくつものキーワードが多くの人々を引きつけています。近年では台湾からの国際定期便就航や北海道新幹線「新函館北斗駅」の開業も大きなニュースになりました。2016年度における観光入込客数は前年度比13%増の約560万人となり、アジアをはじめとした外国人旅行者が増えています。人口は1980年の約34万5,000人をピークに右肩下がりが続き、現在は約26万4,000人（2017年5月現在）にまで減少。2060年にはその半分まで減るという推計が出ています。超高齢化社会による影響や若年層の転出超過が目立っていることが原因に挙げられています。

そこで函館市では2020年の東京オリンピック・パラリンピック、2030年の北海道新幹線札幌開業を見据えた、「ガーデンシティ函館」を策定。長期的なまちづくりに取り組むべく、2016年度からの15年を重点推進期間とし、函館の魅力に磨きをかけ、持続する都市ブランドの確立を目指しています。

まず4つの地区を重点整備

ガーデンシティ函館は緑や花などをキーワードに、まち並み景観を高める施策として公園、道路、街路整備、景観整備、歴史的建造物など景観全体を整える取り組みです。いわば、まち全体が緑あふれる公園のように、見て歩いて楽しいまちになることを目指し、これまで以上に観光地としての魅力を高めようというわけです。特に重点的に事業を推進する地区と特徴は以下のとおりです。

● **西部地区**…わが国初の国際貿易港として諸外国の文化が流入。異国情緒漂うまち並みが、人気の函館を代表する観光スポット。しかし人口減少と高齢化率は著しく、空き家対策など必要だが、地価は高いまま。

● **駅前・大門地区**…長年にわたり、北海道と本州を結ぶ交通の要衝として、行政・経済・文化の核の役割を果たしてきた。昭和中盤から後期にかけての市の中心部。オフィス需要は減っているものの、ホテル事業は活況を呈していて、観光客を見込んだ居酒屋等は増えている。



2 函館駅

● **本町・五稜郭地区**…現在の市中心部。繁華街もある一方、杉並町・松陰町といった高級住宅街もある。文化・教養・スポーツレクリエーション施設が充実した地区。

● **湯の川地区**…温泉資源に恵まれた温泉保養地として古くから独自の発展を遂げている。



北海道新幹線札幌延伸への期待

函館市としては、定住人口の増加を目指すために、最も大きな魅力である観光資源をしっかりと整備し、にぎわいの創出と交流人口の拡大により将来につなげようとしています。

北海道新幹線の札幌開業に向けた期待も大きなものがあります。現在同新幹線は新函館北斗駅まで開業し、在来線に比べて利用者数が1.6倍に増えていますが、函館の名前が付いていても、場所は隣の北斗市。新函館北斗駅から函館駅はJRで最速でも約15分、バスだと約1時間かかり、便数も少ないため、東北からの観光客が増えても飛行機の客数を奪うほどではありません。しかし函館への観光客のうち約3分の1が道内からであるため、札幌とつながることで増加は大いに見込めます。

定住者のための整備

市内の公共交通機関である市電やバス利用者の高齢化率はかなり高く、若い人は地元の学生か1日乗車券利用の観光客が目立ちます。車社会のため、公共交通機関に何年も乗ったことのない人も多くいるようです。つまり、ある程度の道路や環境の整備も行わないと定住者の満足度は上がりません。そこで駅前・大門地区では、「はこだてグリーンプラザ」と呼ばれる街路を整備。また市民の憩いの場としての五稜郭公園や千代台公園、函館アリーナや文化施設などの整備も平行して行われています。なお、若い世代を中心に現在人気のある居住エリアは、中心街から5km以上離れた産業道路沿いやJR桔梗駅近くの桔梗地区、函館新道の函館インターチェンジに近い石川地区などです。このように函館市の住宅地はどんどん郊外に広がっている状況ですが、これにどう対応していくかも、市の大きな課題です。

取材協力：函館市企画部計画推進室政策推進課



北海道新幹線



8 千代台公園



9 箱館奉行所



五稜郭公園は、
のんびり散歩するのに
最適ね!

この街のことを
教えてください

函館市に詳しい人にお聞きしました。

Recommend

戸建て派が多い函館 「水」と「食」のおいしさも 魅力の1つ



(有)スマイル 代表取締役
新井田政人さん

(有)スマイル

〒041-0851

北海道函館市本通1丁目14番13号

tel. 0138-32-8900

fax. 0138-32-8820

弊社は函館市の戸建て住宅を中心に、売買仲介6割、賃貸・管理3割、買取り1割ほどの取り扱いをしています。函館はマイカー社会なので、郊外の広い駐車場のある戸建て住宅を好む傾向にあり、桔梗、石川、美原地区などが人気です。購入方法は、まず建築業者を選定し、その業者に土地を探してもらって建てるという流れが多いです。造りたい家の形と場所が一致することが大前提ですから、首都圏のような建売りは少ない状況です。

マンション需要はここ4、5年、駅前や五稜郭町で動きがあるものの、購入年齢層は高くなります。やはり、冬季の雪かきが体力的に辛くなることも理由の1つと思われます。函館は北海道の中では雪の量が少なめといわれてい

ますが、雪かきはほぼ毎日必要です。

函館の魅力は、水や食に恵まれているところです。住み慣れると気づかないのですが、外に出た時にこの街の良さを再認識するという声も多くあります。

●函館市の相場 (2017年8月1日現在)

賃料 1R ~ 1K / 4.08万円

価格 2LDK ~ 3DK / 1,514.33万円

出典：アットホーム株式会社

Childcare & Education

子育て支援

函館市の 取り組み

妊娠・出産・子育てにわたる一貫した支援

独自の取り組みとして注目されているのは、「マザーズ・サポート・ステーション」。妊娠中からさまざまな不安の相談に専門職が対応し、出産後は同様のサポートが子育て支援コンシェルジュによって受けることができます。

●医療費助成・子育て支援制度

■子ども医療費助成制度

対象は0歳～中学校卒業までの児童。助成範囲は入院、通院、調剤、訪問看護、補装具などの費用。下表の自己負担額、入院時の食事療養標準負担額および訪問看護基本利用料は除きます。

区分	自己負担額
3歳未満	初診時一部負担金を負担 内科：580円 歯科：510円 (訪問看護は1割負担)
3歳以上	かかった医療費の1割を負担 月額上限額 通院：12,000円 入院：44,400円 世帯合計：44,400円
市民税非課税世帯	
市民税課税世帯	

■どさんこ・子育て特典制度

子育て世代(妊娠中の方、もしくは小学生までの子どものいる世帯)が協賛店や協賛施設で認証カードを提示することで、商品の割引やグッズの提供などの特典が受けられます(北海道の制度)。

■マザーズ・サポート・ステーション

子育て世代の女性が抱えるさまざまな悩みに対し、専任の保健師や助産師が相談に対応します。来所はもちろん、電話やメールでの相談も可能です。

■子育て支援コンシェルジュ

子育てに関する不安や悩み事などのさまざまな相談に、保育士資格を持つ専任の相談員が対応します。

函館市概要

平成16年に隣接する戸井町、恵山町、楸法華村、南茅部町と合併。北海道または国内有数の観光地であり、函館空港から市の中心部までの距離も近い。主な産業は旧函館市では観光・水産業。亀田半島の周囲は漁業。人口は約26万4,000人(平成29年5月末現在)。

民法改正でどう変わる？ ～不動産実務への影響～

民法（債権編）改正法が成立しました（平成29年6月2日公布）。改正の狙いは、わかりやすい民法、社会経済の変化への対応、国際的取引ルールへの対応にあります。不動産分野でも、瑕疵担保責任の債務不履行化、敷金明文化、原状回復ルールの明文化、消滅時効期間変更、極度額の定めのない根保証の無効など、影響の大きい改正がありました。

東京グリーン法律事務所 弁護士 伊豆 隆義

今後、契約書のひな形の
見直しが必要になるんですね



契約自由の原則を明文化

改正法は、「何人も、法令に特別の定めがある場合を除き、契約をするかどうかを自由に決定することができる」「契約の当事者は、法令の制限内において、契約の内容を自由に決定することができる」と契約自由の原則を明らかにし、契

約・合意の内容の明確性を重視することとしています。

改正法が施行されると、売買にも賃貸にも直接の影響があります。改正項目の中の、瑕疵担保責任と賃貸借終了時の原状回復義務につき、例をあげてみましょう。

瑕疵担保責任から契約不適合の責任へ

瑕疵担保責任が債務不履行責任となり、条文上は「契約の内容に適合しない」場合の責任とされ、「瑕疵担保責任」の用語は民法からなくなりました。そして、単に用語が変更しただけでなく、買主の追完請求権として、修補などの権利が認められるとともに、一定の場合には代金の減額請求権が認められました。

【事例1】

売主Aは先般、所有地（更地）を、分譲のための土地を探していた宅建業者Bに売却した。その後、宅建業者Bが分譲区画のための工事を始めたところ、大量の廃棄物が発見され、撤去しなければ分譲地として販売できないと宅建業者Bから連絡が入った。売主Aはこの土地を5年前に投資用に購入したが、廃棄物の存在を全く知らなかった。

【現行民法の場合】

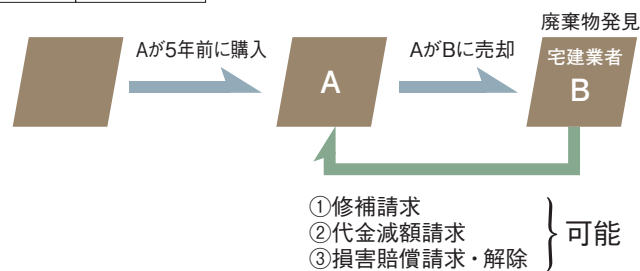
現行民法の瑕疵担保責任の規定では、①契約の目的を達成できない場合、買主は、契約の解除・損害賠償請求、②契約の目的が達成できる場合は、損害賠償の請求のみ可能とされています。なお、免責特約も可能です（ただし、宅建業者が売主の場合は引渡しから2年未満の免責不可）。【事例1】では、売主Aは、瑕疵担保責任を負うことになり、その結果、廃棄物撤去の費用については、損害賠償の対象になります。なお、転売が遅れることによる逸失利益については、認められるかにつき争いがあります。

【改正民法では】

①買主Bは目的物の修補等の請求や、②代金減額請求をすることになります。これらに加え、③逸失利益など、債務不履行による損害賠償請求や解除も可能です。ただ

し、損害賠償請求や解除は、売主が責めに帰さないことを証明できれば責任を免れます。免責特約については、現行法と同様です。【事例1】では、売主Aは、契約内容に適合しない場合の売主の責任として、廃棄物の撤去または、撤去費用相当額の減額に応じる必要があります。また、転売遅延による逸失利益についても、売主Aが取引上の社会通念に照らすなどして責めに帰すべき事由なしと証明できない限り、損害賠償の責めを負います。

事例1 改正民法



原状回復義務の範囲が民法上明確に

賃貸借終了時の原状回復義務の範囲について、通常の使用および収益によって生じた賃借物の損耗並びに賃借物の経年変化は除かれることが明らかにされました。従来も国土交通省が原状回復ルールを定めるなどしていましたが、ルールと異なる合意をする例もありました。今後は、ルールに反し、賃貸借契約の中で、通常損耗も含め賃借人負担であることを明示した合意をした場合で、賃借人が消費者のときには、消費者契約法10条により、民法の適用に比べ、「消費者の権利を制限し、または消費者の義務を加重する消費者契約の条項であり、信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害するもの」として、無効とされる可能性があります。

【事例2】

賃貸人Cは、所有建物を個人Dに賃貸し、何回か更新したが、Dが10年居住後、契約期間満了により、Dは当該建物をCに返還した。その際、壁紙などの黄ばみが激しく、また、畳も黄ばんでいたため、敷金返還に際して、壁紙交換費用や畳替え費用を減額して返還しようと考えている。

【現行民法の場合】

現行民法には、明渡しルールの規定はありません。国土交通省のルールに従い、壁紙や畳の黄ばみのような経年変化

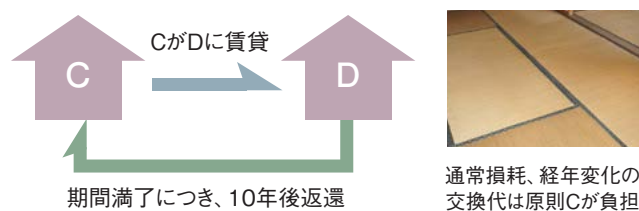
は賃貸人負担とすべきですが、あらかじめ、賃借人負担が明示されている場合には、賃借人負担とする余地があります。

【改正民法では】

改正民法により、敷金返還の範囲が明確になりました。賃貸人Cは、賃借人Dが賃借物を受け取った後にこれに生じた損傷がある場合において、賃貸借が終了したときは、その損傷の原状回復を賃借人Dに対して請求できますが、通常の使用および収益によって生じた賃借物の損耗並びに賃借物の経年変化は、ここにいう「損傷」から除かれますので、【事例2】で、普通に使用して生じた壁紙の交換や畳替えまでは、賃借人Dの負担とはされません。

この規定は、任意規定であり、異なる合意を当事者間で行うことができますが、前述のとおり、消費者契約法10条により、民法と異なる合意は無効とされる可能性があります。

事例2 改正民法



終わりに

このほかにも賃借人の保証のとり方が変わるなど影響の大きい改正となっています。施行は、公布から3年以内の政令で定める日です。施行に間に合うよう、契約書ひな形の見直しなどに着手しておくべきでしょう。

東京グリーン法律事務所 弁護士

いず たかよし
伊豆 隆義

不動産・建築に関連する案件を中心とした弁護士業務を実施している。主な著書は『借地借家契約 特約・禁止条項集』（共著・江口正夫監修）。



法律相談

Vol.18

折り込みチラシの記載による 消費者契約の取消し



山下・渡辺法律事務所
弁護士

渡辺 晋

Watanabe Susumu

1980年一橋大学卒業、三菱地所入社。1989年司法試験合格。1990年に三菱地所退社。1992年弁護士登録（第一東京弁護士会所属）。日本大学理工学部まちづくり工学科非常勤講師。近著に『民法改正の解説』（2017年6月、住宅新報社）など多数。

Q

質問

新聞広告の折り込みチラシに「近くにがけがありますが、建物の建築には全く問題はありません」という記載があったので、売主である不動産会社に土地購入の申込みをしました。実際には建物建築には擁壁の設置が必要でした。消費者契約法に基づいて、申込みを取り消すことができるでしょうか。

A

回答

1. 消費者契約法に基づいて 取消し可能

申込みを取り消すことができます。消費者契約法では、勧誘に際して事実と異なることを告げるなどの行為がなされた場合に取消しが可能になると定められているところ、最高裁において、不特定多数の消費者に向けられた働きかけであっても勧誘に当たることがあるとの判断が示されたことから（最判平成29.1.24）、折り込みチラシに不実記載があった場合にも、消費者契約法に基づく取消しが可能です。

2. 消費者契約法

消費者契約法には、「消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次の各号に掲げる行為をしたことにより当該各号に定める誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。一 重要事項について事実と異なることを告げること。当該告げられた内容が事実であるとの誤認」と定められています（同法4条1項1号）。この条項は、事業者の不実告知が、誤認を通じて消費者に真意とはいえない意思表示をさせるものであって、不適切な勧誘行為であると考えられることから、重要事項という要件を課したうえで、民法上の詐欺

（民法96条）とは別に消費者に取消しの権利を付与し、もって消費者を保護する定めです。

従来、「勧誘」に関しては、「特定の者に向けた勧誘方法は『勧誘』に含まれるが、不特定多数向けのもの等、客観的にみて特定の消費者に働きかけ、個別の契約締結の意思の形成に直接に影響を与えているとは考えられない場合（例えば、広告、チラシの配布等）は『勧誘』には含まれない（消費者庁企画課編『逐条解説 消費者契約法〔第2版〕』108頁、商事法務）」と理解されていました。

3. 最高裁の判断

ところが、最近、最高裁が、消費者庁をはじめとするこれまでの理解とは異なる解釈を示しました。問題とされたのは、健康食品の小売り販売業者の新聞折り込みチラシの記載です。

最判平成29.1.24は、まず、「法は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差に鑑み、消費者の利益の擁護を図ること等を目的として（1条）、事業者等が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、重要事項について事実と異なることを告げるなど消費者の意思形成に不当な影響を与える一定の行為をしたことにより、消費者が誤認するなどして消費者契約の申込み又は承諾の意思表示をした場合には、当該消費者はこれを取り消すことができることとしている（4条1項から3

項まで、5条)」として、法の目的と取消しの枠組みを示したうえで、「上記各規定にいう『勧誘』について法に定義規定は置かれていないところ、例えば、事業者が、その記載内容全体から判断して消費者が当該事業者の商品等の内容や取引条件その他これらの取引に関する事項を具体的に認識し得るような新聞広告により不特定多数の消費者に向けて働きかけを行うときは、当該働きかけが個別の消費者の意思形成に直接影響を与えることもあり得るから、事業者等が不特定多数の消費者に向けて働きかけを行う場合を上記各規定にいう『勧誘』に当たらないとしてその適用対象から一律に除外することは、上記の法の趣旨目的に照らし相当とはいえない。

したがって、事業者等による働きかけ

が不特定多数の消費者に向けられたものであったとしても、そのことから直ちにその働きかけが法12条1項及び2項にいう『勧誘』に当たらないということとはできないというべきである」と判断しました。

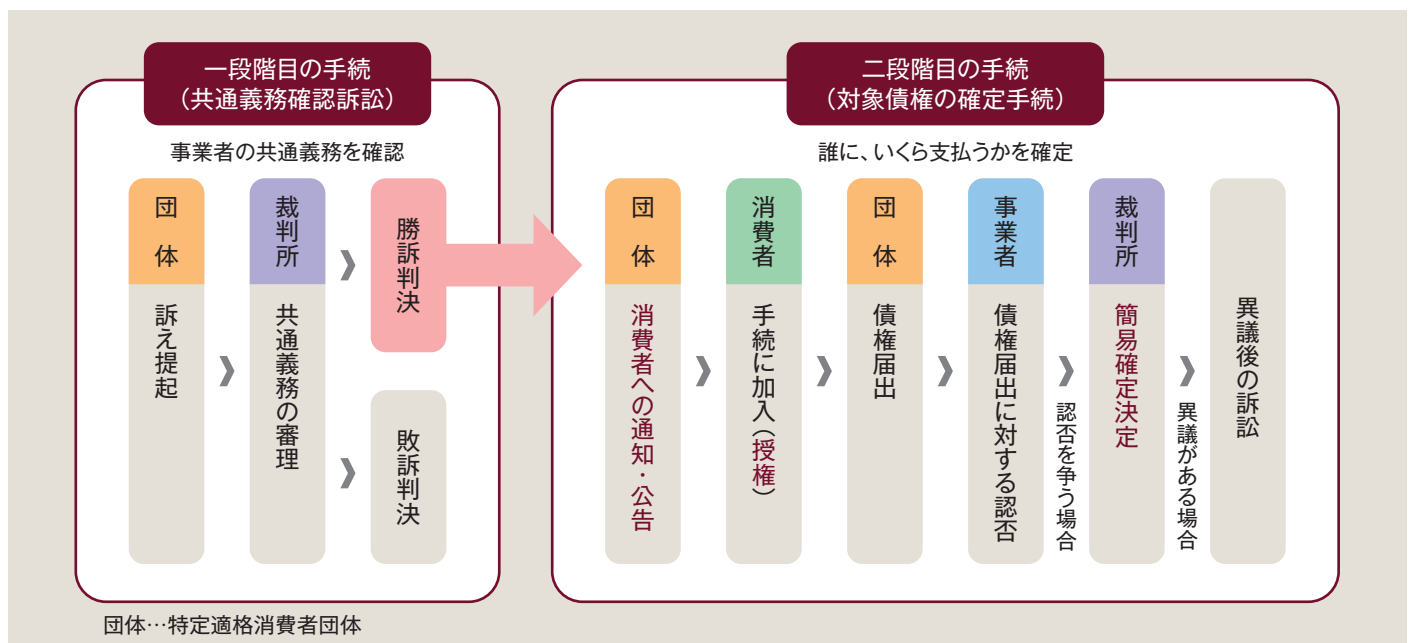
4. 消費者団体訴訟制度

民法および民事訴訟によれば、事業者との取引において被害を受けた消費者が事業者に対して損害賠償等を請求するには、被害者である消費者が、加害者である事業者を訴えることになります。しかし、訴訟には時間・費用・労力がかかりますから、個々の被害者がそれぞれの少額被害回復を行うことは、見合いません。

そのために、消費者団体訴訟制度が設けられています。消費者団体訴訟制度とは、適格消費者団体（内閣総理大臣の認定を受け、特別の権限を付与された消費者団体）が、消費者に代わって事業者に対して訴訟等を行うことができる仕組みです。最判平成29.1.24も、消費者団体訴訟制度が利用された事案でした。

また、消費者団体訴訟制度については、これまで事業者の不当な行為に対する差止請求を行うことができるだけの制度でしたが、平成28年10月から、消費者の財産的被害を集団的に回復するための被害回復の裁判手続ができるようになっていきます。被害回復の裁判手続は、次の図表の仕組みとなっています。

図表 二段階型の訴訟制度



出典：消費者庁ホームページ「【概要】平成28年度版 消費者白書」より抜粋

今回のポイント

- 消費者は、事業者が契約の勧誘をするに際し、重要事項について事実と異なることを告げられ、その告げられた内容が事実であると誤認して、契約の申込み・承諾の意思表示をしてしまったときは、意思表示を取り消すことができる。
- 最高裁は、事業者による働きかけが不特定多数の消費者に向けられたものであったとしても、勧誘に当たらないということとはできないとの判断を示した。
- 平成28年10月から、消費者の財産的被害を集団的に回復するための被害回復の裁判手続が始まった。

電話・メール接客のポイントを押さえて来店率を上げる



株式会社船井総合研究所
不動産支援部 チーフ経営コンサルタント

宮下 一哉

Miyashita Kazuya

「地域密着型マーケティング」「人財を育てるマネジメント」の導入などにより、中小の賃貸仲介管理会社の業績アップを支援。1年300日以上を現場で費やし、全国各地で業績アップのコンサルティングを行う一方、全国賃貸管理ビジネス協会、不動産業界団体などでの講演を多数行っている。

Q

質問

インターネットからの反響（物件問い合わせ）が来店につながりにくくなっています。反響来店率を上げるためには、どんなことをすればよいのでしょうか？

A

回答

モデル指標を意識して、自社に足りない部分として、「3つのポイント」を押さえて実施していきましょう。

反響来店率の モデル指標は60%

船井総研では、賃貸仲介店舗の業績アップコンサルティングのなかで、反響来店率（呼込み来店数÷反響数）を「60%」に上げるお手伝いをしています。モデル指標としては、メール反響来店率40%、電話反響来店率80%が目安です。やるべきことをしっかり行っていれば、必ず到達できる数値です。皆さまの会社でこの数値に達していない場合、“必要な取り組みが何か足りていない”と考えていただければ対策がしやすいです。

船井総研は主として中小企業を対象に、社内の各チーム・各グループが「業種特化」して経営コンサルティングをさせていただいており、それぞれに具体的な業績アップのノウハウを持っています。私の専門は「賃貸仲介・賃貸管理ビジネス」であるため、賃貸仲介店舗で反響来店率を60%にする具体的なノウハウを持っており、全国各地の不動産会社でそれを実行していただいています。要するに、「目指すべきモデル指標」「それを実現するために行うべきこと」が明確であり、“ゴールから入っていただくことができる”ため、モデル指標に至っていない会社で、どんな取り組みが足りていないのか、おおよそ推測ができます。

電話反響来店率アップの ポイントは3つ

説明が長くなりましたが、反響来店率指標60%を達成できていない会社は、“必要な取り組みが何か足りていない”といえます。反響来店は「電話から」「メールから」の2通りがあります。まず簡単なところで「電話反響来店率の上げ方」からお伝えします。大事なポイントは全部で3つあり、「①新着物件の毎日確認」「②ちなみに～でのヒアリング」「③まずは当日来店を促す」といった内容です。

「①新着物件の毎日確認」は、問い合わせ物件に近い条件の物件をその場で紹介できるようにするために行います。問い合わせのある物件というのは、得てして重なりやすく、すでに満室になってしまった…なんてことが起こりやすいものです。そんなときに、電話対応の上手でない営業スタッフは、「その物件は終わってしまいました!」と伝えるのみで電話を終えてしまうことがあります。しかし、来店率の高い営業スタッフは、例えば、「その物件は終わってしまったんですが、今日、もっといい物件が出てきましたよ!」と即座に伝えることができます。これでお客さまに電話を切られず、次の会話につなげやすくなりますね。

続いて、「②ちなみに～でのヒアリング」に移ります。ここでは「電話接客」を意識します。電話対応ではなく、「電話接客」です。聴くべきことは3つ。引越し理由、通勤通学先、今の住まいです。いきなり引越し時期や探している条件を聴く方が多いですが、大きな間違いです。探している物件の「背景」を聴き、要望ではなく「ニーズ」を聴くことで、物件探しの幅を大きく広げることができます。そこまで聴くことができれば、「でしたら、ほかにもよい物件がいくつか出てきていますよ!」とお伝えし、最終段階に移ります。

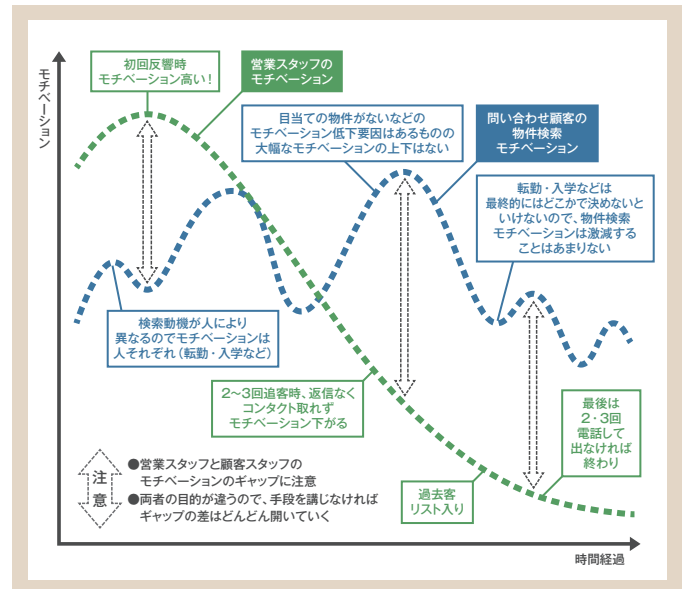
「③まずは当日来店を促す」ということで、ポイントは二者択一法(クローズドクエスチョン)です。当日来店できるお客さまは多くはないですが、そこで「平日と週末では?」「土曜と日曜では?」「午前と午後では?」と、お客さまに選んでいただく方式で来店アポにつなげていきます。1つ断ると、もう1つの提案に対しては断りにくくなるのが、心情ですね。

メール反響来店率アップのポイントも3つ

続いて、「メール反響来店率の上げ方」です。これは、「①スピード×②内容×③回数」で分解して取り組みを考えていただければ、わかりやすいです。この3つの要素を、この順番でもれなく実施することが重要です。まずは「①スピード」です。最初の設定としては「夜間の問い合わせは朝一番で返信」「午前中の問い合わせは午前中に返信」「午後の問い合わせはその日のうちに返信」を目指していただければと思います。お客さまは、インターネット上でいくつもの不動産会社の物件を確認し、その中から3社程度にメールの問い合わせをします。要するに、皆さんの会社にメールの問い合わせが入ったとき、同時に他の2社にも問い合わせをしているということです。ですから、なるべく早く返信をすると、他社よりも優位にお客さまとのやり取りを始めることができるようになり、1日放置してしまうと他社に先行されて、来店率は10%下がります。ちなみに、最

近では問い合わせから30分以内の返信が多くなっており、10分以内に返信、5分以内に返信をしている会社も増えています。究極はAI(人口知能)による返信ですね。また、LINEを代表とするチャットでの返信対応を行う会社も増えています。実際、LINEでの問い合わせ対応を行っている会社の来店率は、メール対応よりも高くなる傾向があります。

図表 営業スタッフと問い合わせ顧客のモチベーション推移



反響来店率アップはインターネット上の掲載情報から始まっている

電話・メールからの反響来店率のアップ手法をお伝えしてきました。ぜひ実践して、1件でも多くの反響を来店につなげ、お客さまのチカラになっていただければ幸いです。ただし、そもそもの「確度の高い反響」を得るためのポイントは、インターネット上に、いかにわかりやすく・視覚的に物件情報を掲載するかにかかっています。電話対応・メール対応の基本を実施しつつも、その前提である物件情報の「量」「質」「鮮度」を充実することを最も重視することが大切です。

今回のポイント

- 反響来店率のモデル指標を意識し、自社の実績と比較する。
- モデルと実績とのギャップは、必要な取り組みが足りていない証拠。
- 電話接客・メール接客ともに、3つのポイントをしっかり押さえる。
- どれかが足りないと来店率が下がる。



滞納督促業務の効率化



オーナーズエージェント株式会社
コンサルティング事業部部長

今井 基次

Imai Mototsugu

賃貸管理ビジネスを行う企業に対しての経営・管理業務コンサルティング支援を行う一方、個人のファイナンシャルプランニング、相続、権利調整、土地活用、空室対策、賃貸住宅企画などの不動産コンサルティングも行っている。CFP®、CPM®等の資格を有する。

Q

質問

当社は約1,000室の物件をオーナーからお預かりしています。管理も順調に増えていますが、最近は滞納者への督促に労力を割かれ、労働生産性が大幅に低くなっています。どのようにしたら滞納を減らして、生産性を高めることができるでしょうか。

A

回答

滞納者への督促を効率的に行える「仕組み」を利用しましょう。電話や文章だけで行う「マンパワー型の方法」だけではなく、滞納させないような「工夫」についても考えて実践しましょう。

全体の1割が滞納者

管理会社の業務の中で、手間や時間のかかるものといえば「滞納者への督促」が挙げられる。当社は現在、首都圏を中心に約7,200室（稼働率約96%）の物件を管理している。家賃の支払い期日後の月初めに集計をすると、全体の約10%（約700人）もの人が「滞納者」に該当する。ただし、滞納者といっても、全員が悪意のある滞納者ということではない。ほとんどの場合、口座にお金を入れていなかったため引き落としができなかったとか、新規契約者で引き落としのタイミングを勘違いして振り込みを忘れていたなどの、うっかり滞納者であり、月中から月末に向かってほとんどが解消していく。

一般的な督促はマンパワーがかかる

しかし、中には2カ月分以上の家賃滞納者が全体の1%程度（70名前後）もいて、滞納保証が付いていない場合は、オーナーにとっても莫大な損失になってしまう。はじめは「うっ

かり滞納者」でも、滞納することに慣れてしまえば「悪質滞納者」になってしまう。それを防ぐためには、管理会社からの素早い対応とマメな連絡が重要になる。

通常、家賃は月末に翌月分を支払ってもらうため、月初めには誰が滞納しているのかわかる。滞納者に対しては、すぐに督促を行うが、700人もの滞納者がいる場合、すべての人に電話をするとなれば、大量のマンパワーが必要になってしまう。一般的な督促の業務フローは、電話→書面→訪問という流れで対応するが、当社では電話の前に「SMS」を利用して督促を行うことにしている。

パソコンから一斉にSMS送信

SMSは電話番号さえわかれば、キャリアを問わず70文字以内で文章を作ってメールを送ることができる。電話で督促しようとした場合、仕事や移動中など、日中は出られず、夜間でないとなかなかつながらないということが起こるが、SMSであれば確実に一次督促を完了させることができる。ただし、携帯電話やスマートフォンなどから1人ずつ送っているようで

は、膨大な時間がかかってしまう。そこでSMSをパソコンから一斉送信できる独自のシステムを作った。このサービスと同じようなものは、すでに国内大手キャリアがやっているのだが、1通100円などと送信単価が高かったため、当社は海外キャリアを経由して安く利用できるように自前でシステム化した。利用方法は極めて簡単で、滞納者の名前と電話番号をリスト化してCSVデータで取り込み、そこに定型の文章を一斉に送る(図表)。下記の文章がその一例である。

図表 SMS送信システム例

「〇〇様、管理会社のアートアベニューです。9月分の家賃が未納になっています。至急お支払いください。問合せ：03-0000-0000」。

この方法を利用すれば、確実に短時間で一斉に一次滞納督促を完了することができる。これにより、現在は滞納督促業務にかかる時間を大幅に減らせた。

契約書への記載や 内容証明の送付も効果的

もう一つ、滞納者を重篤化させない方法がある。それは賃貸借契約書に下記のような文章を入れてしまうことだ。

「賃料等の延滞があった場合は、賃料支払期日の翌日より支払いに至る日までの間、延滞金として年率14.6%の遅延損害金と、請求手数料として、電話によるものは1回につき1,000

円、文書によるものは1回につき3,000円、訪問面談によるものは1回につき5,000円を支払うものとします」。

ここに書かれている「請求手数料」は、更新時または解約時に、実際に徴収をしている。賃貸借契約を取り交わすときにその説明をキッチリと行うことで、滞納の抑止にもなる。

それから、内容証明を早期に送ってしまうのも効果が高い。大きなトラブルになってから内容証明を送るケースはあるが、当社では、1カ月半程度支払いが遅延した滞納者に対して、すぐに内容証明を送るようにしている。あまり繰り返し送っても効果が上がることはないが、即効性は高い。

滞納者への督促をはじめ、手間や時間を取られる業務は、マンパワーに頼らない仕組みづくりが労働生産性を高める大きなカギとなる。ここに紹介した事例は、どの会社でもすぐに利用することができるため、ぜひ実践してもらいたい。

今回のポイント

- 賃料を2カ月以上も滞納する「悪質滞納者」を出さないようにするためには、管理会社からの素早い対応とマメな連絡が重要である。
- 「電話→書面→訪問」という「マンパワー型」の督促業務だけでなく、滞納させない工夫やマンパワーに頼らない仕組み作りが必要。
- 督促方法は、「SMS」を利用したパソコンからの一斉送信や、契約書への遅延損害金と請求手数料の記載、内容証明の送付は、効率的で即効性が高いといえる。

宅建業法編 -6 (You Tubeでは宅建業法全15回の第10・11回)

You Tubeで『楽学宅建士基本書』（住宅新報社）を使って無料動画（WEB 講座）を配信しています。
今回は、37 条書面および業務上の規制の細かい内容を勉強します。

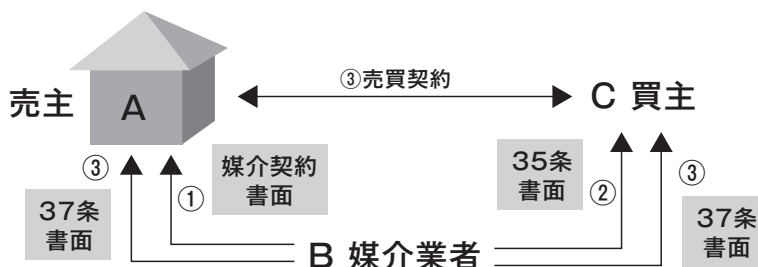
1. 37条書面

37条書面を 誰に交付するか？

POINT

業者が自ら売買契約をした場合は相手方に、媒介業者が売買・
交換・貸借契約を成立させたときは両当事者に交付する。

(1) まず、3つの書面を再確認しましょう。
Aは建物売りたいので、宅建業者Bに「良い買主を紹介してください」と依頼し、Bが引き受ければBは、Aに媒介契約書面を交付します。この建物に興味を持ったCがあらわれたので、Bは、Cに35条書面を交付して重要事項の説明をします。次にAとCが売買契約を締結すれば、Bは、AとCの両方に37条書面を交付します。



損害賠償額の予定については、定めがあろうがなかろうが重要事項として説明しなければなりません。損害賠償額の予定がないのであれば、特にありませんと記載し、説明することが必要です。しかし、37条書面に関しては、違約金の定めがあるときのみ記載し、定めがなければ記載不要となります。

(2) 宅建業者は、自ら当事者として売買契約を締結した場合、相手方に37条書面を交付しなければなりません。例えば、Dが売主となってEと宅地の売買契約を締結したとしましょう。Dが宅建業者で、Eが非業者であれば、DはEに37条書面を交付します。Dが非業者でEが宅建業者であれば、EがDに37条書面を交付します。DもEも宅建業者であれば、DはEに、EはDに37条書面を交付することになります。

売買・交換・貸借の媒介または代理をした宅建業者は、成立した契約の両当事者（例：賃貸人と賃借人の両方）に37条書面を交付しなければなりません。

(3) 35条書面と37条書面の複合問題がよく出題されますので、比較しながら勉強してください。37条書面には、売買金額または借賃の額・支払時期・支払方法を定めて必ず記載しなければなりません。しかし、これらは重要事項ではないので、35条書面には記載する必要はありません。

また、宅地建物の引渡し時期や移転登記の申請の時期（貸借の場合は不要）も37条書面には定めて必ず記載しなければなりません、これらは重要事項ではなく、35条書面には記載不要です。

You Tube 動画公開中!!

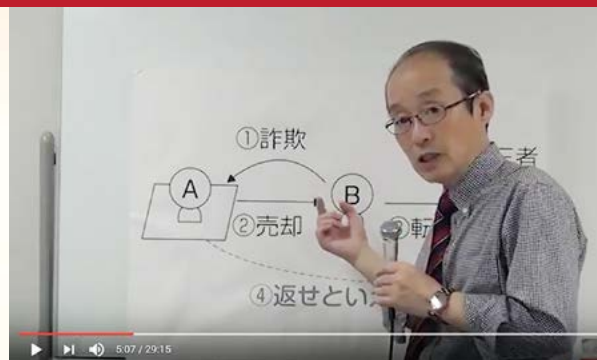
楽学宅建士講座

検索



合格請負人
氷見 敏明
Himi Tosiaki

宅建士試験指導歴20年、専門学校、不動産会社、金融機関、大学、財団法人、社団法人、住宅新報社などで延べ1万人以上を指導。また、宅建士以外の国家試験の民法の論文指導・解説を行う。『楽学宅建士基本書』など著書も多数。



2. 従業者名簿の記載事項

宅建業法の改正点



**事務所ごとに備付けが義務付けられている従業者名簿に
従業者の住所は、記載不要となった。**

従業者名簿について、宅建業法の改正がありました。従業者名簿には、従業者の住所を記載する必要がなくなりました。従業者名簿への記載事項は、氏名、従業者証明書の番号、生年月日、主たる職務内容、宅地建物取引士であるか否かの別、当該事務所の従業者となった年月日、当該事務所の従業者でなくなったときは、その年月日です。

3. 業者名簿・登録簿・帳簿・従業者名簿のポイント整理

帳簿と名簿の保存期間



帳簿は閉鎖後5年間、新築住宅を販売した宅建業者（自ら売主の場合）の帳簿は10年間、名簿は10年間の保存が必要。

用語の最後に「簿」がつくものといえば、①宅地建物取引業者名簿（以下「業者名簿」）、②宅地建物取引士資格登録簿（以下「登録簿」）、③帳簿、④従業者名簿があります。閲覧請求できるのは、名簿です。すなわち、業者名簿と従業者名簿です。登録簿と帳簿は閲覧請求できません。

帳簿と従業者名簿は、事務所ごとに備えなければなりません。本店だけでなく、支店にも備えなければなりません。分譲案内所には、備える必要はありません。

なお、帳簿の保存期間は、原則5年間ですが、新築住宅を販売する宅建業者の帳簿は、10年間の保存となります。これは、「特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律」の施行により、新築住宅を販売する宅建業者は、引渡しから10年間、柱・梁等の基本構造部分等の瑕疵担保責任を負うため、宅建業者が自ら売主となる新築住宅の帳簿の保存期間が10年間となったのです。

閲覧請求できる	業者名簿と従業者名簿
閲覧請求できない	登録簿と帳簿
事務所ごとに備えなければならない	帳簿と従業者名簿 (本店だけでなく支店にも備えなければならない)
保存期間	帳簿は5年間 (新築住宅販売の帳簿は10年間保存) 従業者名簿は10年間

改正宅地建物取引業法に関するQ&A

溝渕 匠（タクミプランニングサポート一級建築士事務所）



今回は、平成28年6月3日に公布された「宅地建物取引業法の一部を改正する法律」が平成30年4月1日より施行（一部、平成29年4月1日施行済）されることに伴い、新たな制度に関して国土交通省より発表された「Q&A」(<https://www.mlit.go.jp/common/001188389.pdf>) を解説します。

建物状況調査に関する基礎知識

改正宅建業法における定義

宅地建物取引業法が改正され、「建物状況調査（インスペクション）」に関する内容についても平成30年4月1日から施行されることになります。今回は宅地建物取引業者の仕事の流れにおいてどのような点に注意しておく必要があるかについて解説したいと思います。

まず法における定義について触れます。

●建物状況調査とは？

「既存住宅の基礎、外壁等の部位毎に生じているひび割れ、雨漏り等の劣化・不具合の有無を目視、計測等により調査するもの」。

●誰が調査を実施する？

「建物状況調査は国の登録を受けた既存住宅状況調査技術者講習を修了した建築士（既存住宅状況調査技術者）が実施」。

●調査対象となる建物は？

既存の住宅ですので、「戸建て住宅、共同住宅（マンションやアパート等）共に対象となります。また、賃貸住宅も対象

となります。なお、店舗や事務所は対象ではありません。

情報提供の充実が安心安全な取引へ

宅建業者が注意する点

これを踏まえて宅地建物取引業者の業務の注意点を取引フローに沿って整理したいと思います（図表）。

①媒介契約締結時

宅地建物取引業者がインスペクション業者のあっせんの可否を示し、媒介依頼者の意向に応じてあっせんすることが新たな措置内容です。期待されている効果としては、インスペクションを知らなかった消費者のサービス利用が促進されることが挙げられます。

【注意点】

- ・建物状況調査の実施は義務ではありません。媒介依頼者の意向によります。
- ・「あっせん」とは売主または購入希望者などと建物状況調査を実施する者との間で建物状況調査の実施に向けた具体的なやりとり（例えば、建物状況調査を実施する者が作成した建物状況調査費用の見積もりを媒介依頼者に伝達すること等）が行われるように手配するこ

とです。建物状況調査を実施する者に関する情報を単に提供することは「あっせん」ではありません。

- ・あっせんすることは義務ではありません。媒介契約書に「建物状況調査を実施する者のあっせんの有無」について記載する必要があります。

- ・原則として宅地建物取引業者は、自身があっせんした調査実施者が行った建物状況調査の結果について責任を負いません。

②重要事項説明時

インスペクションを実施した建物であれば、宅地建物取引業者はインスペクション結果を購入または賃借の希望者に対して説明することが新たな措置内容です。期待される効果としては、建物の質を踏まえた購入判断や交渉が可能になること、インスペクション結果を活用した既存住宅売買瑕疵保険*の加入の促進が挙げられます。

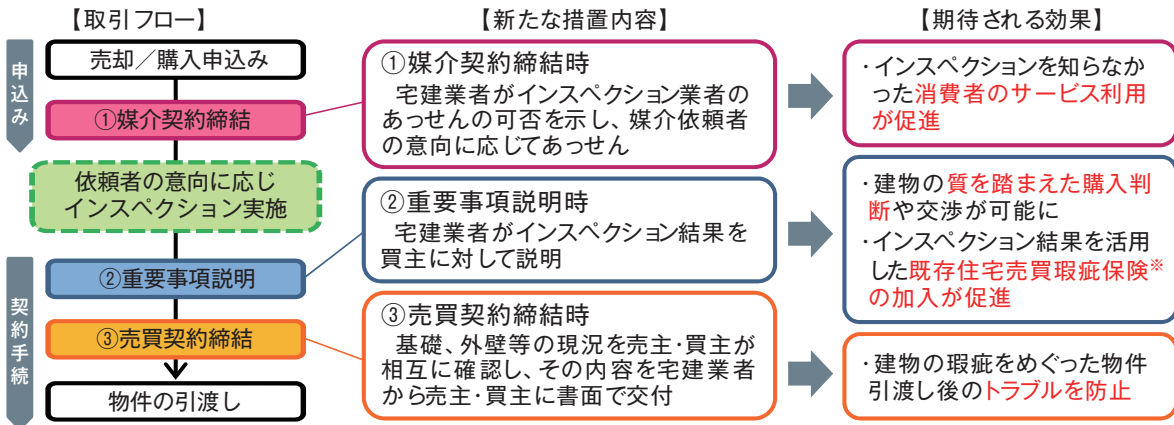
【注意点】

- ・「建物状況調査の結果の概要」に記載されている調査対象部位ごとの劣化事象等の有無などについて重要事項として宅地建物取引士から説明されます。
- ・「建物状況調査の結果の概要」は調査を実施した既存住宅状況調査技術者により作成された書面です。

図表 既存建物取引時の情報提供の充実

- 既存建物取引時に、**購入者は、住宅の質に対する不安を抱えている。**
- 一方で、既存建物は**個人間で売買**されることが多く、一般消費者である**売主**に**広く情報提供や瑕疵担保の責任を負わせることは困難。**

不動産取引のプロである宅建業者が、専門家によるインスペクションの活用を促すことで、
売主・買主が安心して取引ができる市場環境を整備



出典：「宅地建物取引業法の一部を改正する法律案」概要(国土交通省)より抜粋・編集

・もし購入または賃借の希望者から詳細な説明を求められた時は、調査を実施した者にその旨を連絡し、調整を行うことが望ましいです。

※既存住宅売買瑕疵保険 既存住宅に瑕疵があった場合に修補費用等を保証する保険。

③売買契約締結時

基礎、外壁等の現況を売主・買主が相互に確認し、その内容を宅地建物取引業者から売主・買主に書面で交付することが新たな措置内容です。期待される効果としては、建物の瑕疵をめぐった物件引渡し後のトラブル防止が挙げられます。

【注意点】

・37条書面における「当事者の双方が確認した事項」とは、原則として既存住宅について建物状況調査など専門的な第三者による調査の結果の概要が重要事項として説明された上で、契約締結に至った場合が該当します。当事者の双

方が確認した事項がない場合は、ない旨を記載して37条書面として交付します。

・当事者の双方が一緒に確認する必要はありません。当事者の双方が建物状況調査など専門的な第三者による調査結果を違う日時にそれぞれ確認した場合でも、当事者の双方が「確認した」と認めた場合は「当事者の双方が確認した事項」となります。

求められる建築知識

あつせん時には 調査内容の確認も必要

取引フローにおいて、重要事項説明で宅地建物取引士が「建物状況調査の結果の概要」を用いて買主に説明する必要があります。

つまり、買主が「既存住宅状況調査技術者」から入手した「建物状況調査の結果の概要」の提供を受けて、宅地建物取引士が説明することになります。そのためには報告書の内容を理解する必要があ

るため、ある程度の建築知識も求められることになります。

また注意が必要なのは「ホームインスペクション」や「住宅診断」等、様々な名称のサービスが提供されていますが、宅地建物取引業に規定する建物状況調査の要件を満たしているとは限りません。あつせんを行う場合には調査内容の確認を十分に行う必要があります。



タクミプランニングサポート
一級建築士事務所

溝渕 匠 Mizobuchi Takumi

一級建築士、既存住宅現況検査技術者、
公認ホームインスペクター（住宅診断士）
1990年（株）巴組鐵工所〔現（株）巴コーポレーション〕入社。2003年に建築設計事務所として独立。現在は住宅の検査・診断を中心に活動。

まじめに謙虚に、そして 今を大切にする会社に

(株) 中野不動産

なかの よしあき
代表取締役 **中野 嘉明**さん



● 一から教わったことが開業へのステップに

私は、住宅関係や製造業での営業を経て、43歳のときに大手ハウスメーカーに転職しました。その後、不動産部門のある会社で約8年間、売主側として宅地分譲に携わりましたが、その当時、土地に関しては素人同然。開発、造成、電柱などすべてのことを一から学び「昨日まで知らなかったことを今日調べて、明日対応する」ことの繰り返しでした。悪戦苦闘の毎日でしたが、不動産業界にたくさんの先輩、同輩、後輩がで、「不動産業は、人とのつながり、信頼関係が大事」だと改めて感じました。その後、環境を変えて、もうひと踏ん張りしたいと思い、今まで特にお世話になった方に背中を押していただき、2016年5月に会社を設立。6月に開業に至りました。

● 誠実で粘り強い営業活動を

主な事業内容は、お客様や同業者よりご紹介いただいた土地を購入し、ハウスメーカーや建売業者、個人向けに宅地分譲をすることですが、現在は仲介業務も増えています。土地を仕入れるために、地主様への飛び込み営業も継続的に行っています。時間もかかり何度足を運んでも徒労に終わることが多く、心が折

れそうになることもありますが、それが宅地分譲の基本だと思って、がんばっています。先日、炎天下のなか、ある地主様の田んぼの草刈りを手伝いました。それが功を奏したのか、そのお客様から分譲地を紹介していただき、最初の販売につながりました。不動産業は、個人や同業者の方はもちろん、銀行、造成工事・水道工事業者など周りの方々に協力いただく仕事なので、誰に対しても謙虚な対応を心がけています。

● 過去の実績よりも「今」を大切に

今後は、会社の規模を大きくすることよりも、継続して分譲地を供給できる会社でありたいと思っています。過去にお世話になった方を忘れずに、現在を大事に、営業活動をしていきたいと思っています。

Data

会社概要

(株) 中野不動産
代表取締役 中野 嘉明
岡山県岡山市北区今2丁目6-10 内田ビル1F
Tel. 086-250-4975
Fax. 086-250-4976
免許番号／岡山県知事免許(1)第5633号

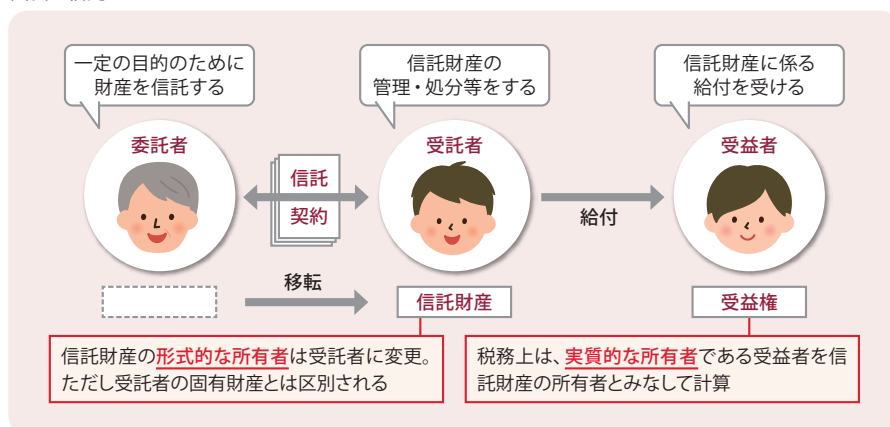
「事業承継」成功の秘訣

Vol.6

信託-1 ～ 信託とは～

信託法の改正により、「信託を活用すればスムーズに解決できること」が増え、近年、高齢者の財産管理手法として、注目を集めています。今回から複数回にわけ、信託（断りのない限り民事信託）の概要と活用事例をご紹介します。

図表 信託とは



1.はじめに

これまで信託は、金融機関の商品（「商事信託」）というイメージが強かったのですが、平成19年の信託法の改正により、家族の中だけで完結できる信託（「民事信託」）も使いやすくなりました。

2.信託とは

信託とは、委託者が一定の目的のために、信託契約等によって信頼できる受託者に対して財産を移転し、その受託者はその信託契約等に従って、その移転を受けた財産（信託財産）の管理・処分等をする法律関係をいいます。そして、その信託財産に係る給付を受ける権利は、受益権をもつ受益者にあります（図表）。

信託により、信託財産の形式的な所有者は委託者から受託者になるため、受託者は、その権限に基づき信託財産の管理・処分等を行うことができます。

3.税務上の取扱い

信託財産から生じる利益は、実質的には受益者が受けるため、税務上はその実質を重視し、受益者を所有者とみなします。すなわち、信託後は、受益者が信託財産に属する資産・負債を有しているものとみなし、信託財産に係る収益・費用は受益者に帰属するものとみなします。したがって、信託の効力発生時には、財産の所有者が委託者から受益者が変わ

たとみなし、次の課税関係となります。

①自益信託（委託者＝受益者）の場合

信託の前後で所有者が実質的に変更されないため、課税関係は生じません。

②他益信託（委託者≠受益者）の場合

信託の前後で実質的な所有権が委託者から受益者に移動することから、適正対価の授受がある場合には委託者から受益者へ信託財産の譲渡があったものと、適正対価の授受がない場合には委託者から受益者へ信託財産の贈与や低額譲渡があったものとみなされます。

③登録免許税

上記①②のいずれの場合も、不動産を信託した場合の登録免許税は、固定資産税評価額×0.4%（土地の場合、平成31年3月31日までは0.3%）です。

4.活用例

例えば、父Aを委託者兼受益者、信頼できる長男Bを受託者として不動産を信託しておけば、将来父Aが認知症になり法律行為ができなくなったとしても、信託した不動産については、信託契約に従って、受託者である長男Bにより管理・処分を継続することができます。

成年後見制度を活用した場合には、新たな賃貸や譲渡は困難ですが、信託を活用した場合には、信託契約で定めた範囲で財産の管理・

処分ができる
のです。

税理士法人タクトコンサルティング

税理士 宮田 房枝 Miyata Fusae

上智大学経済学部卒業。大原簿記学校税理士講座講師、新日本アーンスト・アンド・ヤング税理士法人（現EY税理士法人）ほか、会計事務所勤務を経て、税理士法人タクトコンサルティング入社。信託法学会 会員。





Tactics of Management

不動産会社 経営術 Vol.6

推進力・実践力としてのリーダーシップ

今回は「リーダーとしての心得。自ら火中に飛び込む、率先垂範」という考え方について解説します。店長や管理職が「批評家」になっていると、変革スピードが遅れ、業績がいつまでも伸びません。

「笛吹けども踊らず」は、ミドル層が育っていない証拠

近年、家賃が下がり仲介手数料も下がる傾向にあるなかでは、付帯での単価アップや管理物件の獲得による管理料の収入アップという事業戦略の変更が必要となっています。しかし、「付帯は売りにくい」「管理物件の獲得は手間がかかるのでやりたくない」と店舗から声が上がることもあります。この声の主は誰なのでしょう。

インセンティブで動かす前に

こうしたケースで「付帯を売ったら、インセンティブを付けよう」「管理物件を獲得したらボーナス査定に加えよう」という手法論をよく聞きます。しかし、そもそも現場が動かないのは変化を拒み、なるべく楽をしたいという思いか

らです。これを報酬目当てに変えても、なかなか現場はついてきません。

率先すべきミドルが批評家になっている

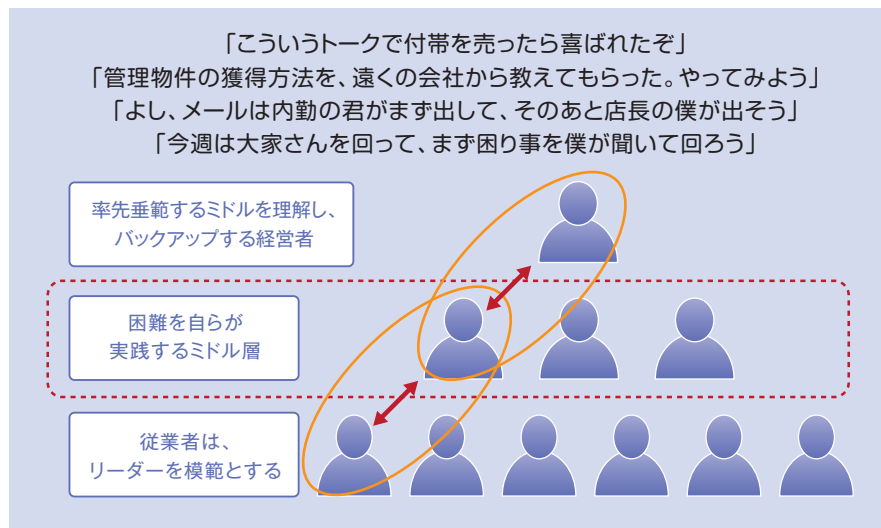
こうした話を現場ですと「付帯営業は面倒」「管理物件の獲得は手間」とまるで末端の従業員のセリフのような愚痴を店長から聞くことがあります。もっと驚くのは営業部長や執行役員が「そうはいっても労働時間の制限もあって」とマイナス思考。まるで労働争議かと思うような場面すらあります。

リーダーが事業戦略を実践しなければ、組織変革は不可能

変化には、必ず困難を伴います。この困難は特に現場で発生します。そこで、どのように折り合いを付けてこの壁

をぶち破るかが、現場のリーダーの仕事となります。プロ野球チームが不振になると、必ず監督の責任論が出てきますが、試合で戦っているのは選手。その選手のリーダーが自ら、犠牲バントをするなり、足を使うなり、工夫をしなければなりません。つまり「マネジメント」として監督がどう指導するかよりも、「リーダーシップ」としてキャプテンが率先して実行し、行動規範を作っていくべきなのです。「推進力」「実践力」はまさに実力が最もある現場を知るミドル層が、自ら火中に飛び込んで汗をかき、模範を示さねばなりません。そのための「経営者の一員としての意識付け」と「困難を乗り越える現場の実行者」という二つの立場を明確に職務要件として提示すべきなのです。経営者の一員として、共に変革に臨む管理職として、ミドル層と腹を割って話すタイミングといえるでしょう。

図表 変革を実践する組織・ミドル層が鍵



プリンシプル住まい総研所長

上野 典行

Ueno Noriyuki

慶應義塾大学法学部政治学科卒業後、リクルートで『住宅情報タウンズ』等の編集長や現「SUUMO」等の開発責任者として従事。退職後、現在は講演・執筆活動を行っている。



聞かせて! 聴かせて!

ラジオ番組のこんな話やウラ話

Vol.6

秋田放送アナウンサー
酒井 茉耶
Sakai Maya

大阪府寝屋川市出身。2006年秋田放送に入社。現在はテレビ「エビス堂☆金」のリポーター、ラジオ「ごくじょうラジオ」(月曜日)を担当し、2人の娘を育てながら仕事と育児に奮闘中。趣味はフラワーアレンジメント。ベビーマッサージインストラクターや防災士などの資格をもつ。



朝のひと時を楽しく、和やかに!

私は、今年6月から「あさ採りワイド秋田便」のパーソナリティとして火曜日を担当することになりました。その時期は、ちょうどABS秋田放送が「ラジコ※」を開始した時期だったので、制作サイドから「全国のリスナーが聞いているよ」と励ましの言葉をかけてもらい、気持ちを引き締めてがんばろうと思いました。当初、火曜日の新コーナーをリスナーの方から募集した結果、「MAYAのパーフェクトアンサー」というコーナーが始まりました。たとえば「カニはなぜ横歩きの?」など、子どもたちからの素朴な疑問をリスナーの皆さんに問いかけて答えを一緒に考えてもらいます。火曜日ならではの楽しいコーナーにしていきたいです。



また、『秋田魁新報』の記事の中から気になる記事を紹介する「あさヨミ」というコーナーがあります。私は朝、出社するとまず新聞に目を通して気になる記事を見つけています。先日、県内の書店の数が

減少している記事を紹介したところ、リスナーの方から書店での思い出話がたくさん届きました。「あさよみ」で種をまいて、その反響で芽を出し花が咲く。そんなコーナーになるよう話題の種をお届けしています。

ラジオは、話し手とリスナーの方の想像によって成り立っています。日々いろいろなところで活躍する“想像力”を大切にしたいですね。私は家を買うとき、借りるときに、部屋の間取りやレイアウトなど、いろいろな想像をすることが大好きです。

大事な商談がある朝、大きな決断をする朝、いつもの朝など、みなさんの朝のひと時に寄り添う番組を目指しています。秋田県外の方からのメッセージもお待ちしています♪

こんな番組です

楽しい会話に不可欠な話題をお届けする 「あさ採りワイド秋田便」

- あきべん暮らしの法律ナビ…秋田の弁護士が身近な法律問題をわかりやすく解説(月曜日)。
- 秋田ヲ叫べ★ノーザンハピネッツ…プロバスケットボールチーム「秋田ノーザンハピネッツ」の選手やPR担当の方々をスタジオゲストに招いて日々の活動を紹介(火曜日)。
- B面だってええねん!…シングル曲のカップリング曲を紹介(水曜日)。
- わが町のお寺さん…県内各地の寺や住職を紹介(木曜日)
- 記念日に花束を…記念日のエピソードを紹介したリスナーへ花束をプレゼント(金曜日)
- パーソナリティ…月: 田村陽子、火: 酒井茉耶、水: 賀内隆弘、木: 鶴岡慶子、金: 八重樫葵

あさ採りワイド秋田便

ABS秋田放送
AM 秋田936kHz / FM 90.1MHz



月～金曜日
7:30～11:00

放送中/



※ラジコ (<http://radiko.jp>) では、パソコンやスマホで日本のラジオ放送を聴くことができます(一部有料)。



京都府本部

Kyoto

REPORT

「全日広報団扇配り」を実施

京都府本部では、祇園祭（前祭）の宵山、7月16日（日）に四条通・歩行者天国において、「全日広報団扇配り」を実施しました。これは毎年恒例の行事で、坊本部長をはじめ、役員および職員がそろいの赤い法被を着て団扇を配るものです。団扇の表には、かわいいうさぎ一家のイラスト、裏には前祭と後祭両方の山鉦配置・巡行コース図がデザインされていて、自分からもらってくる人も多く、大変喜ばれました。

直前に雨が降ったため、昨年大人気だった全日マスコット「ラビーちゃん」の出番は、残念ながらありませんでした。それでも四条通は大勢の観光客や見物客で埋まったため、用意

した1千本の団扇もまたたく間になくなり、「全日」を大いにアピールすることができました。



全日本不動産協会京都府本部の前で

歩行者天国となった四条通にて



大分県本部

Oita

REPORT

全日ステップアップトレーニングを開催

7月4日（火）、大分県本部全日会館の2階研修会場で全日ステップアップトレーニングを開催しました。

まず、研修企画委員長の新大分土地（株）の阿南 勝啓社長があいさつをした後、午前中は当本部理事の（株）コントスの幸 壮一郎社長が「宅地建物取引業と従業者の基本的心得、物件調査と価格査定」について講義をしました。午後は（公財）不動産流通推進センター講師の黒木事務所の黒木 徹也代表が「契約書の知識、重要事項説明、契約の

締結から決済引渡しまで」について講義をしました。

勉強会で使用した本は（公財）不動産流通推進センター発行の『媒介業務がよくわかる 宅地建物取引業務の知識』で、その本に沿って講義が進んでいきました。講師の熱弁もさることながら、上記の本の内容が大変わかりやすく、取引を行う際のマニュアルとしても実務に役立つものです。

当日は悪天候にもかかわらず会員26名、会員外の方が1名の延べ27名の参加がありました。



幸 壮一郎社長による講義



午後の講師を務める黒木 徹也代表

広島県本部 Hiroshima

REPORT

「ひろびろ広島くらしフェア」でブース出展

7月29日(土)、東京交通会館で「ひろびろ広島くらしフェア」が開催されました。当フェアに参加した広島県本部は、相談ブースを出展し、広島県内での住まいに関する相談に個別に応じました。

当フェアは、広島県および広島県交流・定住促進協議会が主催しているもので、東京圏等に居住する人々に広島県内の暮らしの魅力を発信し、相談者の要望に応じた情報を提供することで、県への移住・交流等の促進を図る目的で開催されまし

た。会場内には、各市町の紹介ブースをはじめ、県内の教育の取組みや現状、県外募集を行う高校を紹介する教育ブース、広島県本部をはじめとした県内の住まいの相談に応じるブース、就職、就農などの仕事ブースなど、計36ブースが出展。そのほか、広島県への移住女子によるトークセッションや、県内の高校生が自らの市町や高校の魅力を伝えるミニセミナーが行われました。

当日、全日相談ブースにて対応した広島県本部取引相談員の東氏

は、訪れた方々に『入会のご案内協会のご紹介』パンフレットを配り、全日をPR。「訪れる方々は、賃貸や購入の相場の質問をされたり、不動産業者や物件の紹介まで希望されたりします。広島県内に実家があってUターンする人、漁業や酪農を始めたい人、起業を考えている人なども一定数いらっしゃいますが、最近では、昨年リーグ優勝をした広島東洋カープのファンの方々も多く、『カープ効果』に驚いています」と語っていました。



相談に対応する広島県本部取引相談員の東氏



移住女子によるトークセッションの様子



移住者等が作った焼き菓子やお茶なども販売された

兵庫県本部 Hyogo

REPORT

阪神支部親睦会を開催

7月11日(火)、阪神支部親睦会を開催しました。まずは、尼崎市民などから長年愛され続けている三和本通商店街にほど近い「座 三和スタジオ」にて、お芝居(時代劇)や舞踊・歌謡ショーの迫力ある大衆演劇を楽し

みました。

その後、老舗鳥料理店にて、おいしい料理とお酒を味わいながら、18名の参加者がそれぞれに会員間の親睦を深め、有意義で楽しい会になりました。



親睦会の様子

平成29年度国土交通大臣表彰で5名が受賞

7月10日(月)、国土交通省にて建設事業関係功労者等に対する平成29年度国土交通大臣表彰式が行われました。今回の受賞者は218名・3団体。全日本不動産協会および不動産保証協会会員では、多年にわたり関係団体役員として宅地建物取引業の発展に寄与したことから、右の5名の方々が国土交通大臣表彰を受けました。

写真左より

- ・原勝博(公社)全日本不動産協会理事(青森県本部本部長)
- ・長島友伸(公社)全日本不動産協会常務理事(埼玉県本部本部長)
- ・松永幸久(公社)全日本不動産協会副理事長(熊本県本部本部長)
- ・丸岡敏(公社)全日本不動産協会東京都本部理事
- ・山田達也(公社)全日本不動産協会常務理事



住宅インスペクション助成金 20,000円決定

全日本不動産協会ではインスペクションの活用を促進するため、インスペクションにかかる料金のうち、2万円を次の要件で助成いたします。



マイページに
ログインして
確認してね!

全日総本部ホームページの「住宅インスペクションのご案内(ジャパンホームシールド株式会社)」に掲載しています。

その他、同ホームページではインスペクションのご案内時に利用いただける買主様用・売主様用パンフレットのデータもご用意しています。この機会にぜひご確認ください。

要 件

- 期 間：平成29年6月1日～平成30年1月末
インスペクション実施分まで
- 要 件：①インスペクション申込順で
先着200件まで
②本店・各支店1回まで
③提携先のジャパンホームシールドで
検査するものに限りします。
- 助 成 金：20,000円

ラビーネット「契約書・書式集」のお問い合わせ

■操作に関するコールセンターの設置(パソコン、エクセル・ワードの操作等)

契約書の作成時、エクセル、ワードの操作方法でご不明な点や、簡単なパソコンの操作方法をご案内するコールセンターを設置しております。

TEL：03-5761-4441

《コールセンター開設曜日・時間》月・火・木・金 10時～16時(祝日、年末年始、お盆期間、GW期間中を除く)

■全日不動産相談センター(不動産取引に関する相談)

全日不動産相談センターは、経験豊富な相談員が安心安全な不動産取引を目指して、電話による会員等からの不動産実務相談に応じます。

TEL：03-5338-0370

※電話番号が4月3日より変更となりました。
《相談日時》不動産取引に関する電話相談 月～金 13時～16時(祝日、年末年始、お盆期間、GW期間中を除く)



一般保証制度のご案内

●法人代表者の個人保証（連帯保証）が不要

法人会員が初めて一般保証制度を申し込む場合でも「法人代表者の個人保証（連帯保証）」が必要ありません。

●お客様の署名押印が不要

当制度の申込みの際、お客様（被保証者）の署名押印が不要であるため、申込みまでの作業・時間が省略できます。

●一般保証制度登録制に登録すると、以下のメリットがあります

- ・一般保証登録宅建業者であることが保証協会のホームページで一般公開される。
- ・登録証、ステッカーが交付される。
- ・自社の物件広告等において、制度が利用できる広告表示が可能になる。
- ・一般保証制度の利用の申込みの際、法人の登記事項証明書の提出が免除される。

手付金保証制度・手付金等保管制度のご案内

手付金保証制度

売主・買主ともに一般消費者で、会員が流通機構登録物件を客付媒介する売買契約において、買主が売主に支払う手付金を万一のために保全（保証）する制度です。

手付金等保管制度

会員が自ら売主となる完成物件の売買契約において、受領する手付金等の額が 売買代金の10%または1,000万円を超え、売主会員に保全義務が生じる場合に（宅建業法41条の2）、当協会が売主会員に代わって手付金等を受領し、物件の登記、引渡しがあるまで保全（保管）する制度です。



- 制度の詳細
（公社）不動産保証協会ホームページ（会員専用ページ）
- 制度に関するお問い合わせ
（公社）不動産保証協会 総本部事務局
TEL.03-3263-7055
- 制度の申込み窓口
所属の地方本部事務局

弁済制度について

会員業者と宅地建物取引をしたお客様が損害を受け、苦情の解決が困難な場合には、当協会がその債権を認証することで、被害相当額（上限あり）の払い渡しを受けることができます。

※各事案の詳細はホームページ（会員専用ページ）内の【保証だより】に掲載されております。

平成29年度 第3回 弁済委員会 審査明細

審査結果	社数・件数		金額
認証申出	10社	19件	34,826,597円
認証	8社	17件	13,505,289円
保留・条件付認証	2社	2件	
否決	0社	0件	
平成29年度累計	15社	28件	33,636,264円



（公社）不動産保証協会ホームページ ▶▶ <http://www.fudousanhosho.or.jp/>

一般保証制度の他、法定研修会、弁済業務、各種保全制度など、保証協会の各種情報が掲載されております。



新機能満載！ ラビーネットのご紹介

「Z-Reins」は2017年10月に進化します！

「Z-Reins」より 「ラビーネット登録・検索システム」へ バージョンアップ！

これまでご愛用いただいていた「Z-Reins」は、10月より新機能を追加し、「ラビーネット登録・検索システム」へと名称変更します。物件情報のアピールに必須な画像点数の拡充や登録の操作性がアップ！ 使い慣れた基本レイアウト（入力形式等）は、これまでどおりなので、安心してご使用いただけます。

物件の魅力が
伝わる！

画像16点+周辺画像8点・
動画2点登録可能に！

登録画像枚数が
最大24点！



（1）物件画像の個別登録機能

物件画像の登録可能数を6点から16点に増加します。登録された画像は、「ラビーネット不動産（旧名称：ZeNNET）」ですべて公開されます。

※これまでREINS（レイズ）へ転送できる物件画像の点数は6点でしたが、今後は10点に変更になります。

※販売図面は従来どおり転送されます（東日本・中部レイズ系）。

※「ZeNNET」も10月より名称変更し、「ラビーネット不動産」となります。

（2）周辺環境情報の追加（個別・一括登録機能）

新機能として、物件の周辺環境（学校やスーパー等）の情報を登録できる機能を追加し、周辺環境の名称や距離および画像8点を登録できるようになります。登録された画像等は、「ラビーネット登録・検索システム」、「ラビーネット不動産」ですべての画像が公開されます。また物件画像同様、個別の周辺環境情報の入力フォームと一括の入力フォームをご使用いただけます。

（3）物件動画（外観や内観等）の登録機能

撮影してある物件の動画を「ラビーネット登録・検索システム」に2点登録できるようになります。

※動画をYouTubeに登録する必要があります。

物件の魅力が伝わる画像点数増強と動画の掲載

画像



外観、リビング、
キッチン、風呂、
トイレ、洗面台、
寝室、玄関、
客室、納戸など

レイズにも
10点まで
掲載されます！

さらに物件の周辺
環境の画像も8点
が掲載可OK！

動画



・物件の視覚化
・バーチャル内見動画
・生活動線のイメージ
・居室情報の補足 など
※YouTubeの登録が必要となります。



10点転送可能



学校や公園など…



動画撮影はスマホでもOK

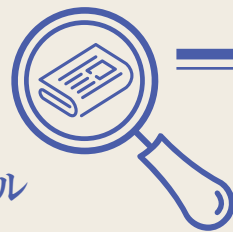
新入会員名簿

[平成29年7月]

都道府県	市区町村	商号名称
北海道	苫小牧市	株式会社 ワールドコーポレーション
青森県	黒石市	アップル不動産
宮城県	仙台市	キラリ不動産 株式会社
	仙台市	株式会社 櫻不動産
	宮城郡	合同会社 ビッグハート
	仙台市	株式会社 ブラウドワン
	仙台市	株式会社 ブラウドワン
秋田県	秋田市	Curand 株式会社
福島県	福島市	ふくしま住まいラボ
	いわき市	株式会社 マイルームエステート
茨城県	筑西市	有限会社 大信商事
	ひたちなか市	株式会社 丸正興運
埼玉県	さいたま市	FNコンサルティング 株式会社
	川口市	源江商事 株式会社
	八潮市	株式会社 ホームタウン
	入間郡	宮田精一事務所
	川越市	渡辺不動産
	川越市	渡辺不動産
千葉県	流山市	エスケーイーアンドアイ 株式会社
	市川市	クラス不動産 株式会社
	千葉市	株式会社 ジャパン・エステート
	流山市	ピーロネット 株式会社
	千葉市	福田地産プランニング
	松戸市	株式会社 八為
	千葉市	合同会社 LOCA
	千葉市	合同会社 LOCA
	千葉市	合同会社 LOCA
	千葉市	合同会社 LOCA
東京都	港区	アークコンシェル 株式会社
	港区	株式会社 R. Connect
	渋谷区	I. G. A Japan 株式会社
	渋谷区	株式会社 アクセリオン
	新宿区	株式会社 アシストプランニング
	港区	株式会社 ASKプランニング
	豊島区	株式会社 アセットクラウド
	新宿区	アセットブラネッツ 株式会社
	目黒区	綾瀬商店 株式会社
	港区	安財 株式会社
	文京区	安泰置地不動産 株式会社
	中野区	株式会社 アンリアルエステート
	豊島区	e-home 株式会社
	千代田区	株式会社 イエノカカンパニー
	品川区	株式会社 泉開発
	世田谷区	株式会社 内田資産管理
	世田谷区	株式会社 エクステージジャパン
	江戸川区	エスケー住宅サービス 株式会社
	港区	SDパートナーズ 株式会社
	新宿区	F.Associates 株式会社
	港区	株式会社 緑コーポレーション
	文京区	株式会社 環境開発計画
	新宿区	株式会社 Coeur
	国立市	株式会社 国立工房
	港区	株式会社 GRANDVINTAGE
	武蔵野市	株式会社 クレバールランド
	渋谷区	株式会社 グローバルクルー
	渋谷区	株式会社 ケイズ・クリエイト
	豊島区	株式会社 慶成商事
	港区	株式会社 ケイティライズ
	八王子市	株式会社 コバヤシ
	港区	コロンプス・メディア 株式会社

都道府県	市区町村	商号名称
東京都	新宿区	株式会社 サウザンドエステート
	渋谷区	三盛興産 株式会社
	港区	CAPM 株式会社
	江戸川区	ジェイズアセット 株式会社
	渋谷区	有限会社 スターライフエステート
	新宿区	株式会社 スペースONE
	港区	株式会社 すみたい
	新宿区	株式会社 DICE
	新宿区	株式会社 タケミヤ
	世田谷区	株式会社 天山工務店
	中央区	株式会社 東京建築設計事務所
	中央区	株式会社 ドゥル
	板橋区	株式会社 トータルホーム
	中央区	Dr. KEN 株式会社
	荒川区	日暮里土地建物 株式会社
	渋谷区	株式会社 パークアベニュー
	世田谷区	株式会社 ハイランド
	台東区	株式会社 フィールドスタイル
	港区	株式会社 プロフェスコミュニティ
	港区	マイルストーン 株式会社
	北区	株式会社 山川設計
	杉並区	株式会社 ライズ
	中央区	有限会社 リアル東京
	千代田区	株式会社 リテラエステート
	渋谷区	株式会社 レーヴホライズン
	江戸川区	株式会社 RESTA
	中野区	株式会社 RENN
	港区	株式会社 ロイヤル総合研究所
神奈川県	横浜市	株式会社 アイデアル
	横浜市	株式会社 アイベスト
	川崎市	株式会社 アストロワン
	横浜市	株式会社 KT住建
	横浜市	株式会社 シーアールエム
	横浜市	有限会社 シー・エイチ・プランニング
	横浜市	株式会社 創社
	横浜市	株式会社 Next.
	横浜市	株式会社 ハウジング・コム
	藤沢市	株式会社 ハウスナビ湘南
	相模原市	株式会社 はじめの一步不動産
	横浜市	株式会社 フューチャーアイ
	横浜市	プラスデザイン 株式会社
	横浜市	ベルツコーポレーション 株式会社
	横浜市	株式会社 ミチロー
富山県	相模原市	森下土地 株式会社
	横須賀市	株式会社 ライフスター
	平塚市	株式会社 ワイズホーム
	富山市	株式会社 あおぞら和み
石川県	金沢市	株式会社 エコ・ライフ
	金沢市	株式会社 ノラ
	野々市市	株式会社 ヒールリンク
福井県	福井市	株式会社 AAMU
長野県	東御市	株式会社 HIYORI HOUSE
	北安曇郡	不動産屋 B・HOME 合同会社
岐阜県	羽島郡	株式会社 エネランド
静岡県	伊東市	杉浦建設 株式会社

都道府県	市区町村	商号名称
静岡県	田方郡	有限会社 増島建工
愛知県	一宮市	株式会社 オフィス385
	名古屋市中区	シティライフコーポレーション 株式会社
	名古屋市中区	株式会社 成和
	春日井市	有限会社 ティーケーシー
三重県	伊賀市	都プラス
滋賀県	東近江市	みらいず 株式会社
京都府	京都市	株式会社 レナトス
大阪府	摂津市	アイワ住宅 株式会社
	大阪市	株式会社 アセットホルダー
	大阪市	アデプトマネジメント 株式会社
	大阪市	合同会社 インプレスビルド
	大阪市	ヴァッシュロンブルー 株式会社
	豊中市	有限会社 NTJOY
	堺市	株式会社 近畿住宅ハウジング
	大阪市	株式会社 クル
	大阪市	コアシップス
	門真市	株式会社 シンワホーム
	摂津市	株式会社 D-SEPT
	吹田市	株式会社 ナミキホーム
	大阪市	西山産業 株式会社
	大阪市	日本INGS 株式会社
	堺市	株式会社 バードホーム
	寝屋川市	株式会社 ハウスプラン不動産販売
	大阪市	株式会社 Hana.home八光
	大東市	播磨屋
	大阪市	株式会社 フィナンシャルマネジメント
	大阪市	株式会社 マイティホーム
兵庫県	大阪市	株式会社 町の駅前不動産
	大阪市	株式会社 三田村不動産
	大阪市	株式会社 勇生ハウジング
	大阪市	株式会社 リバネスハウジング
	姫路市	アカリエプラン
	芦屋市	F・Kプランニング 株式会社
	神戸市	有限会社 オフィスユー
	西宮市	かつらぎ建設 株式会社
	神戸市	有限会社 トクワ
	神戸市	株式会社 knocks
島根県	神戸市	株式会社 ひまわり住宅サービス
	三田市	株式会社 FReeY
	明石市	まつしたあやこ不動産 合同会社
	明石市	まつしたあやこ不動産 合同会社
	明石市	まつしたあやこ不動産 合同会社
	明石市	まつしたあやこ不動産 合同会社
	明石市	まつしたあやこ不動産 合同会社
	明石市	まつしたあやこ不動産 合同会社
	明石市	まつしたあやこ不動産 合同会社
	明石市	まつしたあやこ不動産 合同会社
福岡県	北九州市	株式会社 アクト
	福岡市	株式会社 KINOCO
	福岡市	ナンテン不動産 株式会社
	福岡市	不動産のバル
	福岡市	株式会社 夢光翔
	福岡市	株式会社 夢光翔
	福岡市	株式会社 夢光翔
	福岡市	株式会社 夢光翔
	福岡市	株式会社 夢光翔
	福岡市	株式会社 夢光翔
長崎県	長崎市	株式会社 コアライフサービス
	長崎市	株式会社 コアライフサービス
宮崎県	宮崎市	株式会社 プレジール
沖縄県	那覇市	エイトプラン 株式会社



NEWS FILE

不動産情報
ニュースファイル

対応策着々と、抑止に全力

ポータルが「おとり広告」包囲

近畿公取協で勉強会開く

「おとり広告」撲滅に向けた取り組みが全国に広がっている。首都圏不動産公正取引協議会（首都圏公取協）が進めてきた悪質業者に対する措置の厳罰化が、8月から近畿エリアでも始まる。ポータルサイト広告適正化部会を中心とした勉強会もスタート。おとり広告包囲に向けた仕組み化等、ポータルサイト側の動きを追った。

首都圏公取協は2017年1月から、規約違反事業者への対応を厳罰化した。おとり広告等によって嚴重警告・違約金の措置を講じた事業者に対し、ポータルサイト適正化部会メンバー5社（アットホーム、CHINTAI、マイナビ、LIFULL、リクルート住まいカンパニー）のサイトでの広告掲載1カ月以上停止とする措置。4月以降、「Yahoo! 不動産」「いい部屋ネット」も賛同し、悪質業者の取り締まりを強化した。首都圏公取協によると、6月度は3社が嚴重警告・違約金の措置。いずれもインターネット広告によるもので、おとり広告の認定となった。

首都圏公取協は他エリアの公取協との連携を進めてきた。8月からは近畿地区不動産公正取引協議会（近畿公取協）で同様の試みが始まる。適正化部会では規約違反の物件情報を共有しているが、2016年度は2,812件。そのうち1,206件（43%）が近畿エリアで、首都圏の1,091件（39%）を抜いて最も多い状況だ。7月20日には大阪で「不動産ポータルサイト広告に関する勉強会」が開かれた。二部構成で、近畿公取協の小田德行氏が「規約違反事業者への新たな対応」について、リクルート住まいカンパニー経営管理室審査部の石橋和也部長が「賃貸仲介経営における『おとり広告』によるリスク」について語った。

●シート、対面営業で

ポータルサイト各社の取り組みはどうか。アットホームでは「違反広告のうち、故意に悪質な事例は1～2%。4割は成約済みの物件がサイト内に残ってしまうケースで、物件数と成約速度に、業者のメンテナンス作業が追いついていないことが原因」と同社情報審査室・情報審査グループの篠塚一美グループ長。

同社は事業者に対し、週に一度のメンテナンスを提案すると共に、物件情報を1枚のシートに編集した「ファクトシート（図面）」を活用する。営業担当者が3日に一度直接届けることで、サイトにアクセスしないと分からなかった物件情報を認知させ、成約状況を確認していく仕組み。併せて、元付け業者の成約データは随時、同社の不動産業務総合支援サイト「ATBB（アットビービー）」に取り込まれる。これは元付会社と先付各社の掲載状況が連動したシステムのため、例えば先付A社で成約となった場合、元付会社に即座に連動。元付会社の成約状況によって、先付B社、C社の掲載データが自動で消え、更新漏れ物件を防ぐことになる。「シートとITを併用することで、情報速度と精度を高めたい」（同氏）。

また、同社では成約報告した事業者への特典として、アットホームで使えるポイントの付与サービスも行っている。導入から約2年で、契約会社の約3割に浸透。最近ではポイントを寄付型として活用し、ワクチンなど社会貢献に充てる業者も増えているという。

●年内に全自動化へ

LIFULLも「おとり広告」包囲に向けて取り組みを進める。物件情報の更新忘れなど事業者の「うっかりミス」を抑止する仕組みづくりが基本姿勢だ。

具体的には、昨季まで楽天と協働で行ってきたHOME'S掲載物件データのクリーニングをシステム化する。これは電子商取引（EC）を行う楽天の配送先と

LIFULLの物件情報データを突合することで、空室の悪用を未然に防ぎ、更新漏れなどによるおとり広告を防ぐ仕組み。疑わしい注文の配送先と合致した物件情報については日本賃貸住宅管理協会（日管協）を介し、管理会社に注意喚起を行う。「昨季までは手動による対応。疑わしいものだけで日に数百件あったが、情報の精度は高く、今季から自動化へ移行する。現在、年内のシステム運用を目指して開発中だ」（同社事業統括部・情報審査グループの土塚昭寛グループ長）。

巧妙化が進むおとり広告、特に悪質な業者に対して各社はどう臨むのか。悪質業者の特徴について篠塚氏は「かつての会社でおとり広告を知った人間が新たに始めるパターンが多い。出身者の相関図を把握し、事前審査で対応することはポータルサイト適正化部会でも共通のテーマだ」。

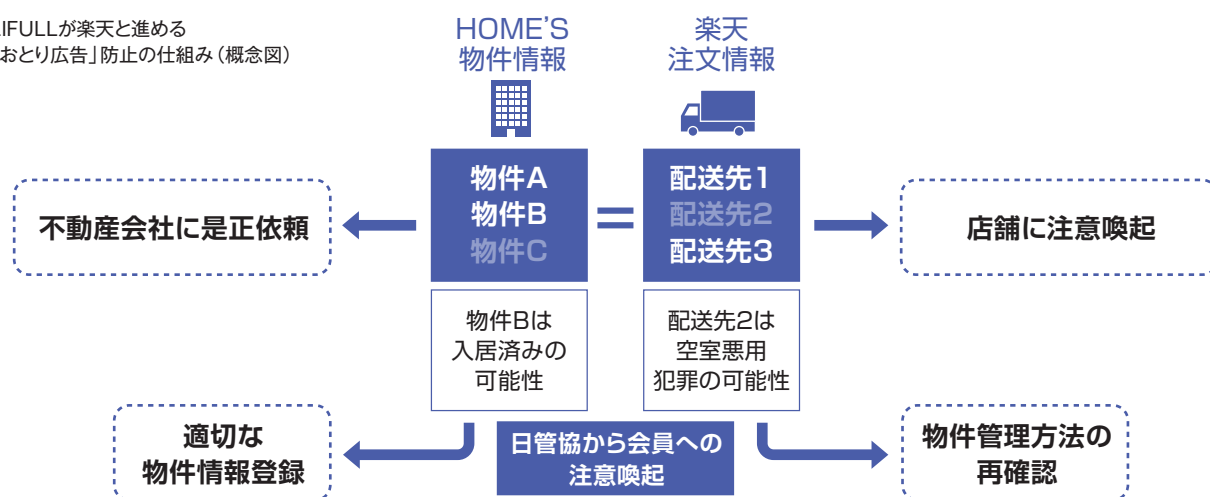
アットホームでは、社内の措置基準に照らして、文書

で警告や指導を行い、取引停止とする場合もあるという。「自社では3日に一度のペースで訪問営業を行っている。対面による働きかけで、抑止に努めている」（篠塚氏）。LIFULLも悪質な業者との契約を解除するという姿勢を貫く。

篠塚氏は、メンテナンスの必要という事業者の意識を高めると共に、ポータルサイト側の事前対応が重要だと考える。「現状は、事業者の指摘が入ってからの対応だが、前線で未然に防ぐ対策が重要となる。成約に関するオン・オフを素早くキャッチし、エンドユーザーが反響する前に情報を整理する。更に、AIを活用した違反広告の検出機能や予測機能などにより、ユーザーにとって安心が伝わるサービスも提供できるはずだ」。業界を挙げた「おとり広告」包囲網の広がりを期待する。

（『住宅新報』2017年7月25日号より抜粋・編集）

LIFULLが楽天と進める
「おとり広告」防止の仕組み（概念図）



STAFF LIST

●広報委員会

横山鷹史、中野楠雄、宮嶋義伸、
後藤博幸、出口賢道、日比照康、丹波恭子

●発行人

原嶋和利

●編集

公益社団法人 全日本不動産協会
公益社団法人 不動産保証協会
広報委員会

●制作

株式会社住宅新報社

●印刷・製本

亜細亜印刷株式会社

●発行所

公益社団法人 全日本不動産協会
〒102-0094 東京都千代田区紀尾井町 3-30（全代会館）
TEL:03-3263-7030（代） FAX:03-3239-2198
公益社団法人 不動産保証協会
〒102-0094 東京都千代田区紀尾井町 3-30（全代会館）
TEL:03-3263-7055（代） FAX:03-3239-2159
URL <http://www.zennichi.or.jp/>

月刊不動産

月刊不動産 2017年9月号

平成29年9月15日発行
定価500円（本体価格463円）
会員の方は、会費に購読料が含まれています。

函館市

絶品グルメ vs B級グルメ

三代目 若山徳次郎
メモリアルリッチ鴨カレーコース

VS

プレミアム
エスプレッソコーヒーソフトクリーム

函館の歴史とともに歩んできた老舗

五島軒

創業1879年。写真は、函館を代表する老舗レストランの人気メニュー。鴨肉を贅沢に使い、初代から受け継がれた濃厚な味が自慢です。3,780円(税込)。レトルトの「函館カレー」も人気。五島軒のホームページ(<http://ap.host.jp/shop/gotoken/>)から購入できます。

【住 所】北海道函館市末広町4-5
【電 話】0138-23-1106 【定休日】1・2月毎週月曜定休
【営業時間】11:30～14:30(ラストオーダー)
17:00～20:30(ラストオーダー)
※11～3月は20:00ラストオーダー

緑とおいしい空気に包まれたお店

函館市民の森売店

トラピスチヌ修道院の隣にある函館市民の森の隠れた人気商品がソフトクリーム。牛乳は道産の高級原料を使い、函館の老舗コーヒー店である函館美鈴と共同開発した逸品です。市民の森を眺めながら食べると、そのおいしさは何倍にも引き立ちます。400円(税込)。

【住 所】北海道函館市上湯川町327-1
【電 話】0138-57-8845
【定 休 日】無休
【営業時間】8:00～17:30
(10月は8:20～17:00、11～3月は8:20～16:30)

月刊 不動産



2017 September

発行所

公益社団法人 全日本不動産協会
公益社団法人 不動産保証協会

所在地

公益社団法人 全日本不動産協会
〒102-0094 東京都千代田区紀尾井町 3-30 (全日会館)
TEL: 03-3263-7030 (代) FAX: 03-3239-2198

公益社団法人 不動産保証協会

〒102-0094 東京都千代田区紀尾井町 3-30 (全日会館)
TEL: 03-3263-7055 (代) FAX: 03-3239-2159

アクセス

有楽町線:「麹町駅」1番出口から徒歩3分
有楽町線・半蔵門線:「永田町駅」4番・5番出口から徒歩5分
丸ノ内線・銀座線:「赤坂見附駅」D出口(紀尾井町口)から徒歩7分
南北線:「永田町駅」9番出口から徒歩4分
中央線・総武線:「四ツ谷駅」から徒歩15分
都バス:(橋63系統)バス停「平河町2丁目」(新橋～市ヶ谷～小滝橋車庫間)

