

# 月刊 不動産

【題字】故野田卯一会長

MONTHLY  
REAL ESTATE

2018  
11  
NOVEMBER

【特集1】

住みたい街、魅力ある街

# 熊本市

【特集2】

特別レポート

全国一斉不動産無料相談会を実施

【 You Tubeで学ぶ宅建士講座 】

法令上の制限・その他の分野編-1

【 建築基礎知識 】

擁壁がある場合の物件調査

【 不動産会社経営術 】

ディフェンス策としてのオーナーとの接触頻度

【 IT重説実施レポート 】

【 集客と成約につなげる不動産広告の作り方 】

成約を増やすチラシ作成テクニック

# 保証のお知らせ

## 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30年度 第4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	10件	121,524,431円
認証	6社	6件	24,742,210円
保留・条件付認証	2社	2件	
否決	2社	2件	
平成30年度認証累計	17社	21件	60,865,480円



(公社)不動産保証協会ホームページ ▶▶

不動産保証協会

検索

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。

COVER PHOTO

## 水前寺成趣園

肥後細川藩の初代藩主細川忠利が鷹狩の際、清水が湧くこの地を気に入り、寛永13(1636)年ごろに「水前寺御茶屋」を築いたのが始まりで、その後、3代綱利の時代に桃山式回遊庭園が完成した。阿蘇の伏流水からなる池をはじめ、四季を通じて美しい眺めを楽しめる。園内にある出水神社には細川家の歴代藩主がまつられており、毎年、薪御能や武田流騎射流鏑馬などが開催されている。



## CONTENTS

2018  
11  
NOVEMBER

PAGE	
	<b>特集1</b>
04	住みたい街、魅力ある街 <b>熊本市</b>
	<b>特集2</b>
08	特別レポート <b>全国一斉不動産無料相談会を実施</b>
	<b>お知らせ</b>
11	協会からのお知らせ
	<b>不動産お役立ち Q&amp;A</b>
	<法律相談>
12	マンション内の別のフロアでの死傷事件 弁護士 渡辺 晋
	<賃貸仲介営業>
14	繁忙期前に向けて仲介売上を増やすためにすべきこと 船井総合研究所 宮下 一哉
	<賃貸管理ビジネス>
16	借主(入居者)の保険付保を「漏れなく」「簡単に」 オーナースエーгент 先原 秀和
	<b>You Tubeで学ぶ宅建士講座</b>
18	法令上の制限・その他の分野編-1 合格請負人 氷見 敏明
	<b>連載</b>
	<建築基礎知識>
20	擁壁がある場合の物件調査 タクミプランニングサポート 一級建築士事務所 溝渕 匠
	<不動産会社経営術>
22	ディフェンス策としてのオーナーとの接触頻度 プリンシプル 住まい総研 上野 典行
23	IT重説実施レポート
24	集客と成約につなげる不動産広告の作り方 日本スキルズ 吉田 貴司
	<b>その他</b>
26	新機能満載! ラビーネットのご紹介
28	地方本部の動き
30	新入会員名簿
31	NEWS FILE

人気の街の  
魅力を探る

Vol.17

住みたい街、魅力ある街

# 熊本市

2016年4月、二度にわたる最大震度7の地震により、熊本県熊本地方は大打撃を受けました。その中心である熊本市の復興はどのように進んでいるのでしょうか。

天守閣には  
エレベーターが  
新設されるそうよ!

巻頭特集 1

熊本市

Kumamotoshi

1 熊本城 (2018年8月)

## 義援金の配分状況

熊本地震により熊本市が受けた被害は2018年8月現在で死者87人、重傷者770人、住宅被害(り災証明書交付件数)13万6,249件(うち全壊5,764件、大規模半壊8,966件、半壊3万8,931件)。宅地被害は推計で、がけ崩れ被害約4,300戸、液状化被害約2,900戸。県全体被害のほぼ半分を占めています。

全日本不動産協会および不動産保証協会では、県庁へ4,000万円、県内被災市町村へ3,500万円、熊本県被災会員へ1,000万円の義援金を送ることを決定しました。そして、2016年6月8日には、原嶋理事長をはじめ、松永熊本県本部長、玉木副本部長、内田専務理事が県庁を訪問。地元テレビ局の撮影が行われるなか、蒲島熊本県知事および土木部建築住宅局の方々と贈呈式が行われました。義援金については、県が市町村を通じて被災者(死亡者1人につき:100万円、重傷者:10万円、全壊・解体住家1世帯:80万円、半壊:40万円、一部損壊:10万円)に配分されています。

細やかな支援で  
生活再建へ。  
一歩ずつ着々と  
進む復興への道

## 被災者の生活・住まい再建に向けた支援

熊本市の仮設住宅等入居状況は最大で11,000戸を超え、プレハブ仮設住宅は約500戸程度であり、大部分は借り上げ民間賃貸住宅が占めています。熊本市では、仮設住宅等入居者のために地域支え合いセンターを設置し、生活・見守り支援を行っています。さらに、住まいの再建に向けて、地元の不動産団体に委託し、賃貸住宅等の物件紹介や手続き支援をしているほか、全壊・大規模半壊・半壊で解体した世帯への生活再建支援金の支給に加え、民間賃貸住宅への入居支援として20万円、仮の住まいから再建先に転居する費用への支援として10万円を支給しています。また、自力での住まい確保が困難な被災者を対象に公営住宅の提供を進めており、新たな災害公営住宅として東区や南区に326戸を建設する予定です。結果として、恒久的な住まいへの移行率は、2018年8月末時点で46.5%となっています。



熊本地震災害義援金目録贈呈式



2 地震発生直後の熊本市市民病院



3 熊本市市民病院再建地



4 工事中の桜町地区第一種市街地再開発事業



4 桜町地区第一種市街地再開発事業完成イメージ



1 熊本城大天守しゃちほこ (2018年4月)



熊本市LINEアカウント

## 熊本市の顔の再生と復旧

熊本市市民病院は、今回の震災で大打撃を受けた病院の1つです。倒壊の危機もあり、地域の総合周産期母子医療を担う病院であることから、現在移転建替が行われており、2019年秋の開院を目指しています。市民病院が震災で機能を失ったことは不幸でしたが、病院スタッフが各区の地域支え合いセンターなどで専門職ならではの活動をしたことで、復興への大きな力となったといいます。

熊本城の復旧には専門技術と莫大な資金、そして約20年という時間が必要です。ただ、復旧の様子を多くの方々に見てもらうことで、観光資源に役立てる計画もあり、2019年中には被害状況や復旧過程を安全に観覧するための特別見学通路(仮称)の整備計画があります。市民、県民にとって熊本城は元気の源であり、復興のシンボルです。そのほか、熊本城ホールを含む桜町地区市街地再開発事業や熊本駅前も現在工事が進んでいます。

## LINEを活用した訓練を実施

災害などの緊急時こそ、コミュニケーションが重要です。熊本市はLINE株式会社と「情報活用に関する連携協定」を締結し、身近な地域情報を発信する熊本市LINEアカウントを開設。担当職員等でLINEグループを作り、今年4月には避難所の安全点検結果や避難者数などの情報収集、伝達訓練を行いました。また、有事の際には被災状況や避難所等の必要な情報を即座に配信し、地域力・防災力の強化を目指しています。



5 東部まちづくりセンターのスタッフたち



6 水前寺成趣園



「熊本水物語」

## まちづくりセンターに地域担当職員を配置

震災直後に比べ、市民から行政への相談内容は徐々に変化しています。高齢者など、声を自分から上げづらい人も多くいます。そこで市では2017年度より市内17カ所の出張所を再編。新たに「まちづくりセンター」を設置したうえで、地域のさまざまな課題解決へ向けた取り組みを支援するため、その地域を担当する専門の職員を49名配置しています。

従来と大きく異なるのは、この専門職員はセンターに常駐するのではなく、自ら地域に出向き、住民に声かけながら地域の問題を解決していくというスタイルです。急ピッチで進める復興も、行政側からの地道な足で稼ぐ「御用聞き」により、細やかでスピーディな対応をしようというわけです。さらに、地域情報や行政情報の紹介や、行事やイベント活動への協力もしています。

## 熊本の名水は今も健在

熊本市は、市民の水道水源の100%を地下水で賄っている日本一の地下水都市です。法律により定められた最低限の塩素消毒をするのみで、蛇口をひねればそのまま飲用できるほど、おいしくて安全な水です（地下水を原料にしたミネラルウォーター「熊本水物語」も市役所や物産店等で販売中）。

震災直後は、若干の濁りが出たり、湧水量が減ったりしたところがありましたが、被害は最小限だったといいます。地震の教訓を生かした1つの備えとして、災害が発生した場合、迅速に水の確保ができるように口径の大きな井戸を持つ市内企業には、災害時の非常用井戸として87本を無償で利用させてもらう協定を結んでいます。まさに水の都市ならではの対策です。

取材協力・写真提供：熊本市



この街のことを  
教えてください

## 熊本市に詳しい人にお聞きしました。

地方本部長から  
ひとこと



熊本県本部長 松永 幸久氏

熊本県は世界最大級のカルデラを誇る阿蘇山、南蛮文化とキリシタンの香り漂う宝島天草、美しき湧水群など、自然の雄大さと歴史ロマンを肌で感じることができます。熊本城城主であった加藤清正公は、治山・治水・新田開発・南蛮貿易などにも力を入れ、積極的に領地経営を進め、今でも県民に尊崇敬慕されている武将です。その熊本城が熊本地震で崩落しましたが、熊本のシンボルである熊本城の修復に向け、県民を挙げて取り組んでいます。先般、天守閣の屋根の工事が終わり、現在は石垣等の全面修復に向けて私ども協会も協力いたしますので、引き続き全国の皆様のご支援をお願いいたします。

### Recommend

## お客様満足の追求を

弊社は熊本県内でおよそ4,000戸のアパートの管理委託のほか、リフォームや新築の企画、賃貸客付け、売買などを行っています。従業者数は33名、毎年経営資源の年10%アップを目指し、実現しています。

その原動力は、WS理念 (WillとSkill) といい、成長と貢献をテーマに、経営代行のプロ集団としてオーナー様の不動産収益の最大化を目指していることです。また、不動産業は「人である」「仲人である」という考えで、お客様が満足するサービスの提供を追求しています。そのため、

### (株) アパートナー熊本支店

〒860-0831  
熊本県熊本市中央区八王寺町37-10  
tel: 096-370-3711  
fax: 096-370-3723



常務取締役 九州支社支社長 高木 輝雄さん

震災直後、社員たちは1年ほどオーナー様を訪ねて、困りごとの相談に乗ったり、掃除の手伝いをしたりする仕事がメインになっていくくらいです。もちろん、熊本の方たちの気質もしっかり理解したうえでの営業も重要なことだと思っています。

なお、戸建ての再建は1年前に契約した人でも、大工や左官の職人さんが不足していることで着工できず、あと2年は待たないといけないといわれています。早く恒久的な住まいへの移行が進むことを祈らずにいられません。

## 子育て支援

# 熊本市 の取り組み

## Childcare & Education

### 結婚から子育てまでのライフステージに応じた支援を

保育環境改善のため、待機児童対策に重点的に取り組み、今年4月1日の時点で待機児童がゼロになった熊本市。そのほか、保育料の助成、ライフステージに応じた子育て情報のウェブサイトでの提供など、充実した支援体制が整っています。

#### ■熊本市 結婚・子育て応援サイト

市民の利便性の向上をはかることを目的に、結婚・妊娠・出産・子育てに関して役立つ情報が掲載されたウェブサイト。Q&Aをはじめ、制度情報の紹介、病児・病後児保育の空き状況、保育園空き状況、親子連れに配慮した施設情報などの検索、子育てや結婚を応援する団体の登録や情報発信、「熊本市 子育て応援公式Facebook」のタイムラインの紹介をしています。

#### ■熊本地震に伴う保育料の減免

支給認定保護者が所有する住宅が半壊以上の被害を受けた方、および支給認定を受け、平成28年5月1日～30年3月31日の期間に認可保育施設を利用した方を対象に、り災証明書の判定区分が「全壊」の場合は保育料の全額、大規模半壊・半壊の場合は保育料の半額が減免されます。

#### 熊本市概要

熊本市は古来、阿蘇からの伏流水による地下水が豊富なことや、市内にいくつもの川が流れていることから、「緑潤う、森と水の都」と呼ばれている。温暖な太平洋側気候で、農業においては、温州みかんやナス、トマト、メロン、スイカなどが盛ん。2012年、政令指定都市となった。人口約73万9,000人(平成30年9月1日)。

# 公益事業として初開催 全国一斉不動産 無料相談会を実施

10月1日(月)、(公社)全日本不動産協会は主要都市84会場で不動産無料相談会を実施しました。公益社団法人としての社会貢献事業の一環で、今年初めて全国で一斉に開催。当日は強風の中、たくさんの来場があり、1,500人を超える一般消費者から多くの相談が寄せられました。



東京都庁本庁舎都民広場(東京都本部)



毎年10月1日は、  
全国一斉不動産無料相談会の日!



## 10月1日を「不動産の日」と設定

全国47都道府県で開催された「全国一斉不動産無料相談会」。主要駅構内や駅前広場、駅隣接のショッピングモール内、市役所、区役所など、人通りの多い場所を会場とし、東京都、埼玉県本部が各14カ所、神奈川県が7カ所、北海道、栃木県、富山県、岐阜県、福岡県が各2カ所、そのほかの県が各1カ所、計84会場で実施されました。これまでは、地方本部ごとにそれぞれ開催していましたが、今年からは、国土交通省および各自治体の後援を受け、10月1日に全国で一斉に開催することになりました。

無料相談事業の目的は、公益事業として不動産知識の普及と安全な取引を推進すること。さらに、協会設立日の10月1日を「不動産の日」と設定することで、より身近な相談場所として消費者に利用してもらうこともねらいの一つです。



なんばCITY 地下1階ガレリアコート(大阪府本部)



JRゲートタワー イベントスペース(愛知県本部)



いわて県民情報交流センター「アイーナ」県民プラザB(岩手県本部)



沖縄県庁前 県民広場(沖縄県本部)



## 1,500件を超える相談

無料相談会の実施にあたっては、不動産取引の実務に精通した宅地建物取引士をはじめ、弁護士や税理士、不動産鑑定士、建築士などが対応。今年の相談は全国で総計1,500件を超えました。

東京都庁本庁舎前の都民広場(東京都新宿区)に設けられた特設会場には、相談者が最初に訪れる「総合案内」をはじめ、相談ブース、「東京150年記念イベント」およびラビーちゃんを活用した当協会のPRテントが配置され、約300人が来場しました。

相談内容は、隣地境界線を越えた工作物の対応方法、マンション売却における仲介会社とのトラブル、借地権の更新や底地の買い取りにおける判断基準、親族の成年後見制度の利用方法など、「相談がより専門的になり、1件あたりの相談時間も30分以上になることも多い」(東京都本部事務局)傾向にあるといいます。

そのほか、渋谷マークシティ2階連絡通路で開催した特設会場(東京都渋谷区)では、相続におけるトラブルや固定資産税の支払い、時代を反映した空き家所有者からの相談もありました。

また大阪府本部は、南海難波駅直結のにぎわいゾーン「なんばCITY地下1階ガリアコート」(大阪市浪速区)で開催。原嶋和利理事長が訪れ、「各地域で行うことが地域の活性化につながり、毎年全国統一の日に行うことで、会員の一体感もより一層高めていきたい」と今後の意気込みを述べました。



山形市役所(山形県本部)



東武宇都宮百貨店(栃木県本部)



岡山駅南地下道 ももたろう観光センター前広場(岡山県本部)



福井市役所(福井県本部)



京成船橋駅東口改札前(千葉県本部)



アスティ45(北海道本部)



和歌山市役所(和歌山県本部)



JRおおいシティ タイムズスクエア(大分県本部)



長崎県庁(長崎県本部)

# ラビーちゃんも応援

各会場では、今年4月1日より実施されている宅地建物取引士による建物状況調査の説明義務や、「安心R住宅」の流通開始の周知を図るため、協会や国土交通省作成のパンフレットを配布。ラビーちゃんも応援にかけつけ、全日の公益事業をはじめ、ポータルサイト「ラビー不動産」などのPRに一役買い、握手や写真撮影に応じるなど、来場者と交流を図りました。



会場の最寄駅でもPR



ラビーちゃんと握手



「まんががわかる! 安心R住宅」  
(国土交通省発行)



「建物状況調査」  
(売主様用・買主様用)



会場では、上のパンフレットやラビーちゃんのハンドタオル、メモ帳などが配られた

## 〈地方本部別会場一覧〉

地方本部名	開催場所
北海道	アスティ45 地下1階
	北見市スーパーアークス桜町店
青森県	青森市役所駅前庁舎駅前スクエア
岩手県	いわて県民情報交流センター「アイーナ」県民プラザB
宮城県	JR仙台駅2階ステンドグラス脇イベントスペース
秋田県	エリアなかいちにぎわい広場
山形県	山形市役所
福島県	ビックバレットふくしま
茨城県	茨城県開発公社ビル
栃木県	東武宇都宮百貨店
	ショッピングモール ベルモール
群馬県	群馬県庁
埼玉県	川口市役所
	さいたま市役所
	越谷市役所
	春日部市役所
	所沢市役所
	朝霞市役所
	川越市産業観光館(小江戸蔵里) 広場
	東武東上線坂戸駅市広報コーナー(駅南北自由通路)
	おけがわメイン
	熊谷市役所
	行田市商工センター
	加須市市民総合会館(市民プラザかぞ)
	上尾市文化センター
	埼玉県本部事務局
	千葉県
東京都	
東京都	東京都庁本庁舎都民広場
	千代田区役所
	JR錦糸町駅アルカキット前広場
	大田区役所
	目黒区役所
	渋谷マークシティ
	池袋駅ルミネ
	西武池袋線練馬駅
	西武新宿線田無駅コンコース
	東京都本部多摩北支部事務所
	JR武蔵小金井駅南口
	「吉祥寺デッキ」コピス吉祥寺A館1階
	青梅市福祉センター
	昭島市役所
神奈川県	横浜そごう9階 センタープラザ

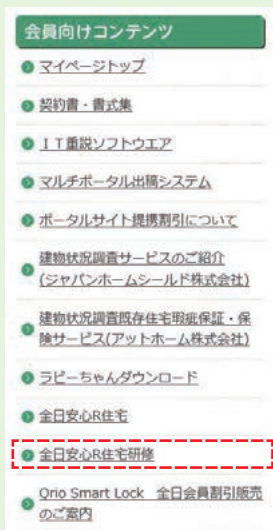
地方本部名	開催場所
神奈川県	横須賀市役所前公園
	神奈川県本部西湘支部事務局
	JR武蔵溝ノ口駅 南北自由通路
	藤沢市役所
	厚木市文化会館
山梨県	相模大野駅 ベデストリアンデッキ
	甲府市役所
新潟県	NEXT21
富山県	富山県民会館
	高岡エール会議室
長野県	信毎メディアガーデン
石川県	金沢市役所
福井県	福井市役所
岐阜県	岐阜市役所
	瑞浪市役所
静岡県	静岡駅北口地下広場イベントスペース
愛知県	JRゲートタワー イベントスペース
三重県	ララスクエア四日市 イベントスペース
滋賀県	イオンモール草津
京都府	ゼスト御池河原町広場
大阪府	なんばCITY 地下1階ガレリアコート
兵庫県	神戸ハーバーランドumie センターストリート1階 中央特設広場
奈良県	イオンモール大和郡山店
和歌山県	和歌山市役所
鳥取県	米子コンベンションセンター
島根県	松江テルサ テルサホールC
岡山県	岡山駅南地下道 ももたろう観光センター前広場
広島県	チャレオ中央広場
山口県	中市コミュニティホールNac
徳島県	ゆめタウン徳島
香川県	イオンモール高松
愛媛県	松山三越
高知県	イオンモール高知
福岡県	福岡県本部事務所
	福岡県本部北九州事務所
佐賀県	佐賀市役所
長崎県	長崎県庁
熊本県	下通アーケード ココサ前
大分県	JRおおいたシティ タイムズスクエア
宮崎県	宮崎山形屋 四季ふれあいモール
鹿児島県	霧島市役所
沖縄県	沖縄県庁前 県民広場

## 全日安心R住宅WEB研修

全日本不動産協会では、既存住宅のさらなる流通活性化の推進に取り組んでおり、全日安心R住宅を会員様にご利用いただけるよう、全日安心R住宅標章の使用登録に必要な研修をホームページ上で受けられるWEB研修を用意しています(全日HPの会員向けコンテンツ欄に「全日安心R住宅研修」を公開中)。

全日安心R住宅の使用を希望されている会員の皆様はWEB研修を受講し、効果測定を受けて合格後、指定の標章使用申請書を全日総本部へFAX(03-3239-2198)していただくことで、標章の使用が可能となります\*。

\*登録完了までには標章使用申請書を送っていただくから約1週間かかります。あらかじめご了承ください。



会員ログイン後、「全日安心R住宅研修」をクリック



画像真ん中の▶をクリックするとWEB研修が始まる

## 全日オリジナル小冊子等販売のお知らせ

全日では会員の皆様の業務支援の一環として、様々な小冊子の無料ダウンロードページの開設および受注販売をしております。ご購入の際は、ダウンロードページ下部より申込書をダウンロード後、必要事項をご記入の上、FAXにてご注文ください。

### ○建物状況調査(インスペクション)パンフレット(1冊100円 税・送料込)

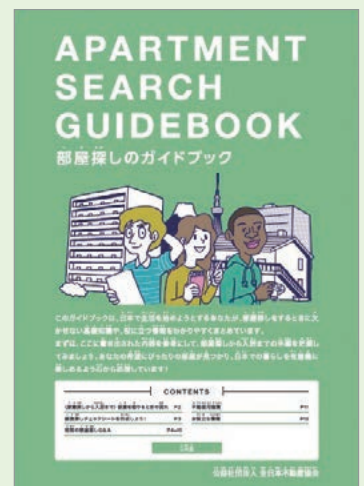
ご利用の会員様は本会HPマイページ右側「会員向けコンテンツ」内の「建物状況調査サービスのご紹介(ジャパンホームシールド株式会社)」をクリックすると『建物状況調査パンフレット』が無料でダウンロードできます。

### ○賃貸の部屋探しガイドブック(1冊100円 税・送料別)

ご利用の会員様は本会HPマイページ右側「会員向けコンテンツ」内の「全日オリジナルグッズ小冊子販売」をクリックすると『はじめてでも安心! 部屋探しお役立ちガイド』および4カ国語に対応の『APARTMENT SEARCH GUIDEBOOK』が無料でダウンロードできます。



『はじめてでも安心! 部屋探しお役立ちガイド』



『APARTMENT SEARCH GUIDEBOOK』



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、住宅新報出版）など多数。

### Q

質問

私は7階建てマンションの5階の住戸を購入しましたが、売買契約の3年2カ月前に、4階の住戸の室内で傷害事件があり、その犯人がマンションの正面玄関付近で自殺した事件があったことを、購入後に知りました。売買契約を解除することができるでしょうか。

### A

回答

#### 1. 解除できない

売買契約を解除できないと考えられます。東京地判平成15.9.19（判例秘書LLI05833820）では、ご質問のような状況について、隠れた瑕疵であることが否定されています。

マンション内での自殺が売買契約に与える影響についての裁判所の判断をみると、売買物件内ではなく、共用部分やほかの部屋の自殺を原因として契約解除が認められた例は、これまでありません。

#### 2. 売買における心理的欠陥

売買契約において、引き渡された目的物に瑕疵があった場合には、売主は瑕疵担保責任を負います（民法570条、566条1項。改正後の新民法では、瑕疵担保責任ではなく、契約不適合責任）。瑕疵とは、契約上備えるべき種類、品質を備えていないことであり、「目的物が建物である場合には、建物として通常有すべき設備を有しないなど物理的な欠陥があるときのほか、建物を買った者がこれを使用することにより通常人として耐え難い程度の心理的負担を負うべき事情があり、これがその建物の財産的価値（取引価格）を減少させるときも、当該建物の価値と代金額とが対価的均衡を欠いていることから、同条にいう瑕疵があ

る」とされています（福岡高判平成23.3.8、判時 2126号70頁）。

#### 3. 東京地判平成15.9.19

##### (1) 事案の概要

事案の概要は次のとおりです。

①買主Xと売主Yは、平成14年2月9日、代金2,500万円で、7階建てマンションの5階の1部屋（3LDK、本件建物）の売買契約を締結した。

②Yは、平成4年、本件建物を購入し、妻、長男および二男の家族4人で生活していたが、2人の息子が中学生となり、手狭になったことから、その買換えを考え、本件建物を売却したものであった。

Xは、長男の幼稚園入園を機に、多少なりとも広い所に転居したいと考え、幼稚園への通園が可能な圏内で物件を探していたところ、本件建物が売りに出ていることを知り、これを購入、同14年4月、本件建物に入居し、家族3人での生活を始めていた。

③ところで、このマンションでは、平成10年11月28日、4階の1部屋に居住していた女性の長女の夫（犯人）が、別れ話のもつれから、この部屋の中で、居住者の女性とその長女に対して包丁で切り付けた後、マンションの正面玄関脇で自らの腹部を刺して自殺を図り、病院に搬送

されたが、出血多量で死亡するという事件（本件事件）が起こっていた。女性は、同室のベランダから転落、病院に運ばれたものの、まもなく死亡し、また、長女も重傷を負っていた。

④売買契約締結後に本件事件を知ったXは、過去に本件マンションにおいて本件事件が起こったことは本件建物の隠れた瑕疵であるとして、契約解除を通知し、売買代金の返還と損害賠償を求めて、訴えを提起した。

⑤裁判所は、本件事件が隠れた瑕疵であることを否定し、Xの請求を認めなかった。

## (2) 裁判所の判断

「本件売買契約において本件事件がいかなる意味を有するかについて検討するに、本件事件は、犯人が本件マンションの正面玄関脇で自殺を図り、また、その妻が3階の踊り場で倒れていたところを救助されるなど、空間的には本件マ

ンションの共用部分ないしこれに類する場所にも及んでいるが、犯人による加害行為そのものの現場は、本件建物とは異なる階にある〇〇〇号室であり、したがって、原告らの寝食の場である本件建物と本件事件との関係は、直接的なものではなく、本件マンションの共用部分ないしこれに類する場所を介したものととまることが認められる。また、居住用の建物内あるいはその近傍で殺人事件等があったとしても、時が経つにつれて人の記憶が薄れることなどに伴い、それを忌まわしいと感じる度合も徐々に希薄になっていくものと考えられるところ、本件事件と本件売買契約との間の約3年2か月という時間は、その意味では無視することのできない時間の経過であるといわなければならない。

以上を併せ考えると、本件売買契約締結時、本件建物に係る本件事件に起因する主観的・心理的欠陥が、通常一般人において、住み心地のよさを

欠き、居住の用に適さないと感じるものが当然であると判断される程度に至っているとはいえない。

したがって、本件マンションにおいて本件事件があったという事実は、本件売買契約において、本件建物の隠れた瑕疵には該当しない」。

## 4. まとめ

過去の事件・事故について、通常一般人において、そのような事件があったことを知れば、居住の用に適さないと感じるものが当然であると判断される程度に至っていれば瑕疵になることは周知ではありますが、どの範囲の事件・事故が瑕疵になるのかは、明確ではなく、先例から判断せざるを得ません。本稿で紹介した裁判例は、不動産業者の日常業務においても、参考になると思われます。

隠れた瑕疵が肯定された例		
横浜地判／平成元.9.7 判時1352号126頁	6年3カ月前	マンションのベランダでの自殺（解除肯定）
東京地判／平成21.6.26 判例秘書LLI06430336	1年11カ月前	賃貸ビルの上階に居住していた所有者の家族の睡眠薬自殺（解除否定）
隠れた瑕疵が否定された例		
大阪高判／昭和37.6.21判時309号	7年前	座敷蔵（母屋と廊下でつながれた別棟）での自殺
東京地判／平成15.9.19 判例秘書LLI05833820	3年2カ月前	マンション内の別の階での傷害事件と玄関付近での自殺

### 今回のポイント

- 自殺や殺人などの過去の事件・事故について、通常一般人において、そのような事件があったことを知れば、居住の用に適さないと感じるものが当然であると判断されるものであったときには、目的物に隠れた瑕疵があったものとして、売主は瑕疵担保責任を負う。
- 売主・仲介業者は、通常一般人において、居住の用に適さないと感じるものが当然であると判断されるような過去の事件・事故については、これを知ったときには、買主に説明しなければならない。
- 東京地判平成15.9.19では、マンションの売買において、約3年2カ月前に、取引対象とは別のフロアの一部屋で傷害事件があって、その犯人がマンションの玄関付近で自殺をしていたという事実については、瑕疵担保責任における隠れた瑕疵にはあたらないと判断された。

繁忙期前に向けて仲介売上を増やすためにすべきこと



株式会社船井総合研究所 不動産支援部 シニア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

今年の賃貸仲介売上は、3・4月を最大値として右肩下がりで、売上目標を達成できた月がありません。広告宣伝費を増やしても思うような集客が得られず、売上につながりません。このまま年明けの繁忙期に入ったら、最悪の事態になりそうですが、何か解決の方法はないでしょうか？

A

回答

解決方法は「仕入れ」強化の一択であり、そのために、「仕入れができる体制」をつくってください。広告宣伝ではなく、そこに「先行投資」をすることが根本的な問題の解決につながり、成長軌道への打開策になります。

業績が伸びている会社には、どんな秘密があるのか？

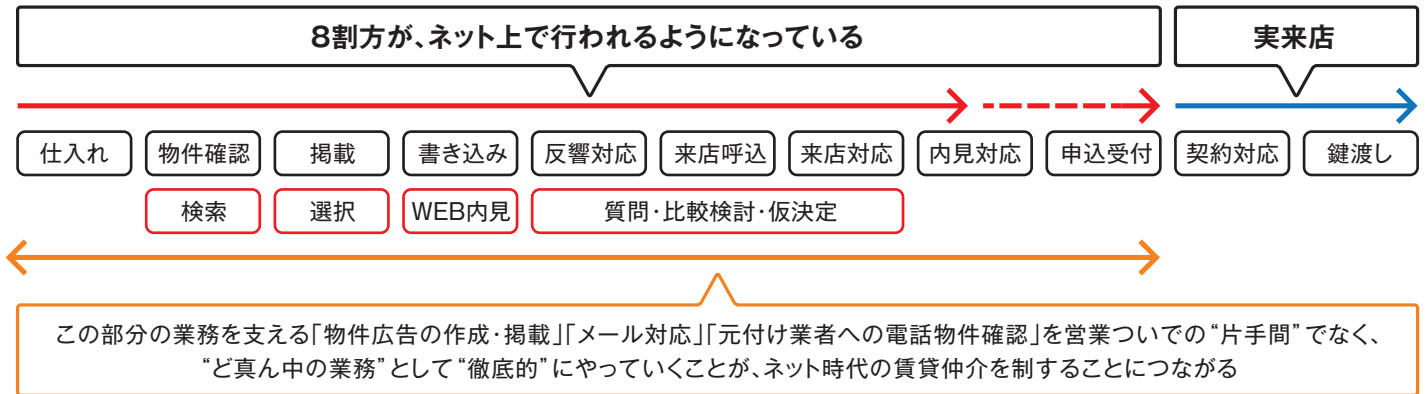
結論からお伝えします。今、最も強化すべきは「仕入れ」です。インターネット対策でもなく、歩合給制度でもなく、圧倒的に「仕入れ」です。それを証拠に、今、賃貸仲介ビジネスで業績を伸ばしている会社は2種類あって、①「管理物件」が市内・区内などで最も多い会社、②「専任物件」が市内・区内などで最も多い会社です。仲介会社向け・エンドユーザー向けの物件ポータルサイトに掲載されている物件から情報を引っ張ってきて客付けをしている会社は、業績を落としているケースが多いと思います。ご質問をいただいた会社では、おそらくそのような物件情報の取扱いが主体かと思われそうですが、いかがでしょうか？

管理物件・専任物件は、要するに「ユニーク物件(=自社独自の取扱い物件)」ですから集客につながります。ユニーク物件という言葉は、このコラムでは当たり前になってきていますが、物件ポータルサイトで最も効率的に問合せを獲得するために必須となる物件であり、ここが弱い会社では物件掲載費用ばかり

がかさんで、肝心の反響⇒来店⇒成約が得られずに、「経費>売上」で赤字になってしまいます。ですから、今後も賃貸仲介ビジネスをやっていくのであれば、ユニーク物件の品揃え強化が必須であり、そのための「仕入れ」を強化できる体制をつくるのが必須となります。このコラムでは毎回のように「仕入れ、仕入れ!」とお伝えしていますが、何回でもお伝えしたいです。本当に大事なのです。

店長・営業担当者が“本来の仕事”に没頭できているのか？

このコラムは今回が10回目の連載となりましたが、仕入れ強化と並んで一貫してお伝えしてきたことは「インターネット時代の分業体制づくり」です。情報があふれる時代のなかで「やり方」に着目する経営者の方は少なくないですが、それよりも大事なことは「やる体制」をいかにつくるかであり、これは経営者の方にしかできない仕事です。「WEB戦略室」と呼ばれるインターネット集客に特化した部門を設置し、仲介店舗の営業担当者が“本来の営業の仕事”に没頭することができているかどうか、



勝負の分かれ目になります。仲介業務の8割方がインターネット上で行われる時代ですから、当然といえば当然で、業績を伸ばしている不動産会社の「常識」になっています。

では、店長・営業担当者の“本来の仕事”とは何でしょうか。店長の仕事は「物件調達（仕入れ）」「マネジメント」であり、営業担当者の仕事は「電話物調（仕入れ）」「接客・追客」です。これをできなくしているのが、インターネット時代の大きな業務である「インターネットでの物件広告」「メール対応」業務です。これらに加えて「元付け業者への電話物件確認」を加えた3大業務を任せることができる部門（＝WEB戦略室）を設置することが重要です。経営戦略は「事業戦略×人財戦略」の両輪で回っており、両方を同時に兼ね備えなければ「成果」につながりません。人財戦略の柱の1つは「組織づくり」であり、最も強化したい施策に「専任」を置いてはじめて「実行力」が備わります。退職者が出やすく、残った社員に業務が集中しがちで“ブラック化”しやすくなっている昨今において、「現体制・現人員で新しいことをやろう!」と言っても、現場は疲弊するだけで動きません。本来やるべきことをわかっているが、目の前の業務に追われて実行できないのです。

## 勝てる体制で勝負する

仕入れを強化するために配置すべき専任部門は2つ。前

### 今回のポイント

- ユニーク物件がなければ集客すらできない現在の仲介ビジネスでは「仕入れ」が最も大事。
- 最も強化したい取組みを実行するには、「専任者」を配置した体制づくりである。
- 体制づくりができるのは経営者だけであり、体制づくりが経営者の仕事。
- 初期費用にお得感があるゼロ賃貸物件は、お客のニーズが高いうえに、簡単につくりやすい。

「漏れなく」「簡単に」  
借主（入居者）の保険付保を



オーナーズエージェント株式会社  
経営企画部部长

**先原 秀和**  
Sakihara Hidekazu

銀行系不動産会社を経て、オーナーズエージェント入社。全国の管理会社にコンサルティング支援を行っている。CPM®（米国不動産経営管理士）、CCIM®（米国不動産投資顧問）、公認不動産コンサルティングマスター、宅地建物取引士、賃貸不動産経営管理士等の資格を有する。

**Q**  
質問

賃貸借契約締結時に、入居者に保険加入をしてもらっています。その保険加入手続きや継続手続きが大変です。また、手続きの不備により保険未加入となってしまうこともあります。未加入者に加入を促す督促業務にも時間と手間を取られます。これらを解決する方法はないでしょうか。

**A** 回答

管理会社（保険代理店）が一括で保険契約者となり、入居者には個々に保険加入してもらわなくて済む「総括契約」という方法があります。

**入居者保険の加入更新手続き  
にかかる業務負荷**

賃貸不動産の入居者やオーナーを万が一の損害から守るために、入居者に家財保険・借家人賠償責任保険・個人賠償責任保険等がセットになった入居者保険（以下「保険」という）への加入をってもらうことは、管理会社（保険代理店として）の大切な業務の1つです。本来、全入居者が保険加入しているべきです。しかし、新規賃貸借契約締結時の保険加入漏れ、保険の継続手続きエラーなどにより、保険未加入状態の入居者が発生してしまうことは少なくありません。また、各入居者との保険加入手続きや継続手続きにはかなりの業務負荷がかかるものです。

**総括保険がもたらす  
様々なメリット**

この保険加入や継続の手続きの負荷を減らし、ひいては保険未加入者をゼロにすることができる仕組みがあります。それが「総括保険」というものです。この総括保険は簡単に言えば、管理会社（保険代理店）が保険契約者となり、入居者を被保険者とする仕組みです（図表

1）。入居者は、個々に保険契約を締結する必要がなく、保険料（相当額）は毎月の家賃と一緒に月払いとすることができます。管理会社（保険代理店）は、保険会社に被保険者となる入居者のリストを毎月提供します。そのリストに記載された入居者は被保険者として扱われ、万一の際には保険の恩恵にあずかれるという構造です（図表2）。この仕組みによって管理会社（保険代理店）だけでなく、入居者やオーナーにもメリットが生まれます。

この総括保険という仕組みは、保険以外のサービスなどと組み合わせて入居者クラブのような会員システムを構築することとも相性が良いのです。例えば、弊社のグループ会社であるアートアベニューでは、「総括保険」「365日24時間の入居者向けコールセンター」「旅行や各種スクール等がお得になる福利厚生サービス」を組み合わせて、「Club A&A」という会員サービスを提供しています。会費が月払い方式のこの会員制サービスに加入してもらうと、自動的に保険の保護を受けられ、コールセンターや福利厚生といったサービス利用もできるようになります。加入は任意ですが、全入居者の約90%が加入しています。こういった他サービスと組み合わせやすいのは、入居者個々の保険契約が不要であることに加えて、保険料（相当額）を月



払い方式にできるという点があります。

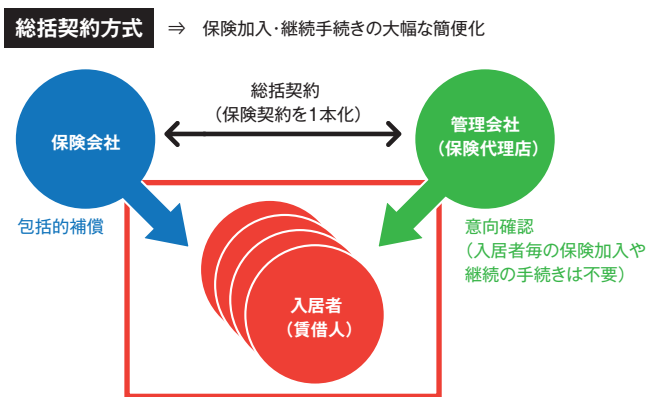
良いことづくめに見える総括保険ですが、デメリットもあります。まず、入居者ごとに保険の内容を変えることはできません。例えば、家財保険の金額を入居者の家族構成に応じて変える、希望があった入居者にのみ地震保険を付保するなどです。また、保険契約者が管理会社（保険代理店）であるため、他の管理会社に管理が替わると、原則的には入居者は被保険者ではなくなってしまいます。

つまり、管理替えとなった場合には、入居者には改めて保険

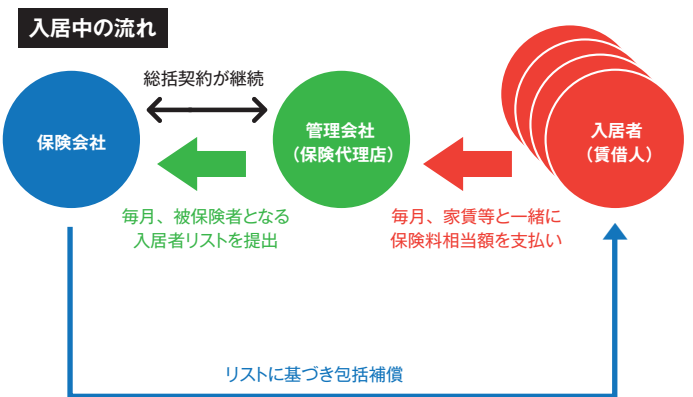
加入してもらわないと、保険未加入の入居者になってしまうのです。もっとも、これは管理替えを抑制することにつながる面もあるので、メリットの1つといえるかもしれません。

この総括保険を積極的に取り扱っている保険会社は残念ながらあまり多くはありません。しかし、管理会社（保険代理店）・入居者・オーナーそれぞれにメリットのある仕組みですので、一考の価値はあるのではないのでしょうか。ちなみに、保険代理店として手数料は通常の保険と変わらず得ることができますのでご心配なく。

図表1 総括契約の仕組み



図表2 総括保険の構造



総括保険のメリット

**【管理会社（保険代理店）】**

- 1) 入居者ごとの保険申込みや契約締結が不要となるため、事務手続きが大幅に軽減される。
- 2) 入居者ごとの保険継続の手続きも不要となるので、保険継続業務の負荷がなくなるうえ、保険継続手続きの不備による保険未加入入居者の発生を防げる。

**【入居者】**

- 1) 保険の加入時や継続時の手続きがなくなる。
- 2) 保険料（相当額）は、家賃等と合わせて月払いとなるので、賃貸借契約締結時の初期費用や更新時の費用が軽減される。
- 3) 賃貸借契約の解約時にも保険解約の手続きが不要となる。解約手続きを忘れて、解約返戻金を受け取り損ねる（保険料の過剰払い）といったことを防げる。

**【オーナー】**

保険未加入者がいなくなるため、万一の際に保険が適用されないといった心配がなくなる。

今回のポイント

- 総括保険を活用することで、入居者個々の保険加入や保険継続の手続きが不要になる。
- 保険の未加入者をなくすることができるので、オーナーにも安心を提供できる。
- 保険料（相当額）を月払いにできるので、入居者には賃貸借契約締結時の初期費用や更新時費用の軽減といったメリットが生まれる。
- 保険以外のサービスと組み合わせて入居者クラブ等の会員制サービスを構築するといったことにも向いている。

# 法令上の制限・その他の分野編 - 1 (You Tubeでは「法令上の制限・その他」全10回の第1回)

You Tubeで『楽学宅建士基本書』を使った無料動画「楽学宅建士講座」(住宅新報出版)を配信しています。今回は、都市計画法の都市計画区域、準都市計画区域、区域区分の部分を勉強します。

## 1. 都市計画区域

都市計画区域を指定するのは誰？



**1都道府県で指定する場合は都道府県、2以上の都府県にまたがる場合は、国土交通大臣が指定する。**

まず、都市計画法の簡単なイメージを描きましょう。道路、交通施設、公園、水道、下水道、学校・図書館等の教育文化施設、医療施設、社会福祉施設等を整備して、住みよい街づくりをするための法律が都市計画法です。しかし、これらを実現するには財源が必要です。日本全国で実施する財源がないため、集中的に都市計画をする場所を指定します。計画的な街づくりを進めるエリアを都市計画区域といい、都市計画区域以外で将来的に市街化が進行すると見込まれる場合に、土地利用を規制するために設けるエリアを準都市計画区域といいます。ただし、本試験では条文の言葉で出するため、受験テクニックとして以下のようなキーワードを覚えて、正誤を判断してください。

- 都市計画区域⇒「一体の都市として総合的に整備し、開発し、及び保全する必要がある区域」
- 準都市計画区域⇒「一体の都市としての整備、開発及び保全に支障が生じるおそれがあると認められる区域」

また、都市計画区域を1つの都道府県の中に指定する場合は都道府県が指定し、2以上の都府県にまたがって指定する場合は、国土交通大臣が指定します。

## 2. 市街化区域

区域区分とは？



**都市計画区域内を市街化区域と市街化調整区域に区分(線引き)することを区域区分という。**

都市計画区域は、市街化区域と市街化調整区域に区分(区域区分)することができます。区域区分しなければならないのではありません。ただし、指定都市の全部が都市計画区域内に入っている場合には、必ず、区域区分しなければなりません。また、指定都市の一部が都市計画区域内に入り、そのため都市計画区域の人口が50万以上になるのであれば、必ず区域区分し、50万未満であれば区域区分するか否かは自由です。

市街化区域とは、すでに市街地を形成している区域およびおおむね10年以内に優先的かつ計画的に市街化を図るべき区域であり、市街化調整区域は、市街化を抑制すべき区域です。市街化区域および市街化調整区域に区域区分することを「線引きする」ともいいます。区域区分されていない都市計画区域のことを「区域区分の定めのない都市計画区域」といいますが、線引きされていない都市計画区域なので、「非線引き都市計画区域」ともいいます。

YouTube 動画公開中!!

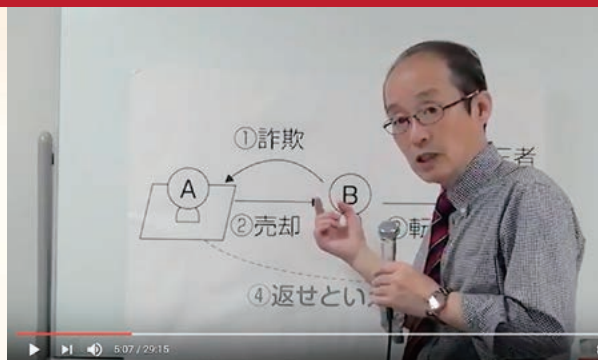
楽学宅建士講座

検索



合格請負人  
**氷見 敏明**  
 Himi Tosiaki

宅建士試験指導歴28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』など著書多数。



### 3. 都市計画区域・準都市計画区域・両区域外の区別

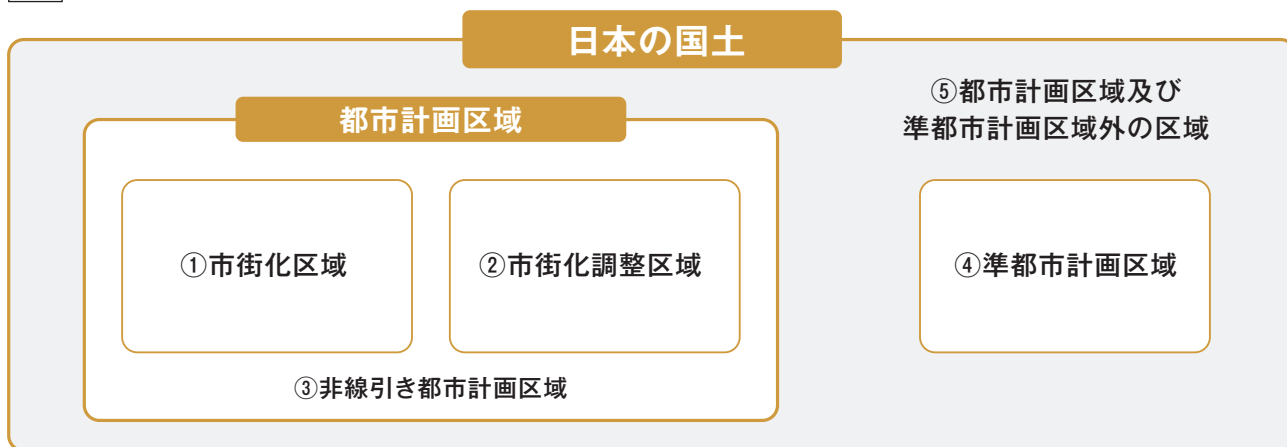
#### 準都市計画区域の定められる場所



準都市計画区域は、都市計画区域外に定められ、都市計画区域内には定められない。

法令上の制限の勉強をする場合、都市計画区域、準都市計画区域および「都市計画区域及び準都市計画区域外の区域」という場所を描くことができるようにしておかなければなりません。というのは、都市計画法は、建築基準法、農地法、土地区画整理法、国土利用計画法等の基礎となる法律なので、都市計画法以外の法律にも深く関係してくるからです。都市計画区域の指定もないし、準都市計画区域の指定もない場所を正式には「都市計画区域及び準都市計画区域外の区域」といい、両区域外と略称します。準都市計画区域は、都市計画区域外に定められます。都市計画区域の中に定められることはありません。

図1

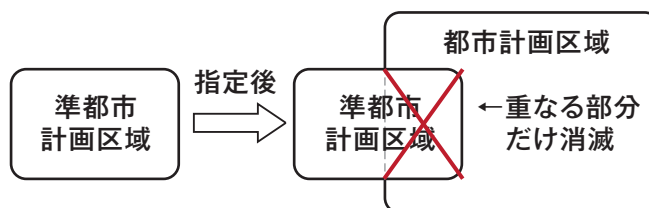


準都市計画区域の指定があった後に、都市計画区域が指定されて、準都市計画区域が都市計画区域の中に全部入ってしまったら、準都市計画区域は消滅します(図2)。また、準都市計画区域の指定があった後に、都市計画区域が指定されて、都市計画区域と一部重なるようになると、重なる部分については、準都市計画区域は消滅します(図3)。

図2



図3



# 擁壁がある場合の物件調査

溝渕 匠 (タクミプランニングサポート一級建築士事務所)



擁壁は、数十年たつと劣化が進みます。また、比較的新しい擁壁でも亀裂やひび割れが生じていることもあり、売買契約の締結直後や引渡し直後に擁壁のつくり直しの必要があったことが発覚した場合、トラブルになる可能性があります。今回は擁壁調査について解説します。

## 建物状況調査の対象外である擁壁



### 高さ2mを超える場合は建築確認申請が必要

物件の現地調査で擁壁があると、慎重に調査を進める必要があります。地方公共団体では独自に「がけ地条例」を制定し、建築を制限している場合があります。新築で建物を建てようとしても条例に違反した擁壁であれば、建築確認が下りないことも考えられるためです。4月から法改正によりスタートした「建物状況調査」では、擁壁は調査対象とはなっていませんが、十分な物件調査を行う必要があります。

「高さ2mを超える擁壁」は建築基準法において「工作物」に該当し、建築確認申請を行う必要があります。ですからまずは現地にて擁壁の高さを確認する必要があります(地盤面が傾斜している場合は、場所によって高さが異なるときの扱いについて行政により異なるため、建築指導課等で確認することをお勧めします)。「2mを超えている」場合は、擁壁の所有者に「検査済証」の有無を確認し、書類があれば法に適合した擁壁となります。ここで問題なのは検査済証がない場合です。この場合は、まず行政に相談して見る必要が

あります。役所の担当部署で検査済証の有無について確認できる可能性もありますし、もし確認できない場合に、擁壁の安全性をどのように証明すればよいか等の情報を調べるためです。ただ現状から安全性を証明することは厳しいケースが多いようです。そうすると擁壁をつくり直す必要が生じます。擁壁の所有者が別の場合や施工可能なスペースがあるかなど、現実的な検討が必要です。

一方、擁壁の高さが2m以下であれば確認申請は不要となります。つまり行政のチェックが入らないということになるため、計算書の有無で適切に施工されているかを図面で確認する必要があります。1m以下の高さであれば大きな問題はないと思われませんが、2mに近い高さの場合は要注意です。

## トラブル防止に必要なこと



### 擁壁の確認ポイント

擁壁の状況を確認する上で現地調査も重要です。擁壁は、練り石積み・コンクリートブロック積み擁壁と、コンクリート擁壁の2つに大きく分けることができます。まず練り石積み擁壁は、間知ブロッ

クや大谷石(写真1)を使用、コンクリートブロック積み擁壁は擁壁として使用できるブロックを使用し、目地を埋めているものです。この中でも大谷石等の自然石を使用しているものは古く、現在の構造基準を満たしていないものが多いと考えられます。特に大谷石は風化しやすく劣化が進行しているケースが散見されます(写真2)。またコンクリートブロック積み擁壁も擁壁仕様のものかどうかは一見して判別することは難しく、特に2m以下の擁壁の場合は確認申請も不要であるため、塀で用いられる空洞コンクリートブロックが使用されていることも考えられます。一方、コンクリート擁壁(写真3)は比較的新しいものが多いですが、地中部分が適切に施工されていないことがあるかもしれません。このような擁壁の強度を判断するのは構造設計の専門家でも難しい部分ですが、まずは亀裂や擁壁の膨らみ、地盤沈下等が生じていないかを注意深く観察し、懸念事項があれば構造設計の専門家に相談することをお勧めします。

現地での確認ポイントとして最もわかりやすいのが水抜き穴(写真3)を確認することです。擁壁の内部に雨水等がしみ込むことで圧力が擁壁にかかるため、水抜き穴を適切に設けることが必要とされています。水抜き穴は3㎡に1カ所、穴の大きさは75mm程度とし、望

ましいのは擁壁上部の地盤面にも排水溝を設け、コンクリートに雨水がしみ込まないようにすることです(図1)。また水抜き穴があっても詰まっている可能性もあるため、中まで観察する必要があります

す(図2)。水抜き穴がないと地下水位が上がり、擁壁へ力が加わって破壊するおそれがあります(図3)。

擁壁は工事費も高額ですし、簡単に解体し、つくり直すこともできないケース

が多いと思われます。現地を確認し、劣化状況や地盤の状況から懸念が生じたら、行政や構造設計の専門家に相談することがトラブル防止に必要と思われます。

写真 1



写真 2



写真 3



図 1

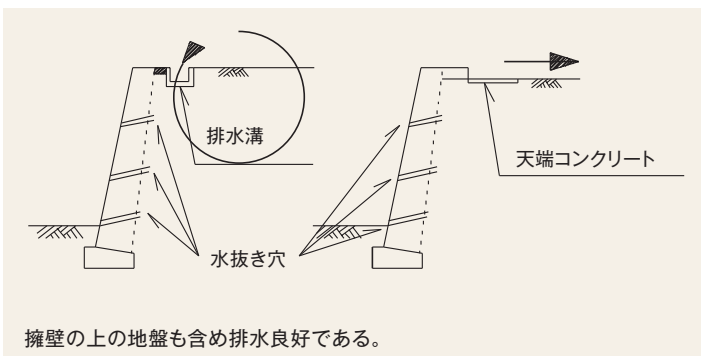


図 2

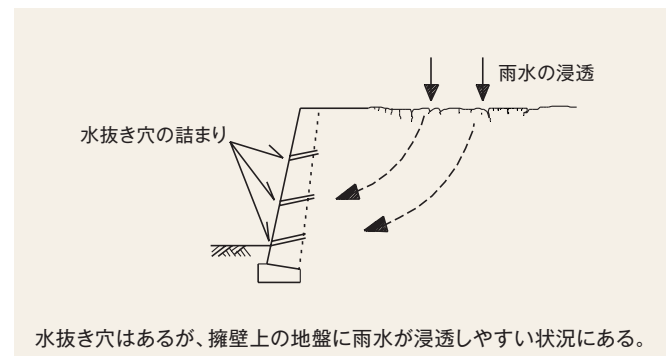
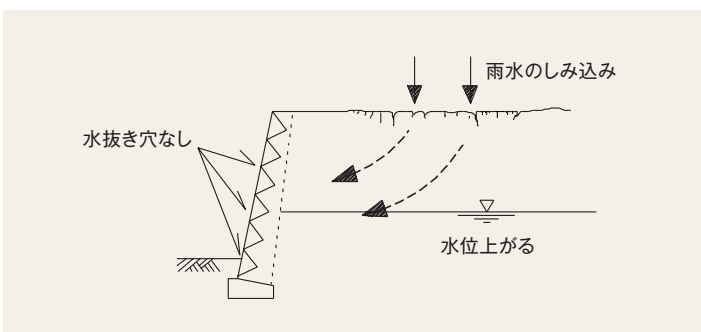


図 3



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。

図1～図3の典拠:「我が家の擁壁チェックシート(案)」(国土交通省)より抜粋・編集



Tactics of Management

# 不動産会社 経営術 Vol.20

## ディフェンス策としてのオーナーとの接触頻度

賃貸経営において管理戸数は重要な経営指標です。管理は獲得だけでなく、今のオーナーを維持継続していくことも大切です。今回は、ディフェンス策としてのオーナーとの接触頻度の大切さを解説します。

### いつもクレームをいう オーナーは氷山の一角

管理業はクレーム産業といわれます。入居者ばかりでなくオーナーからも「空室はまだ埋まらないのか」「見積もりが高い」などさまざまな要望やクレームがあり、そのたびに対応に追われます。気が付くと、こうした声の大きなオーナーばかりに対応しています。しかし、頻繁に連絡してくるオーナーは、実は氷山の一角なのです。

### サイレントマジョリティ にこそ、接触を

不満や要望を言うオーナーばかりに対応していると、あまり要望を言うてこないオーナーとの会話の回数、

量、質は落ちます。声の大きなオーナーとの接触回数が多い一方、こうした「静かなオーナー」が実は大切な収益源となっている場合もあるのではないのでしょうか？ 声の大きなオーナーに比べ、手がかからず、生産性が良いともいえる反面、必要なアプローチが手薄となっていることが多くあります。

### 「黙っている」からといって、 不満や要望がないわけではない

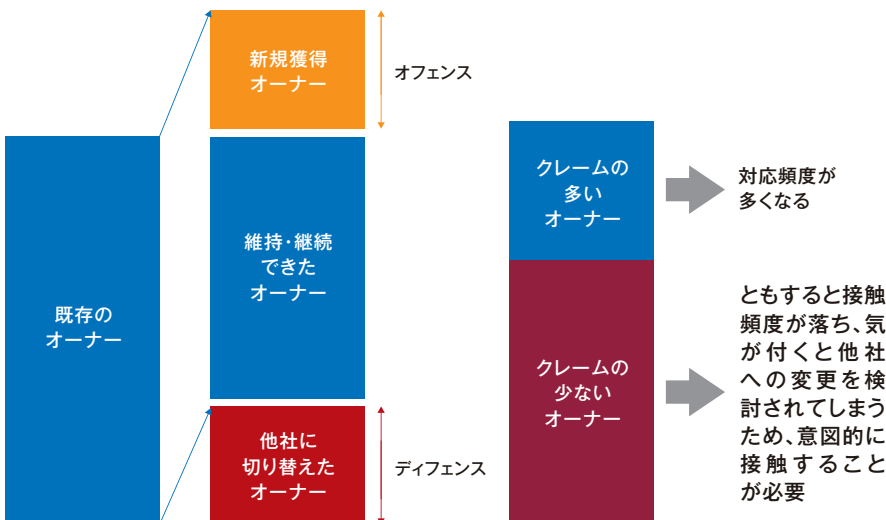
実は、こうした「静かなオーナー」も同じように空室や見積もり、あるいは対応などに不満を持っていることがあります。相続や事業継承をご子息と話しているかもしれません。そんなとき、他社のオーナーセミナーに参加し、他社のサービス内容に魅力を感じて、突然

管理会社の変更を検討してしまうかもしれません。今までほったらかされていたと感じているかもしれないからです。

### 雑談も大切な仕事

強い不満はなくとも、接触頻度が落ちると関係性は劣化します。その間に、相続などの案件が進行することもありますし、別件の土地活用や売買などのビジネス要件が発生するかもしれません。愚痴を聞いたり、世間話をしたり、雑談をしたりすることも大切な仕事。意図的に接触頻度を高め、オーナー訪問を行うことは管理物件のディフェンスのためには必要なのです。

オフェンス策としての新規オーナー訪問だけでなく、既存の取引オーナーもモニタリングしていくようにしましょう。



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。

# 沖縄や北海道などで 利用多数、遠方客の 利便性を実感

大東建託株式会社は賃貸取引におけるIT重説解禁を受け、2017年11月からグループ会社にIT重説システムを導入しました。業界内において、これまで数多くの実施経験があり、その実績から、引越し・異動先が地方のお客様にとって利便性が高いことが確認できています。IT重説における運用・事業を統括する岡崎光利さんにお話を伺いました。

### 沖縄や九州、 北海道などで多数利用

同社では、国土交通省のIT重説運用の動きに伴い、重要事項説明用のシステムを自社開発し、賃貸仲介事業子会社「大東建託リーシング株式会社」の全国235店舗（2018年8月現在）でIT重説をスタート。今年7月末までの9カ月の間で合計2,374件の利用がありました。

地域別（店舗所在地）でみると、北九州・沖縄エリアが376件と最も多く、次いで南九州エリアで237件、中国エリア205件、北海道・北信エリア201件など、地方の利用件数が多い結果が出ています。同社不動産事業マーケティング企画センター・マーケティング企画課課長の岡崎さんは「当初の想定どおり、遠方への引越し・異動をされるお客様の利用が多いということだと思います。何度も来店する必要がなく、時間・交通費の負担を低減できる点にメリットを感じていただけたのではないのでしょうか」と話します。また、お客様の大半がスマートフォンでIT重説を受けていますが、これまでに大きなトラブルは発生していないといいます。

### 若手社員の 配置で 利用増に寄与

賃貸仲介店舗に20～30代の若手社員を中心に配置していることも、利用増に寄与しているようです。「デジタルネイティブ世代が対応することで、お客様も安心して利用できたのではないかと思います」（岡崎さん）。

### 入念な準備と独自規定で 品質確認

またシステム導入前には、蒲田店で検証業務を行い、スタッフ向けの説明動画の作成や、店舗研修を実施するとともに、要望に応じ本部とのデモンストレーションも行うなど、入念に準備を進めたことでスムーズな運用が図れているようです。

一方、課題としては、「宅地建物取引士証が画面上で見づらい」との声が現場から挙がっています。そのため、できる限りアップで映し出す工夫とお客様の復唱による確認を徹底。さらに国交省のガイドラインに加えグループ独自規定も作り、ダブルチェック体制で品質確認を行っています。

### 将来の 電子契約化の 普及に期待

同社グループのIT重説実績は業界全体の中でも多いほうですが、賃貸仲介の実績からすると1%程度（同社広報部）。「IT重説だけでなく、申し込みや契約、退去に至る一連の手続きが電子化できるようになれば、当たり前前のサービスとして普及していくのでは」と期待を寄せます。同社の模索はまだまだ続きますが、今後の電子契約化の動きを見据えながら、更なる顧客サービスの充実を目指していく方針とのことです。



大東建託リーシング(株)  
川崎多摩店でのIT重説の様子

# 成約を増やすチラシ作成テクニック

不動産会社にとって効率的なチラシ作成というのは重要ですが、効率を優先することで見落としがちな面もあります。今回は、他社と差別化を図るための物件情報を記載したチラシの作り方をご説明いたします。

日本スキルズ株式会社 吉田 貴司

## 1. 決まる広告はどちらでしょう? …以下の2つの図面を比べてみてください(同じ物件です)。

**数字は大きく単位は小さく**

**複数写真は大きさ、形を変えてメリハリを出す**

**地域情報**

**ペット可**

**キャッチコメント(特徴をアピール)**

**イメージイラスト**

**外観写真を大きく**

**余白を生かして見やすく**

**物件概要**

**イメージイラスト**

**物件概要**

**間取図の特徴(丁寧な説明)**

**<図面A>**

**SAMPLE ①**

**<図面B>**

**SAMPLE ②**

場所が良く来店客が多い会社であれば、「図面A」が良いと思います。しかしネットからの情報収集力が高まる傾向にある昨今、お客様はすでに基本情報は確認済みです。不動産チラシの作り方は、見る方の期待にこたえているかどうか重要です。

では、販売図面の作成目的として、次の4つの観点で見た場合、「図面A」と「図面B」のどちらが良いのでしょうか。①来店客が初めて見る情報、②ネット客への詳細な情報、③売主貸主へのアピール、④同業者でもわかりやすい。

②、③、④の観点では「図面B」を評価される方も多いと思います。そもそも不動産業界での図面づくりは習慣的要素が強く、ネット時代のお客様の変化に対応して作り方を変える機会がなかったのではないのでしょうか。一方で、消費者の本音からすると「新築は立派なパンフレットがあるが、新築以外は高価な物件でも1枚の資料だけ」ということになります。

「図面B」は見にくいという方も多いと思いますが、情報は必ずしも1枚で完結しなければならないということではありません。むしろ「図面A」に右ページの補足資料1~4を用意することで、「図面B」以上に効果のある情報も準備できます。

すべての物件でなくても、決めたい物件(自社・元付物件等)から作成して、お問合せの対応や内覧時の説明時に見せることで「差別化」にもなります。事務所や投資用の物件には「提案書」を作成している会社もありますが、居住用にも詳しい資料は喜ばれます。最初からイメージどおりにはできないという方でも、とりあえず写真をたくさん撮影して補足資料としてみてはいかがでしょうか。前回の物件写真の記事でもご説明したように、消費者の反応は写真の枚数に影響されます。できれば簡単なコメントを添えてみてください。アピールポイントがある部屋だけに、文字を添えるだけで、印象が変わります。



<補足資料1> 間取図を補足文で説明

**新生活にうれしい設備がそろっています！**

1人暮らしでも収納は大きければうれしいものです。収納はたっぷり1畳ほど。上下段に分けられ、下段にはハンガーパイプが取り付けられて収納力がアップしています。

エアコンが標準装備となっています。これ1台で夏も冬も快適です。

2面からの採光により、部屋がとて明るくなっています。2方向に窓があるので通風性にも優れており、明るく気持ちの良い住まいが実現できます。

キッチンがシステムキッチンになっており、はじめからガスコンロが二口標準装備となっています。初期費用を抑えることができ、料理も快適に楽しめます。

床下収納がついています。生活用品を安いときに買いだめできたり、普段なかなか使わない食器等をすっきり整理しておくことができます。

バス、トイレは別になっており、水廻りをきれいに保つことができます。バス、トイレ共に快適に使用できます。

<補足資料2> 間取図を画像と補足文で説明

**南向きの居室とロフトの居心地が住みやすい1Kタイプです**

<3点ユニット> <電気コンロ・シンク>

<居室・角部屋> <ロフト>

<補足資料3> 地図と写真画像で周辺環境を説明

**〇〇駅周辺**

〇〇銀行 〇〇駅入口 駅前スーパー

洋菓子店 駅前コートリー ドーナツ店

<補足資料4> 写真画像(室内、室外、周辺環境など)を補足追加

**ライフインフォメーション**

<物件付近緑道> <〇〇駅付近商店街>

## 2. ネガティブ情報の重要性…ネガティブ情報の上手な伝え方の事例を3つご紹介します。

- 「駅徒歩18分。敷地内と駅前に駐輪場あり。バス8分、バス停より徒歩3分」…駅から遠い分、駅前駐輪場情報は必須。
- 「多少坂道を登りますが、大雨災害を受けにくい高台にあります(海拔15m)」…短所を伝え、補足情報でカバー。
- 「近隣に工場(または小学校)があります。音が気になる方は平日の昼間にも内覧にいらしてください」

ネガティブ情報の公開は、いかにお客様目線の不動産会社であるかをアピールできるチャンスです。会社の印象が良くなるような親切丁寧な対応と、物件への「愛着」を広告に込めて作成することをお勧めします。

### おとり広告の措置事例と注意点 **その2** (公社)首都圏不動産公正取引協議会 事務局長 佐藤 友宏

#### ●賃貸物件広告の措置件数

当協議会で2017年度に「嚴重警告・違約金」の措置を講じた59件のうち、35件(59.3%)が賃貸物件の違反です。

#### ●契約済み物件の掲載と不当表示

最も多い事例は、前回の売買物件と同様、契約済み物件の掲載です。特に自社ホームページに長期間掲載されている契約済み物件が目立ち、最も長いもので1年5カ月もの間、掲載されていた事例がありました。これは情報管理をしていない証拠です。また、数は少ないものの、賃料や管理費等を改ざんしたうえ、存在しない架空物件として広告し、反響を多く稼いでいるようなものもあります。

一方、①保証料や鍵交換費用等の諸費用不記載、②存在しない設備等を表示(「バルコニー」と表示→なし、「バストイレ別」と表示→浴槽はなくシャワールームのみ、「角部屋」と表示→角部屋ではない等)、③ペット飼育時の敷金割増不記載、④徒歩所要時間を実際より短く表示(「A駅徒歩5分」と表示→実際は13分)するなど、不当表示に該当する事例も多く認められます。「おとり広告」も「不当表示」も措置対象(違約金課徴等)になり、一般消費者の物件選択を著しく損ない、大きなクレームの原因になります。



# ラビーネットTOPページを リニューアルしました！

ラビーネット(会員支援ポータルサイト)のさらなる利便性、視認性の向上を目的に、TOPページのリニューアルを実施いたしました。

## 主なリニューアル内容

- ・画面をスクロールしても「ラビーネット登録・検索システム」のアイコンが常時表示されます。
- ・コンテンツの表示方法を変更しました(ボタン形式からアイコン形式での表示、テキストリンクのジャンル別表示)。
- ・コンテンツのアイコンの並び替えや「表示／非表示」の編集がドラッグ&ドロップで簡単にできるようになり、編集機能の利便性が向上しました。
- ・「地方本部一覧」のリンクを追加しました。

### 変更

#### ラビーネット登録・検索システム(リンクバナー)

画面スクロール時にもリンクをクリックできるよう、リンクバナーが常に左側に表示されます。

### 変更

#### コンテンツ(アイコン領域)

・ジャンルごとの色分けを残し、ボタン表示からアイコン表示に変更し、コンテンツを識別しやすくなりました。  
※紹介文言はマウスオーバー時に表示されます。



・編集ボタンを押すことなく、ドラッグ&ドロップでアイコンの並び替えや「表示／非表示」の編集ができるようになりました。

例) ①・②を非表示、③・④を左右入れ替え



### 変更

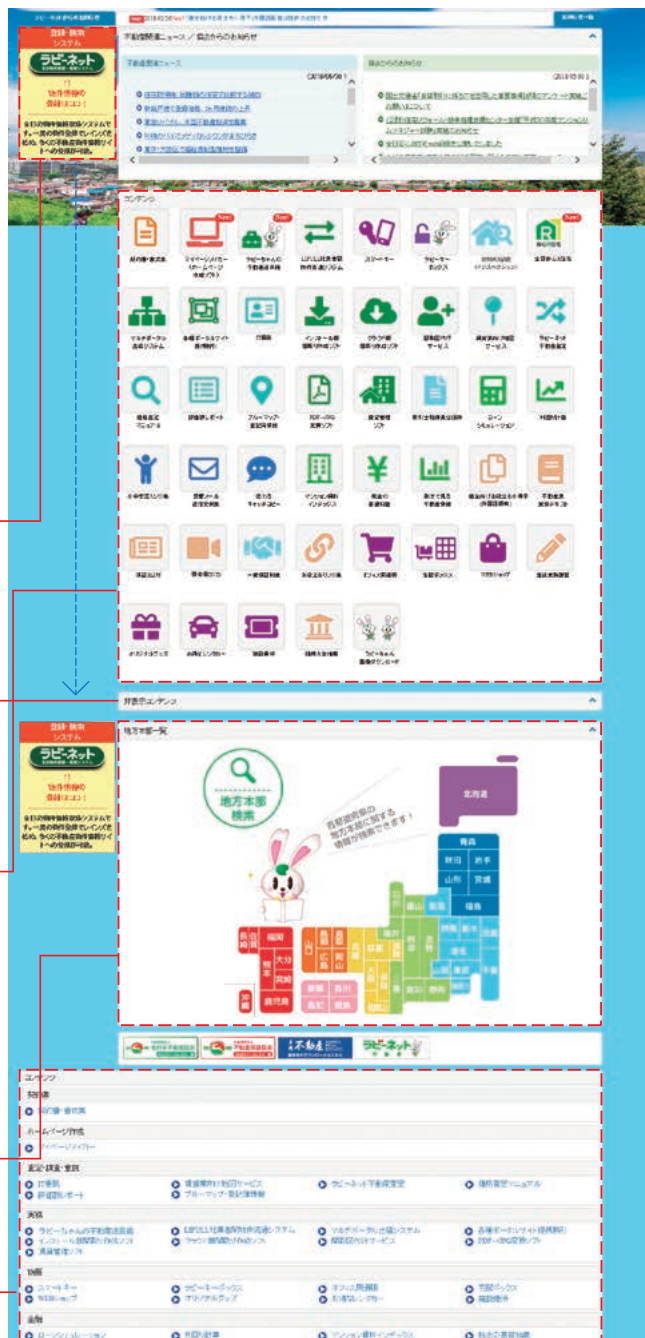
#### 地方本部一覧(リンク集)

各都道府県本部のホームページへ直接、とるようになりました。

### 変更

#### コンテンツ(テキストリンク)

従来、ボタンと同様の並び順であったものを今回、新たにジャンル別にまとめ、利用したいコンテンツがより探しやすくなりました。



注意  
する  
点

- 以前のTOPページが表示される場合は、ブラウザの更新(Ctrlボタンを押しながらF5ボタンをクリック)によって解消します。以前のTOPページの情報端末にキャッシュ(一時保存)されている場合、リニューアル後も以前のTOPページが表示される場合があります。その際には、ブラウザを更新(Ctrl+F5の同時押し)すると、新しくリニューアルされたTOPページが表示されます。
- 以前のリンクボタンの編集内容は引き継がれず、リセットされます。以前のTOPページのCookie情報はリニューアル後のTOPページへ引き継がれないため、以前のTOPページにおける業務/提携コンテンツの並び順、および表示/非表示は反映されません。
- Internet Explorer 9は動作環境対象外のため、基本的にご利用いただけません。Internet Explorer 9におきましては、Microsoft社のサポートが終了しているため、ラビーネットでも動作環境対象外となります。ラビーネットが対象とする動作環境でご利用ください。 ※動作環境はログイン後・TOPページ下部の「本サイトについて」をご覧ください。
- お気に入り(ブックマーク)に以前の「Z-Reins」のURLをご登録の方は、「ラビーネット」のURLに変更をお願いします。  
[Z-Reins]https://www.z-reins.zennichi.or.jp/ → [ラビーネット]https://portal.rabbynet.zennichi.or.jp/

# 「不動産の個人情報保護法に関するガイドライン改訂版」を刷新

平成27年9月に個人情報保護法が改正・公布され、平成29年5月に施行となりました。

この改正に併せて個人情報保護委員会が新設され、個人情報取扱事業者に対する監督権限が、各分野の主務大臣(これまでの国土交通省所管)から個人情報保護委員会に一元化されました。そのため、本会では、これまでの個人情報保護法にかかるガイドライン(平成26年2月1日改訂版)を刷新し、「不動産の個人情報保護法に関するガイドライン改訂版」(平成30年8月1日付)を作成いたしました。

## ご利用の際は、以下の方法でダウンロード

- ①本会HPのマイページにログイン
- ②マイページ右側「会員向けコンテンツ」内の「契約書・書式集」をクリック
- ③キーワード検索窓に「701」と入力

キーワード検索  
検索したいキーワードを入力して下さい

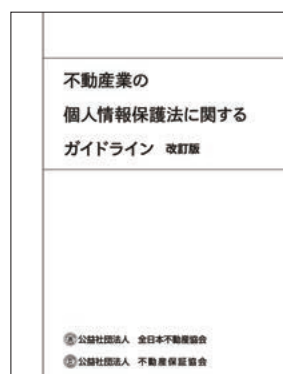
701| × 検索

- ④結果一覧内の「701.不動産の個人情報保護法に関するガイドライン」をダウンロード

「701」の検索結果一覧

書類名称	excel	Word	pdf	掲載ページ
業務関係書式(売買・賃貸):法令関係				
701.不動産の個人情報保護法に関するガイドライン				閲覧

ページ先頭へ戻る ▲



「不動産の個人情報保護法に関するガイドライン 改訂版」

## ラビーネット「契約書・書式集」のお問い合わせ

### ■年末年始休暇のご案内

12月26日(水)から1月7日(月)まで、コールセンターならびに相談センターが年末年始休暇となります。1月8日(火)より通常どおりの受付となります。

### ■操作に関するコールセンター(エクセル・ワードの書式の操作)

**TEL : 03-5761-4441** 《開設日時》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)

**TEL : 03-5338-0370** 《相談日時》月～金 13時～16時  
(祝日、年末年始、お盆期間、GW期間中を除く)





## 大阪府本部 Osaka

TOPIC

### 大阪府本部青年部が「平成30年度 第1回名刺交換・情報交換交流会」を開催

大阪府本部青年部では、50歳以下の会員関係者を対象に「名刺交換・情報交換交流会」を継続的に開催しています。

今年度の1回目は、7月17日(火)午後6時より、OMMビル会議室にて開催しました。当日参加いただいた120名もの会員関係者の積極的な

名刺交換や情報交換により、会場は活気にあふれていました。

今回は、過去にも参加したことのある方が4割を超え、また、実際に取引が結実した事例も出ており、大変意義のある事業として成長し続けています。

青年部は、会員関係者のニーズ

やビジネスにつながるよう、当日の準備をはじめ、運営・進行、参加者へのバックアップを積極的に務め、皆様から満足の声をいただくことができました。

引き続き本事業を継続して、会員関係者の発展に寄与できるよう取り組んでいきたいと思います。



山本泰三大阪府本部青年部部長による挨拶



名刺・情報交換をする会員関係者たち



120名が参加した名刺交換・情報交換交流会

TOPIC

### 大阪府本部青年部が社会福祉法人四恩学園への 寄贈および夏祭りに協力

大阪府本部青年部は、毎年実施している公益事業ボランティアとして、8月17日(金)、児童養護施設「社会福祉法人四恩学園」が開催する夏祭り「四恩の夕べ」において、寄贈品※の授与および夏祭りに協力いたしました。

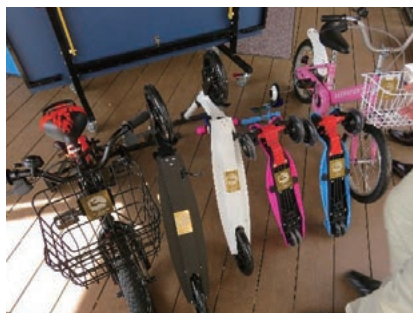
当日は寄贈品と感謝状の授与式が行われ、その後の夏祭りでは、協会がかき氷の出店をしました。四恩学園の入園者や先生方と一緒にラビーちゃんも参加して、夏祭りは大いに盛り上がり、協会のPRにつなげることができました。

※ 寄贈品：卓球台(1台)、自転車(2台)、キックボード(4台)、その他(お菓子、プレスレット)

出務者：松倉安男総務委員長、古我康浩なにわ南支部長、青年部…山本泰三部長、藤原誠吾幹事、大内進幹事、新谷欣也部員、宮川納美部員



四恩学園から大阪府本部青年部へ感謝状が授与された



寄贈品の自転車やキックボード



夏祭りは多くの人でにぎわった

## 鹿児島県本部 Kagoshima



### 「空き家・空き地セミナー」開催

8月7日(火)、かごしま県民交流センターにて、地域の空き家・空き地等の利活用等に関するモデル事業として「空き家・空き地セミナー」を開催しました。

(一社)全国古民家再生協会顧問の井上幸一氏による講演「古民家=ゴミを宝に変える活用術」には100

名以上の方々が来場し、関心の高さがうかがえました。

鹿児島大学大学院准教授の小山雄資氏がコーディネーターを務めたパネルディスカッションでは、問題事例についてパネリストらが各々の立場から対策を提言し、情報提供の必要性と異業種連携の重要性につ

いて理解を深めました。

また、個別相談ブースを設け、空き家・空き地に関する相談者の不安を解消できるよう相談員が対応しました。

そのほか、ドローン実演、住教育カードを使ったイベントも実施され、親子連れで楽しむ姿も見られました。



会場には多くの方が訪れた



空き家プロジェクトのパネル



ドローンを楽しめるイベントも

## 愛知県本部 Aichi



### 愛知県本部青年部が東山動植物園「花いっぱいプロジェクト」に参加

愛知県本部青年部は、名古屋市東山動植物園が主催する「花いっぱいプロジェクト」(5月26日(土):夏花壇の植え付け、9月1日(土):秋花壇の植え付け)に参加しました。

5月の全体の参加者は600名(企業7社、4団体、2学校)を超え、過去最多となったそうです。ヒマワリを主とした株数は約5,600にのぼり、愛知県本部は、役員や青年部員、事務局みんなで、そのうちの270株を

ひとつひとつ丁寧に植え付けました。5月でも真夏日が続いていたので猛暑が見込まれましたが、当日は曇り空だったため、比較的過ごしやすい気候の中、行うことができました。9月の全体の参加者は企業9社、3団体、2学校でした。ジニアやダリア(ザハラミックス)を主とした花壇で、青年部は、カラフルな花を咲かせるジニアの苗を480株植え付けました。当日は、朝から雨が降ってお

り、雨対策をしていましたが、ちょうど苗を植え付けているときだけ雨が上がり、無事すべてを植えることができました。がんばって植えた分、お花畑がきれいに彩られるのが今から楽しみです。

次回は11月3日(土)、パンジーやチューリップなど春花壇の植え付けを行う予定です。皆さまぜひ、東山動植物園に行かれる際には、お花畑にも足を運んでみてくださいね。



夏花壇植え付け後の記念撮影



秋花壇の植え付けをする青年部のみなさん



秋花壇植え付け後の記念撮影

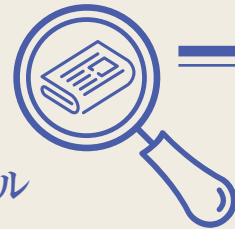
# 新入会員名簿

[平成30年9月]

都道府県	市区町村	商号名称	
北海道	札幌市	株式会社 桂和サービス	
	札幌市	株式会社 建匠	
	札幌市	有限会社 ニックプロジェクト	
	伊達市	株式会社 フェルン	
	札幌市	北海ホーム販売	
青森県	八戸市	株式会社 オーエスアドバンス	
岩手県	盛岡市	アイビー	
	九戸郡	上村不動産相談室	
	盛岡市	せきしょう不動産 株式会社	
宮城県	仙台市	株式会社 ハウスリモデル	
秋田県	秋田市	合同会社 鈴木建築	
	秋田市	株式会社 太陽環境エステート	
	秋田市	WhiteBox 株式会社	
福島県	会津若松市	ホームタウン 株式会社	
茨城県	水戸市	有限会社 インデュアホーム水戸中央	
栃木県	宇都宮市	株式会社 アガ設計工業	
群馬県	高崎市	株式会社 トリニティ	
埼玉県	蓮田市	あおいプランニング 株式会社	
	志木市	株式会社 アストラシティ	
	さいたま市	株式会社 エクレー	
	川越市	株式会社 オーレイン	
	川口市	株式会社 Honesty	
	さいたま市	上広瀬開発 株式会社	
	川越市	株式会社 Gries	
	越谷市	株式会社 田村建設	
	蕨市	株式会社 四つ葉エステート	
	越谷市	株式会社 y's	
	千葉県	船橋市	株式会社 エスアール
		市川市	感動bank 合同会社
		佐倉市	合同会社 群青
野田市		有限会社 ミューファ	
東京都	港区	株式会社 アーテクレア	
	港区	株式会社 アール・エージェンツ	
	文京区	アイハート不動産 株式会社	
	豊島区	株式会社 青山企画	
	文京区	アクトパロー 株式会社	
	港区	株式会社 アルディート	
	中央区	アントップ住販 合同会社	
	品川区	株式会社 イクスビー	
	杉並区	有限会社 イッセイホームズ	
	港区	In The Hood 合同会社	
	品川区	株式会社 INNTEGRA	
	渋谷区	株式会社 ウィルビル	
	新宿区	xxx 株式会社	
	江東区	HRN 合同会社	
	渋谷区	株式会社 ACE PLUS	
	新宿区	株式会社 XGジャパン	
	昭島市	SRC建設 株式会社	
	渋谷区	株式会社 エステニカコンサルティング	
	墨田区	SVSTリーダーズ 株式会社	
	渋谷区	株式会社 エニシード	
	江戸川区	エヌ・アール通商 株式会社	
	渋谷区	株式会社 エムズパートナーズ	
	世田谷区	株式会社 エムズライク	
	渋谷区	株式会社 エリート・フォース	
	世田谷区	有限会社 オオトモ建築工房	
	千代田区	お茶の水税経 株式会社	
	千代田区	開誠 株式会社	
	青梅市	株式会社 Grandia	
	中央区	株式会社 グランデュール	
	豊島区	株式会社 グローリーライフ	
渋谷区	合同会社 サンキエムエタージュ		

都道府県	市区町村	商号名称
東京都	江東区	サンホーム 株式会社
	新宿区	株式会社 CHS
	豊島区	株式会社 CTグループ
	足立区	株式会社 JHT
	杉並区	株式会社 スマイルナビ
	豊島区	株式会社 セイコー東京
	中央区	株式会社 ソアリングパートナーズ
	江戸川区	有限会社 総武開発
	杉並区	株式会社 タイガーアイ
	渋谷区	株式会社 ダイノウズ
	江戸川区	株式会社 太陽自動機
	中央区	株式会社 TAKARA
	中央区	株式会社 DSファシリティーズ
	大田区	テクトホーム 株式会社
	大田区	デュランティーモ 株式会社
	小金井市	東京未来エステート
	豊島区	仲田リアルエステート 株式会社
	江戸川区	有限会社 南進ハウジング
	台東区	株式会社 ニスム
	豊島区	ニプロプランニング 株式会社
	港区	株式会社 VALUEMEN
	新宿区	Pinion 株式会社
	千代田区	ヒマリ不動産 株式会社
	大田区	株式会社 HILO
	渋谷区	株式会社 ビンテージプロパティ
	練馬区	Fidelity Realtors 合同会社
	中央区	株式会社 FORCE
	港区	ベストインベストメント 株式会社
	新宿区	株式会社 MAXIV ALIVE
	台東区	株式会社 まちあかり舎
	大田区	マハロ不動産コンサルティング
	渋谷区	株式会社 MORE AND MORE
	渋谷区	モアマインド
港区	株式会社 LIGHT CAPITAL	
世田谷区	一般社団法人 理想の住まいと資金計画支援機構	
中央区	リバティーマイク 株式会社	
文京区	株式会社 YT事務所	
港区	株式会社 YPPM	
神奈川県	川崎市	株式会社 一天不動産
	横浜市	株式会社 イデリア
	横浜市	株式会社 NSアセットマネジメント
	横浜市	熊澤海運 株式会社
	鎌倉市	株式会社 Seed
	横浜市	株式会社 心英ライブ
	川崎市	有限会社 高松
	横浜市	株式会社 鶴創建
	横浜市	ティーズコーポレーション 株式会社
	横浜市	株式会社 優建
新潟県	新潟市	株式会社 カタチ創庫
	新潟市	花澤不動産流通
	長岡市	らんべるアセット 株式会社
富山県	射水市	株式会社 真家建築工房
	魚津市	有限会社 谷口ホーム
	黒部市	株式会社 堀内商会
石川県	金沢市	イエッサ 株式会社
福井県	福井市	合同会社 まるゆう
長野県	佐久市	アプト相統対策 株式会社
	飯山市	Free Life 合同会社
岐阜県	中津川市	株式会社 ほった不動産管理サポート
静岡県	浜松市	株式会社 アクアリビング
	静岡市	株式会社 アステート
愛知県	春日井市	株式会社 アクアホームズ

都道府県	市区町村	商号名称
愛知県	名古屋市中区	株式会社 ITACK
	名古屋市中区	いつきトラスト 株式会社
	名古屋市中区	株式会社 エスハウス
	海部郡	開運不動産
	安城市	株式会社 クレアフィナンシャルパートナーズ
	名古屋市中区	株式会社 ケー・シー
	小牧市	株式会社 コスモ技研
	蒲郡市	サチ不動産
	名古屋市中区	Nagoyan Life Designs 株式会社
	名古屋市中区	株式会社 BMC
京都府	向日市	株式会社 リヴプラス
大阪府	吹田市	株式会社 REI
	堺市	ENAM 株式会社
	大阪市	株式会社 APEX
	大阪市	株式会社 エス・イーコーポレーション
	河内長野市	株式会社 MY ホーム
	東大阪市	株式会社 オズ興産
	大阪市	株式会社 k-chitto管理
	大阪市	株式会社 豪輝
	河内長野市	株式会社 三幸
	大阪市	株式会社 セレネ
	貝塚市	株式会社 ZERO
	東大阪市	株式会社 掃除部
	大阪市	株式会社 DRC
	枚方市	フィドゥーシア 株式会社
	東大阪市	有限会社 山口工業
大阪市	株式会社 ユニティエール	
大阪市	レオ・サービス 株式会社	
大阪市	株式会社 レジエンドコーポレーション	
兵庫県	神戸市	株式会社 日本イノベーション
	姫路市	マナカ土地建物
	西宮市	ライブアソシエイツ 株式会社
神戸市	株式会社 ロックアセット	
奈良県	香芝市	株式会社 インディゴ
和歌山県	岩出市	株式会社 マトボックス
島根県	松江市	株式会社 ネリネ
岡山県	倉敷市	新日本不動産 合同会社
広島県	広島市	GM 合同会社
	広島市	株式会社 シンテックコーポレーション
山口県	宇部市	エスポワール不動産 株式会社
	下関市	長府ライフパートナーズ 合同会社
徳島県	徳島市	Yes不動産 株式会社
	徳島市	株式会社 M/z
	板野郡	株式会社 加藤不動産販売
	阿南市	ワタナベ住宅
香川県	丸亀市	トマト不動産
愛媛県	松山市	ユウプラス 合同会社
高知県	土佐清水市	山城屋不動産
福岡県	北九州市	株式会社 大里工業
佐賀県	伊万里市	株式会社 大地
長崎県	佐世保市	株式会社 縁 home
	長崎市	オーナーズ style
熊本県	熊本市	株式会社 リアサポート
宮崎県	宮崎市	株式会社 トッギャザー
	日向市	有限会社 ハウスのナス建材
	宮崎市	株式会社 洋香園
鹿児島県	始良市	株式会社 ロードランナー
沖縄県	沖縄市	株式会社 Gyi
	宜野湾市	株式会社 ドリームキャッチ
	うるま市	有限会社 和開発
	宜野湾市	株式会社 ライト工務店



# NEWS FILE

不動産情報  
ニュースファイル

## IT重説、 問われる“意識改革”

賃貸取引におけるIT重説(テレビ会議等のITを活用して行う重要事項説明)の本格運用がスタートして1年。流通現場での導入・運用の現在地はどこか。「遠隔地の顧客の移動負担などの軽減」「重説実施日時の幅が広がる」といった導入メリットがある一方、「非対面」の重説が可能となっても、サービスを提供する人の対応力が問われるのではないかと。消費者、業界双方にとって有意義なツールとして運用するための意識の改革が出発点となる。

2015年8月から2017年1月までの社会実験期間で国交省に登録された宅建業者は303社。賃貸取引については1,000件以上のIT重説が実施され、目立ったトラブル等が発生しなかったため、2017年10月に本格運用となった。

### ●顧客満足、「働き方」で成果も

導入企業の手応えはどうか。大京穴吹不動産では、2017年6月から「店舗間IT接客」を開始。インターネット回線を通じた対面接客を行うことで、これまで現地へ契

約に行く必要があった遠隔地顧客の負担軽減などを図る。同社の全国の営業店舗75店で展開しており、毎月の利用状況は10件強。使用エリアの中心は東京、大阪、福岡、台湾で、「想定していた空き家の相続や投資物件の売却相談などのほか、司法書士の本人確認など契約に関する使われ方もある」(同社事業推進部長・菅原仁氏)。契約時にITツールで遠方の顧客と対面するなど、アフターフォローや顧客満足度の向上に寄与していると同時に、社内の研修や新商品勉強会などでも利用のケースが増えているという。同社はIT活用の先に働き方の改革を見据え、「業務の効率化と顧客サービスの向上のため、IT活用を推進する。新築物件やFPとの相談などサービス拡充が課題。回線環境やリテラシーなど営業現場の環境整備を進めていく」(菅原氏)と話す。

IT重説を活用することで「接客時間を短縮でき、1日の対応数が増えた」「宅建士の店舗間の移動時間や交通費を削減し、週末は新規案内の営業に専念する」といった効用も聞こえてくる。本格運用を通して浮かび上がるのが、ツールを使う側の意識の持ちようだ。IT重説という手段先行では本末転倒であり、自社の目指すべき姿を整理した上で、オンライン、オフラインで取り組むべきものを判断することが肝要となる。

(『住宅新報』2018年10月9日号より抜粋・編集)

## 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、日日照康、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

### ●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  
URL <http://www.zennichi.or.jp/>

# 月刊不動産

月刊不動産 2018年11月号

平成30年11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。

熊本市

絶品グルメ VS ご当地グルメ

Valuable

馬刺し



VS

Reasonable

御飯の友



代々受け継がれる郷土食を提供

菅乃屋上通店

熊本は馬肉に親しみのある地域。阿蘇に日本唯一の馬肉製品の一貫生産ラインを有する千興ファームがあり、市内に馬肉料理専門の店舗を複数展開しています。中でも鮮度が命の馬刺しは、安全で高品質な自信の逸品。味、質はブランド牛に勝るとも劣らないといわれ、写真の「馬刺し盛り7種」は4,980円(税込)。

[住所] 熊本県熊本市中央区城東町2-12 2F  
[電話] 096-355-3558  
[営業時間] 11:30~15:00 / 17:00~22:00  
[定休日] 12月31日、1月1日

ふりかけの元祖として製造・販売する

フタバ

御飯の友は熊本で絶大な人気を誇るふりかけであり、実は日本で最古のふりかけでもあるのです。カルシウムが慢性的に不足していた大正初期、薬剤師だった吉丸末吉が、魚を骨ごと細かくしておいしく味付けしたものを考案し、人気を得ました。今も熊本でふりかけといえば「御飯の友」。誰もが知る郷土の味なのです。28g入り119円(税込)。

[住所] 熊本県熊本市西区島崎2-9-8  
[電話] 096-356-3488 [FAX] 096-356-7977  
[通販サイト] <http://futabaen.net/> (店舗での直売もあり)

月刊 不動産



2018 November

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)

