

クレームの未然防止と早期解決①

(入居者からのクレームへの対応)

入居者からのクレームや要求は、以前に比べると多種多様化している傾向にあります。こういったクレームの未然防止と早期解決によって、貴物件入居者とオーナー様とのより良好な関係を更に発展していけるよう、ぜひともご活用下さい。

Q・隣がうるさいので何とかして下さい！

A・騒音のクレームは単純に当事者同士の問題で済まない場合があります。まずは事実を確認し、事実であれば、是正を求めます。クレームが出た時点での初期対応が重要になってきます。入居者とのコミュニケーションをはかり、事態が大きくなる前に収拾することが大切です。また、本人の意思だけでは是正できない場合は、連帯保証人に連絡し、契約解除もあり得る旨を含めて注意を促します。

Q・私の留守中に勝手に室内に入られた！

A・居室内への立ち入りに関しては通常、賃貸借契約書に、「緊急時に場合は入居者の承諾無しで立ち入ることができる」という条文が記載されています。一般的に「緊急時」とは、人命に関わる場合や当該居室での被害が二次的被害をもたらす事が明らかな場合等、ごく限られたケースであると考えられます。そのようなケース以外で無断に入室するとクレームに（最悪の場合は紛争にまで）発展する可能性もあります。入居者不在で入室を試みる場合は、状況を的確に判断し、慎重に行動する事が重要です。

Q・ベランダから空き巣がっ！

A・貸主は借主が安心して居住できるよう配慮しなければなりません。貸主は建物全体の安全対策（再発防止）を講じる必要があります。ベランダ窓のクレセント錠だけではなく、補助錠の取付や簡単に割ることのできない防犯あわせガラスへの交換などの対策が有効です。また、弊社におきましては万が一に備えて住宅総合の火災保険に加入していただいております。

Q・廊下・階段をキレイにしてほしい。

A・物件の敷地内、アプローチ、エントランス、廊下や階段などは入居者全員が使用する共用部分であり、オーナー様に管理責任がありますので、いつも清潔に保ちましょう。こういった共用部分の清掃が行き届いているかどうか、物件の評価に大きく影響します。定期的かつ継続して清掃を行い、いつも清潔に保つという事が非常に大切です。

(弊社「賃貸 110 番」冊子より抜粋)