

トラブルの未然防止と早期解決②

～（入居中のトラブル Q&A）～

今回は入居中のトラブルについて、一部ご紹介させていただきます。

Q. 入居者の不在時に、消防点検と給排水施設のメンテナンスを行なったところ、後日「タンスの中にしまっていた指輪がなくなった」と連絡を受けました。どう対処すればいいのでしょうか？不在時にメンテナンスを行なうことへの許可は得ています。

A. 設備の保守、点検は入居者の立ち会いで行なうのが理想ですが、現実問題としてすべての人が在宅時に行なうことは不可能です。そうした場合は入室の目的、日時などを明記した同意書を作成し、署名捺印をもらっておくことが前提です。

問題は指輪の紛失ですが、これは入居者の思い違いという場合もあるでしょうが、一方では悪意のうえというケースもないとはいえません。とりあえずの対処としては再度の確認をお願いしてください。それでも指輪が見つからないとなれば、やはり警察に調査を依頼するしかないでしょう。こうしたトラブルを避けるためにも、点検の最中はオーナーが必ず立ち会いをしてください。

※苦情の対処は苦情が出た時点での初期対応が重要になってきます。日ごろから入居者とのコミュニケーションをはかり、苦情が発生した場合は早期対応することが一番の苦情解決の近道です。

※不動産オーナー心得帖より一部引用

以上、ご参考にしていただければ幸いです。また、さまざまなクレームやトラブルについてもご相談をお受け致しております。弊社ホームページからもご相談可能となっておりますのでお気軽にご連絡下さい。

株式会社 学生ハウジングホームページアドレス

<http://www.gakuseihousing.co.jp/>

株式会社 学生ハウジング 賃貸110番 075-463-0011