

## クレームの未然防止と早期解決②

### (オーナー様が抱えるお悩みへの対処方法)

前回×××号におきまして、オーナー様と入居者との良好な関係づくりのため、入居者からのクレームの未然防止と早期解決を心がけていただける様をお願いしましたが、今号では、オーナー様が普段お悩みの諸問題に関して、数点の事例を取り上げて対処法をご紹介します。

Q・家賃滞納者に困っています…。

A・家賃滞納の理由のほとんどは経済的な理由によるものです。効果的な督促のポイントはまずオーナー様が毎月の家賃入金確認を行い、早め早めに督促することです。督促を遠慮されているオーナー様も多いようですが、放置しておいて金額が大きくなると、ますます支払いが困難になるだけです。本人への督促を行い、更に連帯保証人にも督促を行います。早め早めの対応はお互いのためですので、ためらわず督促しましょう。

Q・駐輪場の放置自転車（バイク）、どうにかなりませんか？

A・敷地内の放置自転車については次のような対策が考えられます。

- ・ 駐輪場に番号（部屋番号）をふり、駐車位置の指定をする
  - ・ スペースの確保が難しい場合は、サイクルスタンドなどを設置する
  - ・ 自転車（バイク）シールを用意し、放置自転車との判別を容易にする
  - ・ 放置自転車に対しては、貼り紙等で撤去する旨の告知（期限を決めて定期的に）を行う。
- 各物件の状況に応じて、それぞれに合った対策をご選択いただければ、と思います。

Q・火事への備えは、どうすればいいのでしょうか？

A・物件の所有者は物件に設置されています消防用設備（消火器や火災報知器など）について、消防法に基づき定期的に点検し、結果を消防署に報告する義務があります。万が一物件に火災が発生した際、備え付けの消防装置が正常に作動せず二次災害的なものに発展した場合は、オーナー様の過失責任が問われますし、人命に関わる可能性もあります。もちろん火災自体あってはならないことですが、いざおきてしまった時にその被害を最小限にとどめなければなりません。これらを踏まえて、消防設備の点検は入居者に対する最低限の義務である、とお考えいただければ、と思います。

Q・ゴミが散らかって困っています。

A・ゴミの出し方についての問題は日常しばしば発生します。

クレームの多くは、指定日以外の日や指定場所以外の場所にゴミを出す等といった日常生活のルールに反するものです。このような問題を解決するには、入居者のモラル向上を啓蒙することも大切ですが、ゴミの収集を民間業者に委託するというのも解決策の一つです。敷地内にコンテナを設置し、ゴミを投函しますので、ゴミが散乱することもなく、マンション全体を美しく保つことができ、また、民間業者の場合は基本的に毎日収集しますので入居者は毎日ゴミを出すことができ、入居者へのサービスの一つになり、募集時の魅力の一つにもなり得るでしょう。

(弊社「賃貸110番」冊子より抜粋)