

古い・汚いお風呂を お手軽リフォームで空室対策

入居希望者は私たちが思っている以上に水回りを気にしています。『首都圏賃貸住宅市場における入居者ニーズと意識調査2015～2016年』(株式会社リクルート住まいカンパニーと21C.住環境研究会共同編集)における「借りることをためらってしまう物件の設備・仕様ランキング」では、トップに「トイレが和式」、4位に「風呂が黄ばんでいる」がランクインしています。また、「契約更新時があると嬉しいサービス」では「水回り設備のクリーニング」が1位です。

特に浴室は築年数が経つにつれ、分かりやすく劣化が表れます。しかし、いざ浴室をまるごとリフォームすると、費用は高額になりがち。そこで今回は、費用を抑えつつ手軽に浴室の印象を変えられる4つのアイデアをご紹介します。

(1) 水栓やシャワーヘッドなどを交換

使えるからと、水とお湯の調整が必要な昔ながらの2ハンドルの水栓のままにいませんか？ 水栓をサーモスタット式のシングルレバーに取り替えれば、利便性アップはもちろん、雰囲気も現代的になります。シャワーヘッドもテイストを合わせて交換すると、より高級な印象になるでしょう。器具はホームセンターなどで簡単に入手可能、交換作業の難易度も低めですので、DIYに挑戦してみてもいいかもしれません。

(2) 鏡の取り付け、交換

鏡は劣化すると、表面に黒いボツボツとした斑点が浮き上がってきます。一見カビのように見えますが、これは鏡の内部が腐食することによって発生する黒錆。内部の錆であり磨いても意味がなく、新しいものに取り替える必要があります。

空室対策に特にオススメなのが、大きなサイズの鏡です。浴室に大きな鏡があると高級感が出て、さらに鏡の錯覚作用によって浴室が広く見えます。また取り付け・交換作業も2時間程度とお手軽です。

(3) 壁面にシートを貼ってイメージチェンジ

賃貸のユニットバスは、床も壁も天井も真っ白が多く、汚れが目立ちがち。そこで思い切って、浴室の壁面にカラフルで耐水性もある印刷化粧フィルム、いわゆる“ダイノックシート”を貼って印象を大きく変えてしまいましょう。青や紫などの後退色を選べば浴室を広く見せることができ、木目調なら高級感ある仕上がりになります。

(4) 浴槽を塗装で蘇らせる

劣化した浴槽の対策には浴槽塗装という方法も。「ちょっときれいになるくらいでしょ？」と思ったら大間違い！ 施工後は「新しい浴槽に入れ替えたの？」と思うほどピカピカになります。塗装可能な材質も、FRPや塩ビ鋼板、ホーロー、ステンレス、人造大理石など多数。取り扱い業者が少なめなのが難点ですが、まずはインターネットで「地域名+浴槽塗装」で検索してみてください。近場に業者が見つければ、費用を抑えつつ短い工期でリニューアルを実現できるかもしれません。

古い物件でも気持ちのいい水周りは、入居希望者の目にきつと魅力的に映るはず。ご予算や工期を考慮しつつ、お部屋に合った空室対策をお試しください。



SAKURA

PREMIUM OWNER'S NEWS

さくらハウジングのオーナー様向け会報誌

March 2017 **3**

先手必勝！ 賃貸現場のありがち トラブルと対応策

民法改正も間近！ いまどきの“原状回復”基礎知識

古い・汚いお風呂を お手軽リフォームで空室対策

有限会社さくらハウジング

先手
必勝

賃貸現場のありがち トラブルと対応策

早いもので2017年のカレンダーも3枚目。入居者の入れ替えが忙しいこの時期は、新入居者からクレームが頻発する時期でもあります。たいていのクレームは管理会社で対応していますが、困った入居者がオーナーに直接連絡することも考えられます。賃貸の現場で実際にどんなクレームが多いのかを知って、状況をスムーズに乗り切るためのヒントを探して参りましょう。

設備のトラブルナンバーワンはエアコンの不具合

数ある新入居者からのクレームの中でも、特に数が多いのがエアコンに関する問い合わせです。エアコンは、北部を除いて全国的に「ついていて当たり前の設備」となりつつあり、比例してクレーム数も急増しています。「エアコンが動かない!」という場合の確認順序は次の通りです。

- ・電源プラグは刺さっているか
- ・ブレーカーは落ちていないか
- ・リモコンの電池は切れていないか
- ・一度電源プラグを抜き、数分待ってから再度電源を入れても動かないか

あまりにも当然に思えますが、実はこれらの確認だけで解決してしまうエアコントラブルは少なくありません。この時期の入居者は、人生初の一人暮らしを体験する新入生・新社会人が中心であり、慣れない環境からか、このような基本的な部分を見逃してしまうことが多々あるのです。



ただし、一定の割合で本当の「故障」が発生することも忘れてはなりません。賃貸物件の貸主には「建物を適切な状態で使用させる義務」があります。設備としてエアコンを用意している以上、有事に使用できないとなれば、建物を「適切な状態」で使用できないことになり、

オーナーに苦情や請求が発生することがあり得るからです。

実際に入居者から「エアコン故障のせいで部屋を適温に保てなくなったので、犬をペットホテルに預けた。かかったホテル代を払ってほしい」といわれたケースがありました。

ペットにまで「適切な状態」を提供する義務があるのかは疑問ですが、もしペットが低温症や熱中症などエアコン故障を原因に亡くなったら、慰謝料を請求される可能性もないとは言えません。過去の判例もないため「正解」の対応はありませんが、たかがエアコン故障と軽んじることなく、迅速に対応することが求められます。

お湯にまつわるトラブルは悪化しやすいので要注意

クレームの中でも悪化しやすいのがガス給湯器や電気温水器といった「お湯」にまつわるもの。この時期のエアコン故障はまだ厚着などでカバーできるかもしれませんが、「お風呂に入れない」「お湯が出ないため手や食器を水で洗わなければならない」となれば、生活に多大な支障が出ます。

「建物を適切な状態で使用させる義務」がある貸主は、風呂なし長屋ではない風呂つきの部屋が、給湯器の故障によって風呂の使えない状態になったなら、借主の不便への代替費用などを考慮して然るべきでしょう。



実際に入居者から「給湯器が故障していた3日間、銭湯を利用せざるを得なかった。家賃の減額や銭湯の料金の支払いをしてほしい」といわれたケースもあります。

この場合、3日間の銭湯代については、要望通り支払うべきでしょう。ただし、故障の報告から交換まで3日で完了しているなら、家賃の減額までは必要ないかもしれません。しかし、貸主の都合で工事が延びるなどで長期にわたって風呂が使用できない場合には、減額対応が必

要。なお、風呂が使用できないことに対する家賃減額の目安は10%程度です。

ちなみに、オール電化の物件では、故障ではないものの、特にこの時期に「お湯が出ない」というトラブルが発生しがちです。電気温水器は深夜に沸かしたお湯を貯めて使う仕組みになっているものがほとんどで、通電してから一晩経たないとお湯が出ないのですが、それを知らない新入居者が少なくないのです。ガス給湯器とは違うことを、入居前にご理解いただくことが大切です。

経年劣化した設備機器は入退去時に先手を打って交換

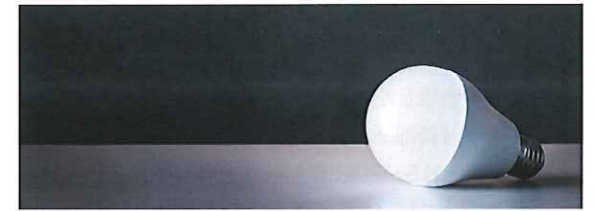
こうしたトラブルを抜本的に解消しやすいのが、この時期の入退去のタイミングです。設備機器の故障原因の大方は「経年劣化」ですので、設備ごとに一定の年数を定め、使用年月がその一定数を超えた設備は、故障がなくても先手を打って入退去の工事のついでに一律に新品に交換してしまうのです。

もったいない、とお思いになるかもしれませんが、トラブルとなり家賃の減額交渉が入るリスクを考えれば安いもの。さらに新品のエアコンなどの設備は、入居希望者の目を惹くので空室対策効果も期待できます。

それぞれの設備の寿命の目安は、右記の一覧参照。他に、共用部の白熱灯をLED照明に交換するなどの対策も有効です。LED照明への変更は、入居者からの電球切れのクレームを減らすとともに、管球交換費用や電気代の

節約をも実現します。

クレームを減らし、無駄な費用負担を減らし、トラブルの悪化リスクも減らす。先回りしてトラブルの種を取り除けば、安心・安定の賃貸経営にまた一歩、近づけるはず。



[主な住宅設備の耐用年数・寿命]

品名	法定耐用年数	実際の寿命目安
照明器具	6年	10年程度
システムキッチン	建物の耐用年数と同じ	15~20年程度
ガスコンロ	6年	10~15年程度
IHクッキングヒーター	6年	10~15年程度
エアコン	6年	10年程度
ガス給湯器	6年	10~15年程度
電気温水器	6年	10~15年程度
便器	15年	15~20年程度
洗面台	15年	15~20年程度
ユニットバス・浴槽	建物の耐用年数と同じ	15~20年程度



ワンポイントコラム

民法改正も間近! いまどきの「原状回復」基礎知識

入居者とのトラブルの代表といえば原状回復。国交省最新版の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」が発表されてから間もなく6年が経ちますが、今なお国民生活センターには年間1万4千件近い原状回復関連の相談が寄せられています。

「高額な修理代を請求された」「借主負担ではない費用を請求された」といったトラブルがいつころに減らないのはなぜなのか。原因と対策を考えてみましょう。

認識不足で時代遅れの貸主になっていませんか!?

原状回復トラブルの一番の原因に挙げられるのは、実は「貸主の認識不足」です。ガイドラインの登場によって貸主・借主の負担割合が明確にされましたが、ひと昔前までは大方の費用を借主側が負担していたという経験から、今でもガイドラインを無視した請求を行なう貸主が少なくないのです。

確かにガイドラインは法律ではありませんし、罰則もありませんが、裁判となれば敗訴の可能性は濃厚。加えて、話題の民法改正が行なわれれば、原状回復のルールは「法律」となって不当な請求を退けるようになります。ガイドラインを見たことがないという方は必見です。

特約に必須の3要件

では、ガイドライン通りに全てを精算するしかないのでしょうか? 実は、答えは「ノー」です。改正民法では、現行法よりも当事者間の「合意」が重視されると言われています。つまり、合意を得ることができれば、クロスの貼り替え費用やクリーニング費用等をガイドラインとは違った割合で請求できるのです。

ただし、これには契約時に以下の3要件を盛り込んだ特約を定めることが必須とされています。

- (1) 範囲の特定 / 「壁・天井のクロス貼り替え」「エアコンクリーニング」などの文言で原状回復範囲が明確。
- (2) 金額の明示 / 「クロス:1平米あたり〇〇円」「ハウスクリーニング:〇〇円」などの文言で負担金額が明確。
- (3) 金額の相当性 / 合計金額の妥当性。敷引有効判決などから考えると賃料3ヶ月程度が限度か。

つまり「壁紙補修費は全額借主負担」といった不明瞭/不相当な特約は無効ということ。正しい認識のもと、契約段階でトラブルの芽はしっかり摘んでおきましょう。