

2012年(平成24年)6月4日

滞納賃料の督促業務では、様々な滞納者に出会う。怒る人、開き直る人、揚げ足を取る人、ひたすら謝る人、しよげてしまつ人などいろいろいるが、こうした滞納者の態度は表層的なものにすぎない。



滞納者の態度を信用し過ぎて、嘘をついただけの約束を守ってくれたのだと、そのやり取りに一喜一憂しているのは、督促担当者の心理的疲労はたまる一方だ。また、滞納者にお付き合いとして口喧嘩などしてしまうと、さらに大変である。滞納が解消した賃借人はと

26

家賃滞納者への督促方法

くに問題がない賃借人に戻るわけだが、口論した後には関係の修復に苦勞する。お互いに信頼関係を傷つけているので、賃借人は何かきっかけがあれば、ほかの物件へ移ってしまう可能性が高まる。

PMの目標は賃借人に少しでも長く住んでもらうこと。督促では滞納者を非難する。PMの目標は賃借人に少しでも長く住んでもらうこと。

何とか解決したいという滞納者であれば、例えば、厚生労働省の住宅手当給付制度の内容を滞納者に知らせ、受給相談に役所に行くよう促す。

また、例えば横浜市では「民間住宅あんしん入居事業」という制度を運用している。これが利用できる。これは利用できる。

前向きに正々堂々と請求

意欲ある賃借人には公的扶助紹介も

とだから、そのような結果は業務方針とは合わないのだ。

滞納の督促業務で心掛けているのは、解決志向で、正々堂々と請求することである。滞納者も様々な事情があるだろうが、賃借借契約の債務不履行には変わりがない。こちらが下手に出る必要はなく、きちんと請求すればよい。

ただ、このとき気を付けているのは、居丈高にならないことである。前述のように、賃借人は滞納が解消した後も感情的なやり取りは当然覚えているから、住み続けてもらいにくくなる。

また、こちらから助け舟を出したにもかかわらず、受け入れを拒否したのだから、情をかける必要もない。厳しいかもしれないが、滞納者自身が話し合いの方針を捨てたのだから、法律に則って解決するだけなのだ。

滞納の督促業務で心掛けているのは、解決志向で、正々堂々と請求することである。滞納者も様々な事情があるだろうが、賃借借契約の債務不履行には変わりがない。こちらが下手に出る必要はなく、きちんと請求すればよい。

ただ、このとき気を付けているのは、居丈高にならないことである。前述のように、賃借人は滞納が解消した後も感情的なやり取りは当然覚えているから、住み続けてもらいにくくなる。

また、例えば横浜市では「民間住宅あんしん入居事業」という制度を運用している。これが利用できる。これは利用できる。

また、こちらから助け舟を出したにもかかわらず、受け入れを拒否したのだから、情をかける必要もない。厳しいかもしれないが、滞納者自身が話し合いの方針を捨てたのだから、法律に則って解決するだけなのだ。

滞納の督促業務で心掛けているのは、解決志向で、正々堂々と請求することである。滞納者も様々な事情があるだろうが、賃借借契約の債務不履行には変わりがない。こちらが下手に出る必要はなく、きちんと請求すればよい。

ただ、このとき気を付けているのは、居丈高にならないことである。前述のように、賃借人は滞納が解消した後も感情的なやり取りは当然覚えているから、住み続けてもらいにくくなる。

また、例えば横浜市では「民間住宅あんしん入居事業」という制度を運用している。これが利用できる。これは利用できる。

また、こちらから助け舟を出したにもかかわらず、受け入れを拒否したのだから、情をかける必要もない。厳しいかもしれないが、滞納者自身が話し合いの方針を捨てたのだから、法律に則って解決するだけなのだ。

滞納者の返答で、こちらの対応も異なってくる。

実は、この質問に対する滞納者の返答で、こちらの対応も異なってくる。

伊藤成規 (CFネッツP M事業部)