2014年（平成26年）5月26日号
NO.2632　（毎週月曜日発行）
株式会社　週刊住宅新聞社
本社　〒160-0022　東京都新宿区新宿1-9-4　中公ビル
TEL.03(5363)5810　FAX.03(5363)5815　郵便振替口座　00120-5-83424
発行人　長尾　浩章　昭和35年5月10日　第三種郵便物認可
http://www.shukan-jutaku.com/
週刊住宅

CFネッツ流大家実践塾　111

家賃滞納の督促業務の注意点

家賃滞納者も〝お客様〟

乱暴な督促は損害の元に

家賃滞納とは、空室でないにも関わらず、毎月の家賃が入ってこない状態である。

適切な空室対策を行なえば満室につながるのと同じく、家賃滞納も適切な督促業務を行なえば大抵解決する。家賃滞納の督促業務といえば、何やら怖い印象を持たれるかもしれないが、入金催促の手紙送付や電話連絡を、借り主に対し繰り返し行なえば、大抵の借り主は滞納家賃を支払う。督促業務自体は、それほど難しい業務ではないので安心して良い。

しかし、この督促業務を一歩間違えると、滞納家賃以上の損害が出ることもあるので注意しなければならない。

では、家賃滞納の督促業務において、気をつけるべき点とは何か。

日々の入金状況を確認すること、こまめに借り主に対し連絡をすること、滞納家賃を回収しきるまで諦めないこと、家賃滞納の知識に関する研鑽を積むことなど、挙げれば切りがない。

そういった中でも重要なのは、〝決して借り主からの恨みを買わないこと〟。単純なことであるが、これがつい疎かになるときがある。

通常、借り主が貸し主に対し家賃を滞納すれば、滞納家賃を支払ってもらうよう、貸し主は当然に督促を行なう。

しかし、ここで貸し主が借り主に対し、乱暴な督促を行なえばどうか。たとえ、法的に全く問題がない督促行為であっても、借り主がその督促行為を不満に思い、貸し主のことを恨みに思えば、その借り主はモンスタークレーマーへと変わっていく可能性がある。

「法的に何ら問題がなければ、家賃滞納者に気をつかう必要などないだろう」との意見があるかもしれない。

だが、賃貸管理の業務は、家賃滞納の督促業務だけに限らない。経年劣化による物件設備故障の修繕業務、賃貸借契約の更新業務、入居者間トラブルの折衝業務、その他業務など多岐にわたる。

そのなかで、家賃滞納の督促業務において、乱暴な督促の結果、その借り主がモンスタークレーマー化すればどうか。貸し主の他の業務に支障が出るばかりか、損害をも生むことがある。

家賃滞納を解決したものの、督促業務以上の手間、そして滞納家賃以上の経費がかかれば、いったい何のための督促だったのかが分からない。貸し主の損害を大きくしているだけである。

そもそも、貸し主が借り主に対し、敬意を払って督促をしていれば、こういったことは起こらない。

家賃滞納の督促業務は、賃貸管理業務のうちの一つに過ぎない。くれぐれも、借り主に対し乱暴な督促をせず、〝たとえ家賃を滞納していたとしてもお客さま〟という認識をもって督促業務にあたらなければならない。さもないと、貸し主に余計な手間や経費を発生させてしまうのである。

シー・エフ・ネッツ　PM事業部管理課　片岡雄介